



Sairaanhoidon korvaushakemuksen pitkä käsittelyaika Kelassa

KANTELU

Kantelija on oikeuskanslerille 5.8.2021 osoittamassaan kantelussa arvostellut sairaanhoitokorvausta koskevan hakemuksensa pitkää käsittelyaikaa Kansaneläkelaitoksessa (Kela). Kantelijan silmälääkärin laskuja koskevan hakemuksen käsittely oli tuolloin kestänyt yli kuukauden.

SELVITYS

Kela on antanut 4.10.2021 päivätyn Lakipalveluryhmänsä selvityksen, jonka liitteenä on Kelan Eteläisen vakuutuspiirin 29.9.2021 päivätty selvitys asiakirjoineen. Selvitykset liitteineen lähetetään kantelijalle tiedoksi tämän päätöksen ohessa.

Selvityksen mukaan Kelaan oli 29.6.2021 toimitettu kantelijan sairaanhoidon korvaushakemus liitteineen. Kantelija oli ollut 16.7.2021 puhelimitse yhteydessä Kelaan. Hänelle oli kerrottu, että sairaanhoitokorvauksen hakemusta ei ollut vielä käsitelty. Kantelijalle oli kerrottu, että Kelan sivuilla näkyy keskimääräinen käsittelyaika, joka oli yhteydenoton hetkellä ollut 27 päivää. Kantelija oli kysynyt asiasta valittamisesta ja häntä oli ohjeistettu kantelun tekemiseen. Kantelijalle oli kerrottu, että hakemuksen käsittely ei ollut vielä myöhästynyt keskimääräisestä käsittelyajasta, mutta tiedossa ei ollut, milloin se käsitellään.

Kantelija oli myöhemmin samana päivänä lähettänyt sähköisen asiointipalvelun kautta Kelaan viestin, jossa hän oli kertonut pitävänsä täysin kohtuuttomana, että käsittely Kelassa vie 27 arkipäivää. Asiaa ei saanut vakuutusyhtiön käsittelyyn ennen Kelan käsittelyä. Kantelija oli kertonut odottavansa yhteydenottoa asiasta päättävältä henkilöltä.

Kantelija oli 5.8.2021 sähköisen asiointipalvelun kautta lähettänyt Kelaan viestin, jossa hän oli tiedustellut asian käsittelystä ja pyytänyt vastausta edeltävään viestiin. Edeltävään viestiin ei ollut vastattu viestillä tai puhelimitse. Kantelija oli ollut 13.8.2021 puhelimitse yhteydessä Kelaan ja tiedustellut asian käsittelystä. Kantelijalle oli kerrottu, että käsittelyä kiirehditään. Kantelija oli kertonut, että hän ei ollut saanut lähettämiinsä viesteihin vastausta ja oli tyytymätön Kelan toimintaan.

Kantelijan sairaanhoidon korvaushakemus oli ratkaistu samana päivänä 13.8.2021. Hakemuksen käsittelyaika oli 46 päivää. Hakemuksen käsittelijä oli yrittänyt soittaa kantelijalle, mutta häntä ei ollut tavoitettu puhelimitse. Käsittelijä oli sähköisen asiointipalvelun kautta lähettänyt kantelijalle viestin hakemuksen ratkaisemisesta. Viestissä pahoitellaan, että aiempiin viesteihin ei ollut vastattu. Käsittelyn viivästymisen syynä kerrotaan käsittelyn ruuhkautuminen. Viestissä pahoitellaan myös asian käsittelyn viivästymisestä aiheutunutta haittaa.

RATKAISU

Arviointi

Kelan selvityksen mukaan sairaanhoito- ja matkakorvausten käsittelylle asetettu tavoiteaika vuonna 2021 oli kaksi viikkoa. Tavoiteajat ovat keskiarvoja, joten osa hakemuksista käsitellään tavoiteaikaa nopeammin ja osa hitaammin. Tavoiteajan lisäksi Kelan verkkosivuilla on nähtävillä etuuskien keskimääräinen käsittelyaika. Käsittelyaika on keskiarvo, joka lasketaan edeltävän seitsemän päivän ajalta. Kantelijalle oli 16.7.2021 puhelimitse kerrottu sairaanhoitokorvausten sen hetkiseksi keskimääräiseksi käsittelyajaksi 27 päivää. Osa hakemuksista käsitellään jonkin verran keskiarvoa nopeammin ja osa hitaammin. Kantelijalle oli kerrottu viivästymisen johtuneen käsittelyn ruuhkautumisesta. Ruuhkautumiseen vaikuttavia tekijöitä ovat hakemuksen saapumisen vuodenaika, juhlapyhät ja henkilökunnan lomat.

Hallintolain 23 §:n 1 momentin mukaan hallintoasia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä. Viranomaisen tulee turvata asioiden viivytyksetön käsittely riippumatta hakemuksen saapumisaikankohdasta sekä myös lomien aikana. Kantelijan asian käsittely on viivästynyt Kelan sairaanhoito- ja matkakorvauksille asettamasta tavoiteajasta, joka oli vuonna 2021 kaksi viikkoa. Kantelijan hakemuksen käsittelyaika 46 päivää on myös ollut selvästi hänelle ilmoitettua 27 päivän

keskimääräistä käsittelyaikaa pidempi. Selvityksestä ei käy ilmi, että kantelijan asiaan olisi liittynyt mitään sen käsittelyn viipymistä selittäviä erityispiirteitä. Selvityksestä ilmenevän perusteella kantelijan hakemuksen käsittely ei ole ollut hallintolain 23 §:n 1 momentin mukaista.

Kelan selvityksen mukaan kantelijan 16.7.2021 ja 5.8.2021 sähköisen asiointipalvelun kautta lähettämiin tiedusteluihin asiansa käsittelystä ei ollut vastattu. Hallintolain 8 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Kelan menettely ei ole ollut edellä mainitun hallintolain säännöksen mukaista, kun se on laiminlyönyt kantelijan tiedusteluihin vastaamisen. Pidän myönteisenä sitä, että Kela on kantelijalle pahoitellut tapahtunutta.

Toimenpiteet

Kiinnitän Kansaneläkelaitoksen huomiota hallintolaissa edellytettyyn asioiden viivytyksettö-
mään käsittelyyn ja saatan sen tietoon edellä esittämäni käsityksen tiedusteluihin vastaami-
sesta.

Asia ei anna aihetta muihin toimenpiteisiini.

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti.

Apulaisoikeuskanslerin sijainen

Petri Martikainen

Vanhempi oikeuskanslerinsihteeri

Irma Tolmunen