



Matkakorvaushakemuksen käsittely viivästyi Kelassa

KANTELU

Kantelija on oikeuskanslerille 17.5.2021 osoittamassaan kantelussa arvostellut Kansaneläkelaitoksen (Kela) menettelyä hänen 22.3.2021 tekemänsä matkakorvaushakemuksen käsittelyssä. Hakemuksen käsittely oli viivästynyt. Kantelijan mukaan hänelle olisi tullut matkojen vuosimavastuu täyteen ja hän oli viivästymisen seurauksena joutunut jättämään hoitoja väliin. Lisäksi kantelija on arvostellut koronarokotukseen tekemänsä matkan korvaamista ja sitä, ettei 26.4.2021 annettua päätöstä oikaistu.

SELVITYS

Kela on antanut 22.9.2021 päivätyn Lakipalveluryhmän selvityksen, jonka liitteenä on Keskisen vakuutuspiirin 8.9.2021 päivätty selvitys. Selvitykset lähetetään kantelijalle tiedoksi tämän päätöksen ohessa.

Kantelija oli 22.3.2021 toimittanut Kelan sähköisen asiointipalvelun kautta matkakorvaushakemuksen, jonka mukaan hän haki korvausta 22.3.2021 suorittamiensa taksimatkojen (10,20 € ja 9,80 €) kustannuksista. Matkat kantelija oli tilannut välityskeskuksesta (A), jonka kanssa Kela on tehnyt sopimuksen suorakorvausmenettelystä. Näin ollen tiedot matkoista tulevat Kelan korvauskäsittelyyn Kelan ja palveluntuottajan välisen sähköisen yhteyden kautta. Kantelijan korvaushakemus oli otettu käsittelyyn 10.4.2021. Vielä tuolloin kantelijan tekemien taksimatkojen tiedot eivät olleet siirtyneet sähköisesti Kelan järjestelmään, joten hakemusta ei ollut voitu käsitellä. Kantelija oli 14.4.2021 kiirehtinyt asiansa käsittelyä. Vastausviestissä Kelasta oli kerrottu,

että matkat eivät olleet saapuneet Kelan korvauskäsittelyyn eikä asiaa siten voitu vielä käsitellä. Kelasta oli 19.4.2021 lähetetty A:lle suojattu sähköposti ja pyydetty toimittamaan/siirtämään kantelijan matkojen tiedot Kelan korvauskäsittelyyn. Uudelleen matkoja oli pyydetty A:lta 26.4.2021. Kantelija oli 27.4.2021 tiedustellut jälleen matkojen käsittelystä ja hänelle oli vastattu edelleen asian olevan kesken matkatietojen puuttumisen vuoksi. A:lta oli 27.4.2021 saatu Kelan korvauskäsittelyyn kantelijan 22.3.2021 suorittama menomatka. Matka oli käsitelty samana päivänä, mutta koska asiakkaan matkakatto ei täytynyt, ei korvausta jäänyt kantelijalle maksettavaksi, vaan matka kerrytti kantelijan vuotuista matkakattokertymää. Kantelijan puuttuva paluumatka oli saatu Kelan korvauskäsittelyyn 28.5.2021. Kantelijan vuotuinen matkakatto oli vahvistettu 7.5.2021, joten matkan 22.3.2021 kustannus oli maksettu matkakaton ylityksenä kantelijalle 28.5.2021.

Selvityksen mukaan kantelija oli viestissään 27.4.2021 vaatinut Kelaä itseoikaisemaan 26.4.2021 annetun päätöksen tai lähettämään asian muutoksenhakulautakunnan ratkaistavaksi. Päätöksellä oli hylätty korvausvaatimus kantelijan 8.3.2021 suorittamasta taksimatkastasta koronarokotukseen. Kantelija oli vielä 6.5.2021 ja 17.5.2021 viesteissään kysynyt päätöksen itseoikaisua. Kantelijalle oli 18.5.2021 ilmoitettu, että Kela ei voi itseoikaista päätöstä, vaan asia lähetetään muutoksenhakulautakunnan ratkaistavaksi. Asia on postitettu sosiaaliturva-asioiden muutoksenhakulautakunnan käsiteltäväksi 28.5.2021.

RATKAISU

Arviointi

Kelan selvityksen mukaan Kela korvaa koronarokotukseen tehtyjen matkojen kustannuksia 27.3.- 31.12.2021 (nykyisin 31.12.2022 saakka). Muutos johtuu lakimuutoksesta. Tavoitteena on turvata jokaiselle sairausvakuutetulle pääsy koronarokotukseen. Asiakkaan 8.3.2021 tekemä matka koronarokotukseen ei ole ollut sairausvakuutuslain mukaan korvattava.

Kantelijan valitus koronarokotukseen tehdyn matkan korvaamisesta oli käsitelty sosiaaliturva-asioiden muutoksenhakulautakunnassa. Sosiaaliturva-asioiden muutoksenhakulautakunnasta saadun tiedon mukaan kantelijan valitus oli hylätty 28.9.2021 annetulla päätöksellä. Asiassa ei ole ilmennyt Kelan menettelyssä mitään sellaista, mihin laillisuusvalvojalla olisi aihetta puuttua.

Kelan selvityksessä on viitattu perustuslain ja hallintolain viivytyksetöntä käsittelyä koskeviin säännöksiin. Selvityksen mukaan viranomaisen on itse määriteltävä toimialansa keskeisissä asiaryhmissä odotettavissa oleva käsittelyaika sellaisille hallintopäätöksellä ratkaistavissa oleville asioille, jotka voivat tulla vireille vain asianosaisen aloitteesta. Tämä ei koske asioita, joiden käsittelylle on säädetty määräaika. Esimerkiksi työttömyysturvalaissa ja toimeentulotukilaissa

on säädetty käsittelyajoista. Sairausvakuutuslaissa ei ole säädetty määraaikoja asioiden käsittelylle. Kela asettaa vuosittain keskeisten etuuksien käsittelyajoille tavoiteajat (=aika, joka kuluu Kelaan saapuneen hakemuksen rekisteröinnistä siihen, kun ratkaisija antaa siitä päätöksen). Tavoiteajat ovat keskiarvoja, joten osa hakemuksista käsitellään aina jonkin verran tavoiteaikaa nopeammin, osa hitaammin. Kela oli asettanut sairaanhoito- ja matkakorvauksille tavoiteajaksi vuonna 2021 2 viikkoa.

Kelan selvityksen mukaan kantelijan asioiden käsittelyssä oli tapahtunut valitettavaa viivästyistä, joka osittain oli johtunut Kelan käsittelyruuhkasta ja osittain palveluntuottajan järjestelmäuudistuksesta. A:ssa oli 13.4.2021 tehty kokonaisvaltainen järjestelmän uudistus, joka oli aiheuttanut teknisiä ongelmia tietojen välitykseen ja viivytyksiä maksuliikenteeseen. Koska tilanteesta oli aiheutunut haittaa myös Kelalle ja Kelan asiakkaille, oli Kela joutunut puuttumaan tilanteeseen ja edellyttänyt palveluntuottajaa korjaamaan menettelyään ja täyttämään sopimusvelvoitteensa.

Hallintolain 23 §:n 1 momentin mukaan hallintoasia on käsiteltävä ilman aiheetonta viivytystä. Viranomaisen tulee turvata asioiden viivytyksetön käsittely. Kelan mukaan kantelijan asian käsittely on viivästynyt muun muassa sen vuoksi, että kantelijan matkojen tiedot eivät olleet siirtyneet palveluntuottajalta Kelan korvauskäsittelyyn. Kelan selvityksen mukaan palveluntuottajan menettelyyn oli puututtu. Selvityksessä on viitattu myös käsittelyruuhkaan yksilöimättä asiaa tarkemmin. Kantelijan matkakorvaushakemuksen käsittely on viivästynyt selvästi Kelan sairaanhoito- ja matkakorvauksille asettamasta tavoiteajasta, joka oli vuonna 2021 kaksi viikkoa. Kantelijan matkakorvaushakemuksen käsittelyaika on ollut menomatkan osalta yli kuukauden ja paluumatkan osalta yli kaksi kuukautta. Selvityksestä ilmenevän perusteella kantelijan hakemuksen käsittely ei ole ollut hallintolain 23 §:n 1 momentin mukaista.

Toimenpiteet

Kiinnitän Kelan huomiota hallintolain viivytyksetöntä käsittelyä koskevan säännöksen noudattamiseen.

Asia ei ole antanut aihetta muihin toimenpiteisiin.

Tämä asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti.

Apulaisoikeuskansleri

Mikko Puumalainen

Vanhempi oikeuskanslerinsihteeri

Irma Tolmunen