

1.4.2020

SOSIAALI- JA TERVEYSMINISTERIÖLLE

kirjaamo@stm.fi

LAUSUNTO HALLITUKSEN ESITYSLUONNOKSESTA SOSIAALI- JA TERVEYDENHUOLLON ASIAKASMAKSUISTA ANNETUN LAIN MUUTTAMISESTA

Re: VN/8392/2019 ja STM079:00/2019

Kuluttajaliitto- Konsumentförbundet ry (jälj. Kuluttajaliitto) kiittää mahdollisuudesta lausua luonnoksesta ja esittää asiassa seuraavat huomiot:

Yleisesti

Kuluttajaliitto kannattaa asiakasmaksujen uudistamista valtakunnallisesti. Hyvää hallituksen esityksessä asiakasmaksulaiksi on, että yhdenvertaisuus kasvaa eri puolella Suomea asuvien välillä, kun maksut yhtenäistyvät ja tarkentuvat. Hallituksen esitys sisältää selkeitä ja kaivattuja parannuksia. Kuluttajaliitto ei kuitenkaan pidä nyt esitettyjä parannuksia riittävinä vaan asiakasmaksulakiin tulisi tehdä vielä enemmän muutoksia, jotta pääministeri Sanna Marinin hallituksen ohjelman kirjaukset hoidon esteiden purkamisesta ja terveyden tasa-arvon lisäämisestä toteutuisivat parhaalla mahdollisella tavalla.

Perusterveydenhuollon vastaanotto toiminta maksuttomaksi

Kuluttajaliitto pitää tärkeänä, että terveyskeskustasoinen perusterveydenhuolto olisi maksutonta koko Suomessa. Tällöin kaikki suomalaiset olisivat tämän asian osalta tasavertaisia. Terveystenhuollon asiakasmaksut ovat merkittävä este palveluiden käyttämiselle pienituloisimpien ihmisten keskuudessa. Kuluttajaliiton kanta on, että perusterveydenhuollon vastaanotto toiminnan niin lääkäri- kuin hoitokäyntienkin suhteen tulee olla tulevaisuudessa maksutonta. Hoitajakäyntien maksuttomuus, perusterveydenhuollon mielenterveyspalveluiden maksuttomuus sekä muut maksuttomuuden laajennukset ovat kannatettavia, mutta riittämättömiä.

Kuluttajaliitto muistuttaa, että viime hallituskaudella on jo korotettu asiakasmaksujen enimmäismääriä sekä vuosina 2015 että 2016. Maksusta riippuen korotukset olivat 20-40 prosenttia

suhteessa hintojen kehitykseen. THL:n kansallisessa terveys-, hyvinvointi- ja palvelututkimuksessa ilmeni, että valtaosa kansalaisista pitäisi asiakasmaksut ennallaan tai pienentäisi niitä. Myös maksujen porrastus tulojen mukaan saa laajaa kannatusta. Noin viidennes koki, että asiakasmaksut ovat haitanneet hoitoon pääsyä.

Asiakasmaksut ovat myös merkittävä tekijä ihmisten ylivelkaantumisessa. Suomen Asiakastieto Oy on todennut, että ”suuri osa kuluttajien uusista maksuhäiriömerkinnöistä tulee esimerkiksi julkis-oikeudellisista maksuista, kuten terveyskeskusmaksuista ja muista saatavista, joita varten ei tehdä varsinaista luottopäätöstä.” Käsillä olevan hallituksen esityksen mukaan vuonna 2018 ulosottoasioita tuli vireille yhteensä 3,4 miljoonaa, joista lähes 390 000 eli yli 10 % koostui sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuista. Jo tämä yksistään kertoo siitä, että liian monille nykyinenkin maksutaso on liikaa. Byrokratiakustannukset huomioiden toistamme, että hallituksen esityksessä perusterveydenhuollon vastaanottoiminnan tulisi olla kokonaan maksutonta. Kun otetaan huomioon ennaltaehkäisevät vaikutukset, matala kynnyks perusterveydenhuoltoon maksaisi itsensä moninkertaisesti takaisin, eikä todennäköisesti lisäisi merkittävästi kysyntää. Matalampi kynnyks toisi kuitenkin apua tarvitsevat aikaisemmin palveluiden piiriin. Lisäksi sekä lääkäri- että hoitajakäyntien maksuttomuus lisäisi julkisten palvelujen ja työterveyshuollon palveluiden asiakkaiden yhdenvertaisuutta.

Maksukatot tulisi yhdistää ja laskea kohtuulliselle tasolle

Kuluttajaliitto pitää esityksen maksukatot laajentamista koskevia esityksiä oikeasuuntaisina, mutta riittämättöminä toimina. Erityisesti suunterveydenhuollon maksujen sekä toimeentulotuesta maksettujen asiakasmaksujen lisääminen maksukattoa kerryttävien maksujen listalle on kannatettavaa. On kuitenkin kestävämpiä asiakkaiden kannalta, että sosiaali- ja terveydenhuollon asiakasmaksuissa, lääkkeissä ja matkoissa on kaikissa omat erilliset maksukattonsa. Jos asiakkaalla on kaikkia edellä mainittuja kuluja, maksuja kertyy yhteensä n. 1600 euroa ennen kuin katot täyttyvät ja maksuihin saa helpotusta. Kuluttajaliiton mielestä asiakasmaksulain maksukattoa, lääkekustannusten vuosiomavastuu sekä sairausvakuutuslain mukaisesti korvattavien matkakustannusten maksukattoa tulisi yhdistää ja laskea nykyistä selkeästi alemmalle tasolle niin, että paljon palveluita ja lääkkeitä käyttävien tilanne helpottuisi. Myös alkuvuoteen kasautuvia maksutaakkoja tulisi lain säädännöllisesti rajoittaa tai jaksottaa jatkossa. Lisäksi Kuluttajaliitto katsoo, että myös palveluseleiden omavastuuosuuksien tulisi sisältyä maksukattoa kerryttäviin maksuihin.

Kuluttajaliitto pitää huonona ratkaisuna sitä, että jatkossakin maksukatot seurantavelvollisuus säilyisi asiakkaalla itsellään. Tietojärjestelmien kehittymisen myötä seurantavelvollisuus tulisi siirtää kunnille, sillä asiakkaiden on usein huomattavan vaikea seurata maksukatot kertymistä ja he maksavat siten usein liikaa asiakasmaksuja. Maksukatosta ja sen seurantavelvollisuudesta tulisi myös olla selkeä maininta asiakkaalle toimitettavissa asiakasmaksuja koskevissa laskuissa.

Asiakasmaksujen alentamista ja perimättä jättämistä koskevia säännöksiä tulisi tiukentaa

Nykyisessä asiakasmaksulaissa olevaa 11 §:ää ei ole sen velvoittavuudesta huolimatta juurikaan sovellettu kunnissa. Nyt lausunnolla olevassa esityksessä esitetään parannuksia asiaan. Kuluttajaliitto pitää hyvänä sitä, että esityksessä korostetaan asiakasmaksun huojentamisen ensisijaisuutta

toimeentulotukeen nähden ja että kunnille säädettäisiin velvollisuus huolehtia siitä, että asiakas saa nykyistä paremmin tiedon huojentamista koskevasta sääntelystä.

Asiakkaalla pitää olla helppo tapa olla yhteydessä palvelunjärjestäjään tai -tarjoajaan selvittääkseen sen, onko hän oikeutettu maksun alentamiseen tai perimättä jättämiseen. Tämän tulee käydä riittävän selvästi ilmi asiakkaalle lähetettävästä laskusta (kts. tarkemmin jäljempänä).

Kuluttajaliitto katsoo myös, että maksujen alentaminen ja perimättä jättäminen tulisi ulottaa kaikkiin maksuihin, ei ainoastaan maksukyvyyn mukaan määräytyviin maksuihin. Ehdotettu muotoilu, jonka mukaan kunnilla olisi mahdollisuus ulottaa alentaminen tai perimättä jättäminen myös tasasuuruisiin maksuihin on liian väljä ja asettaa asiakkaat epätasa-arvoiseen asemaan. Tämänhetkinen käytäntö on osoittanut, etteivät kunnat ole täyttäneet edes pykälän mukaista velvoitettaan, saati sitten vapaaehtoista laajennusta tasasuuruisiin maksuihin.

Asiakasmaksulakiin tulisi lisätä uusi 11 a §

Kuluttajaliitto on osallistunut oikeusministeriön työryhmään, jossa on valmisteltu säännöksiä asiakkaansuojan parantamiseksi henkilöön liittyvien palveluiden osalta. Osana tätä valmistelua on luonnosteltu säännöksiä myös julkisen puolen palveluiden virhevastuusta ja sen seuraamuksista. Kuluttajaliitto pitää äärimmäisen tärkeänä tämän sääntelyn jatkovalmistelua viipymättä ja asiakkaansuojan parantamista myös julkisten palveluiden osalta.

Osana tätä valmistelua on esitetty uutta 11 a §:ää asiakasmaksulakiin. Tämän mukaan asiakasmaksujen alentaminen tai perimättä jättäminen tulisi mahdolliseksi myös palvelussa olleen virheen seurauksena. Tällä hetkellä lain 11 § antaa mahdollisuuden maksujen huojentamiseen ainoastaan toimeentuloon liittyvin perustein.

Hallituksen esityksen jatkovalmistelussa tulisi huomioida oikeusministeriön työryhmän mietinnössä esitetyt seikat ja ehdotukset ja käsitellä myös maksujen huojentamista virheen perusteella. Tällä hetkellä henkilöön liittyvien palveluiden asiakkaiden oikeussuojassa on huomattavaa eriarvoisuutta riippuen siitä, onko palveluntuottaja yksityinen vaiko julkinen taho. Tätä ei voida pitää millään tavalla perusteltuna, kun otetaan huomioon esimerkiksi asiakkaiden julkisistakin palveluista maksamat, tuloihin perustuvat maksut muun muassa pitkäaikaisessa palveluasumisessa.

Jatkovalmistelussa tulisi vähintään ottaa kantaa siihen, miten asiakkaiden oikeusturvan parantamista jatketaan asiakasmaksulainsäädännön kokonaisuudistuksen yhteydessä. Kollektiivisia oikeussuojakeinoja ja valvontaa parantamalla ei pystytä turvaamaan yksittäisen asiakkaan oikeuksia ja toteuttamaan tämän oikeuksia taloudelliseen hyvitykseen palvelun virheen johdosta. Kuluttajaliiton Insight 360 -tutkimuslaitoksella teettämän haastatteluselvityksen mukaan jopa 26 % vastaajista oli viimeisen vuoden aikana kokenut saaneensa virheellistä palvelua sosiaali- ja

terveyspalveluissa tai varhaiskasvatuspalveluissa.¹ Myös julkisuudessa on ollut viime vuosina huomattavan paljon tapauksia, joissa erityisen heikossa asemassa olevien asiakkaiden palveluissa on ollut merkittäviäkin puutteita ja virheitä. Myös viranomaisille tehtyjen kanteluiden ja muistutusten määrät ovat olleet kasvussa viime vuosina. Oikeussuojan parantamiselle on olemassa vankat perusteet ja kaikki toimet oikeussuojan parantamiseksi on toteutettava viipymättä.

Laskuista tulee käydä selvästi ilmi oleelliset tiedot sekä maksujen huojentamisen tai perimättä jättämisen mahdollisuus

Esityksessä ehdotetaan (2 a §), että kunnalla olisi velvollisuus antaa asiakkaalle maksua koskeva lasku. Pykälässä luetellaan lisäksi, mitä tietoja laskun tulisi sisältää. Lisäksi esityksessä ehdotetaan, että laskuun olisi liitettävä oikaisuvaatimusohje. Kuluttajaliitto pitää näitä esityksiä tärkeinä ja kannatettavina. Palvelun kuvaus tulee tehdä laskuun niin selkeästi ja ymmärrettävällä kielellä, että asiakkaan on aina helppo havaita, mitä palvelua lasku koskee.

Tämän lisäksi Kuluttajaliitto painottaa, että asiakkaalle tulisi vielä laskun yhteydessä käydä selkeästi ilmi tieto mahdollisuudesta saada maksu alennetuksi tai jopa kokonaan poistetuksi (11 §:n mukaisesti). Laskulle tulisi merkitä selvästi se taho, keneltä asiakkaalla on mahdollisuus saada lisätietoja ja neuvoja. Samat tiedot olisi tärkeää saada kansalaisten tietoon jo ennen palvelutapahtumaa, sillä pelko asiakasmaksuista saattaa estää ihmisiä hakeutumasta heille tarpeellisten sosiaali- ja terveyspalveluiden piiriin. Epävarmuus kustannusten suuruudesta tulisi myös pyrkiä minimoimaan jo ennen palvelutapahtumaa.

Kuluttajaliitto ehdottaa, että jokin seuraavan kaltainen teksti tulisi aina löytyä asiakasmaksuja koskevista tiedoista, päätöksistä ja laskuista. Tiedon saavutettavuuden näkökulmasta tulisi turvata riittävän monipuoliset yhteydenottomahdollisuudet.

A) Jos tämän laskun maksaminen vaarantaa toimeentulosi tai elatusvastuusi toteuttamisen, kunnalla on velvollisuus alentaa maksua tai jättää maksu perimättä. Lisätietoa saat kotikuntasi Sotekansliasta, puh. 09 01020304 (arkisin 9-15), sähköpostitse: info@kotikunta.fi.

B) Jos sinulle maksetaan toimentulotukea tai sinulla on hyvin alhaiset tulot, kunta voi pyynnöstäsi harkita maksun alentamista tai sen mitätöimistä. Pyydä lisätietoja Sotekansliasta, puh. 09 01020304 (arkisin 9-15), sähköpostitse: info@kotikunta.fi.

Laskusta tulisi myös selkeästi aina käydä ilmi, että asiakkaan on itse seurattava maksukaton kertymistä ja ohjeet miten toimia, kun maksukatto tulee täyteen.

¹ Kuluttajaliiton tilaama puhelinhaastattelututkimus, N=800, virhemarginaali +- 5 %

Käyttämättä jätetyistä palveluista perittävä maksu (3 §)

Kuluttajaliitto pitää tarpeellisena sitä, että aiheettomia poisjääntejä pyritään vähentämään terveydenhuollossa. Sikäli ehdotettu 3 §, jonka mukaan asiakkaalta voidaan periä maksu käyttämättä jätetystä ja peruuttamattomasta käynnistä on aiheellinen. Kuluttajaliitto pitää kuitenkin tärkeänä sitä, että asiakkaalla on tosiasiallinen mahdollisuus ja helppo kanava esittää perustelut poisjäänille ja siten perustellusta syystä vapautua maksusta.

Lopuksi

Asiakasmaksulainsäädännön selkeyttämiseksi ja muuttamiselle on olemassa selkeä tarve ja käsillä oleva hallituksen esitys tuo parannuksia nykytilaan. Esitys jää kuitenkin vajavaiseksi. Perusterveydenhuollon maksuttomuutta tulisi laajentaa koskemaan myös lääkärivastaanotot. Useiden eri maksukattojen yhdistäminen ja kokonaiskaton alentaminen olisi tärkeää. Aivan erityisesti asiakkaiden oikeussuojan tasavertaisuuden ja toteutumisen kannalta olisi tärkeää lisätä lakiin mahdollisuus maksun alentamiseen tai poistamiseen palvelussa ilmenneen virheen johdosta (uusi 11 a §).

Helsingissä 1.4.2020

Tiina Vyyryläinen
tiiminvetäjä, OTK
vaikuttamistyön ja neuvonnan tiimi

Juha Beurling-Pomoell
pääsihteeri