

**ASIA****Ajan varaaminen terveyskeskuksesta****KANTELU**

A arvostelee oikeuskanslerille 6.9.2013 osoittamassaan kantelussa terveyskeskuksen menettelyä. Kantelun mukaan A oli saanut Trafilta kirjeen, jossa häntä kehoitettiin toimittamaan ajokorttiviranomaiselle lääkärintodistus terveydentilastaan kahden kuukauden kuluessa hänen täytettyään 60 vuotta. Täytettyään 60 vuotta A oli soittanut 5.8.2013 terveyskeskukseen ja yrittänyt varata vastaanottoajan lääkärintodistuksen saamiseksi. A:lle kerrottiin, ettei hän voi kyseistä asiaa varten saada vastaanottoaikaa, koska lääkäreitä ei ole riittävästi. Kantelun mukaan A ohjattiin menemään yksityiselle lääkärille. A soitti terveyskeskukseen uudelleen 5.9.2013, jolloin hänelle ilmoitettiin edellä mainitun lisäksi, että ajanvaraus voidaan ottaa vastaan, mutta lääkärin vastaanotolle pääseminen kestää jopa puoli vuotta, koska terveyskeskuksessa on akuutimpiakin asiakkaita. A pyytää tutkimaan, voiko terveyskeskus kieltäytyä varaamasta aikaa vetoamalla lääkäripulaan. Edelleen A pyytää selvittämään sen, olisiko terveyskeskuksen tullut huolehtia siitä, että A voi toimittaa lääkärintodistuksen määräaikaan mennessä ajokorttiviranomaiselle.

SELVITYS

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto on antanut 12.12.2013 päivätyn lausunnon, jonka liitteenä on terveyskeskuksen johtavan lääkärin B:n 13.11.2013 päivätty selvitys.

VASTINE

A on antanut 20.1.2014 päivätyn vastineen.

RATKAISU

Oikeusohjeet

Perustuslain 19 §:n 3 momentin mukaan julkisen vallan on turvattava, sen mukaan kuin lailla tarkemmin säädetään, jokaiselle riittävät sosiaali- ja terveyspalvelut.

Sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtionavustuksesta annetun lain 4 §:ssä säädetään sosiaali- ja terveydenhuollon alaan kuuluvien tehtävien järjestämistavoista.

Terveydenhuoltolain 22 §:n mukaan kunta on velvollinen huolehtimaan siitä, että sen asukas tai terveyskeskuksen potilas saa terveydentilaansa koskevan todistuksen tai lausunnon silloin, kun todistuksen tai lausunnon tarve perustuu lakiin, taikka on asukkaan tai potilaan hoidon, toimeentulon, opiskelun tai muun vastaavan syyn kannalta välttämätöntä.

Potilaan oikeuksista ja asemasta annetun lain (potilaslaki) 4 §:n 1 momentin mukaan potilaalle on ilmoitettava hoitoon pääsyn ajankohta. Jos ilmoitettu ajankohta muuttuu, on uusi ajankohta ja muutoksen syy ilmoitettava potilaalle välittömästi.

Potilasasiakirjoista annetun sosiaali- ja terveysministeriön asetuksen (potilasasiakirja-asetus) 18 §:n 1 momentin mukaan jos potilas potilaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 4 §:n 1 momentissa tarkoitetussa tilanteessa joutuu odottamaan hoitoon pääsyä, potilasasiakirjoihin tulee tehdä merkinnät viivästykseen syystä, potilaalle ilmoitetusta hoitopääsyaajasta ja siitä, että mainitut tiedot on ilmoitettu potilaalle. Potilasasiakirjoihin merkitään myös tieto potilaan ohjaamisesta muuhun hoitopaikkaan.

Hallintolain 2 luvussa säädetään hyvän hallinnon perusteista. Lukuun sisältyvässä 7 §:ssä säädetään hallinnon palveluperiaatteesta ja palvelun asianmukaisuudesta. Pykälän mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomaisen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.

Hallintolain 2 luvussa säädettyjä hyvän hallinnon perusteita sovelletaan myös tosiasiallisessa hallintotoiminnassa kuten esimerkiksi ajanvarauksen hoitamisessa. Hallintolakia koskevan hallituksen esityksen (HE 72/2002 vp) yksityiskohtaisissa perusteluissa on todettu, että asiakasnäkökulman korostaminen ja viranomaistoiminnan tuloksellisuuden parantaminen ovat olleet hallinnon kehittämisen keskeisiä painopistealueita. ”Esityksen tarkoituksena on yhtäältä turvata viranomaispalvelujen saatavuus sekä toisaalta varmistaa, että asiointia järjestettäessä kiinnitetään riittävää huomiota hallinnossa asioivien tarpeisiin.” Esityksen mukaan palveluperiaate ja viranomaisen tehtävien tuloksellinen hoitaminen merkitsevät sitä, että asiointi tulisi voida tahtua sekä hallinnossa asioivan että viranomaisen kannalta mahdollisimman nopeasti, joustavasti ja yksinkertaisesti sekä kustannuksia säästäen.

Arviointi

Terveyskeskuksen johtava lääkäri B on todennut selvityksessään, että terveyskeskuksessa noudatetaan terveydenhuoltolain 22 §:n määräyksiä todistusten laatimisesta. Selvityksen mukaan hoitotakuusäännösten aikarajat eivät koske terveystarkastuksia tai todistuksia ja kyseiset säännökset antavat mahdollisuuden priorisoida hoitoa tarvitsevat potilaat hoitoon kuulumattomia terveystodistuksia tarvitsevien asiakkaiden edelle. Mikäli aikaa ei voida heti antaa, asiakkaan tiedot kirjataan jonokirjaan ja asiakkaalle ilmoitetaan, kun aika voidaan antaa. Asiakkaalle ker-

rotaan selvityksen mukaan arvio, milloin aika järjestyy. Asiakkaita informoidaan siitä, että ajokorttitodistus ei kuulu hoitotakuun piiriin ja koska asiakkaat yleensä kysyvät myös muita vaihtoehtoja todistuksen saamiseksi, on terveyskeskuksessa otettu tavaksi kertoa ne. Selvityksen mukaan ajokorttitodistuksen voi joka tapauksessa saada terveyskeskuksesta.

Länsi- ja Sisä-Suomen aluehallintovirasto on todennut lausunnossaan, että viraston käsityksen mukaan terveyskeskuksen tulee laatia potilaille terveydenhuoltolain 22 §:n mukaiset todistukset kohtuullisessa ajassa. Kohtuullisuuden arvioinnissa tulee huomioida muun muassa todistuksen tarve siten, että viive ei saa vaarantaa tai heikentää henkilön perustuslaillisia oikeuksia esimerkiksi riittävien sosiaali- ja terveystalvelujen saamisessa. Aluehallintoviraston näkemyksen mukaan lääkärintodistus ajokorttia varten tulisi laatia kohtuullisessa ajassa niin, että palvelut ovat tosiasiallisesti potilaan saatavilla hänen tarpeensa huomioiden.

Lausunnon mukaan aluehallintovirasto on kaupungille ja terveyskeskukselle antamissaan päätöksissä todennut, että potilaita ei voida asettaa jonoon epämääräiseksi ajaksi. Kaupunkia on pyydetty huomioimaan ja terveyskeskuksen huomiota on kiinnitetty potilaslain 4 §:n ja potilasasiakirja-asetuksen 18 §:n mukaiseen oikeuteen saada tietää hoitoon pääsyn ajankohta. Aluehallintovirasto on edellä mainituissa päätöksissään viitannut eduskunnan oikeusasiamiehen päätökseen 3.12.2010 (Dnro 3656/4/09), jossa oikeusasiamies on todennut, että potilaslain 4 §:n sanamuoto ja sen esityöt puoltavat sitä, että potilaalle ilmoitetaan täsmällinen ajankohta, jolloin hän tosiasiallisesti pääsee hoitoon. Aluehallintoviraston näkemyksen mukaan kyseinen kannanotto on sovellettavissa myös terveydenhuollon järjestämisvelvollisuuteen kuuluvassa todistusasiassa. Oikeusasiamiehen ratkaisukäytännössä on pidetty hyväksyttävänä, että hoitoon pääsyn ajankohta ilmoitetaan kuukauden tarkkuudelle. Aluehallintovirasto on katsonut terveyskeskuksen menetelleen potilaslaista ja potilasasiakirja-asetuksesta poikkeavasti silloin, kun potilaille ei ole ilmoitettu hoidon ajankohdasta. Aluehallintoviraston mukaan potilaan terveystalveluihin pääsyn ajankohdasta ja mahdollisen viivästyksen syystä tulee laatia merkinnät potilasasiakirjoihin, kun kysymys on lääkärintodistusasiasta. Lausunnon mukaan saaduista potilasasiakirjoista ei ilmene merkintöjä A:n yhteydenotoista terveyskeskukseen eikä se, että hänet olisi asetettu jonoon odottamaan vastaanottoaikaa.

Totean, että kantelun mukaan A:lle ei ole hänen ensimmäisen yhteydenottonsa aikana kerrottu mahdollisuudesta jonottaa vastaanottoaikaa. Toisella kerralla A:lle on kerrottu tästä mahdollisuudesta, mutta tuolloinkaan hänelle ei kantelun mukaan kerrottu tarkemmin, milloin hän voisi päästä vastaanotolle. Terveystalveluksen johtavan ylilääkärin antamassa selvityksessä ei ole otettu mitään kantaa tapahtumiin kantelussa tarkoitettussa yksittäisessä asiassa. Kantelussa esitettyä ei myöskään ole selvityksessä kiistetty. Tapahtumien selvittämistä on vaikeuttanut se, että A:n potilasasiakirjoihin ei ole tehty potilasasiakirja-asetuksen 18 §:n 1 momentin mukaisia merkintöjä.

Sanamuotonsa mukaisesti potilaslain 4 §:ssä säädetään hoitoon pääsystä. A:n asiassa ei ole ollut kysymys vastaanottoajan varaamisesta hoidon tarpeen vuoksi. Kysymys on kuitenkin ollut ajan varaamisesta lääkärin vastaanotolle, jotta henkilö saisi terveydentilaansa koskevan todistuksen, jonka antaminen on säädetty kunnan velvollisuudeksi. Katson, että kun otetaan lisäksi huomioon hallintolain 7 §:stä ilmenevä palveluperiaate, terveyskeskuksen tulisi kantelussa esitetyn kaltaisissakin tilanteissa, joissa ei ole kysymys varsinaisesta hoitoon pääsystä, ilmoittaa vastaanottoaika. Yhdyn aluehallintoviraston näkemykseen, että aika tulisi ilmoittaa vähintään kuukauden tarkkuudella silloinkin, kun täsmällistä aikaa ei voida heti antaa.

Potilasasiakirjamerkinnät ovat tärkeitä hoidon toteuttamisen vuoksi, mutta myös tapahtumien jälkikäteen selvittämisen vuoksi. Kysymys on paitsi potilaan oikeuksista ja oikeusturvasta myös terveydenhuollon ammattihenkilöiden oikeusturvasta. Sen vuoksi potilasasiakirjamerkinnät tulee tehdä huolellisesti. Katson, että terveyskeskuksen olisi tullut tehdä merkinnät A:n ajanvarausasiassa hänen potilasasiakirjoihinsa.

Kunnalla on terveydenhuoltolain 22 §:n mukaan velvollisuus huolehtia siitä, että kunnan asukas saa pykälässä tarkoitetun todistuksen. Totean, että kun lisäksi huomioidaan hallintolain 7 §:stä ilmenevää palveluperiaate ja vaatimus hallinnon palvelujen asianmukaisuudesta, voidaan edellyttää, että terveydentilaa koskeva todistus on mahdollista saada kohtuullisessa ajassa asia ja potilaan tarpeet huomioiden. Kantelussa tarkoitetussa tapauksessa kohtuullisuusarvioinnissa olisi tullut ottaa huomioon, että todistus tuli toimittaa määräajassa toiselle viranomaiselle.

Toimenpiteet

Saatan kaupungin terveyskeskuksen tietoon edellä hallintolain 7 §:n soveltamisesta sekä vastaanottoajan ilmoittamisesta ja potilasasiakirjamerkinnöistä esittämäni kannanotot.

Apulaisoikeuskanslerin sijainen

Kimmo Hakonen

Esittelijäneuvos

Marjo Mustonen

OIKEUSKANSLERINVIRASTO
