



Õiguskantsler

Tervisekassa
info@tervisekassa.ee

Teie nr

Meie 20.06.2023 nr 7-6/230661/2303344

Soovitus hea halduse tava järgimiseks

Lugupeetud juhatuse esimees

[] edastas õiguskantslerile Tervisekassalt 3. aprillil 2023 saadud kirja, milles anti avaldajale teada, et edaspidi vastab Tervisekassa tema pöördumistele üksnes kirjalikult.

Leian, et selline selgitus ei ole kooskõlas hea halduse tavaga, sest sellest jääb mulje, nagu ei võiks avaldaja Tervisekassaga edaspidi vahetult või telefoni teel suhelda ja suulisi selgitusi saada. Teen ettepaneku inimeselt vabandust paluda ning anda talle võimalus suulisteks selgitusteks, kui ta seda soovib.

Asutuse ja tema poole pöördunud inimese suhtlemise vormi pole üldiselt piiratud: nii isik kui ka asutus võivad üksteise poole pöörduda suuliselt, kirjalikult ja ka sidevahendi abil (kui seadus või määrus ei näe ette teisiti). Ka ei ole teabe edastamisel menetlusosaline ega haldusorgan seotud teise poole valitud suhtlemisviisiga: näiteks telefonitsi edastatud teatele võib vastata kirjalikult, või vastupidi („Haldusmenetluse käsiraamat“ Aedmaa jt, lk 79). Hea halduse tava kohaselt peab aga asutus suhtlusvormi valides mõistlikkuse piires arvestama menetlusosalise võimalusi ja soove.

Sotsiaalkaitsega seotud asjade lahendamisel on selgitamis- ja abistamiskohustuse täitmine eriti oluline. See on sotsiaalkaitse üldpõhimõte, mis kehtib kogu sotsiaalkaitse korralduse kohta, sealhulgas ravikindlustuse kohta (sotsiaalseadustiku seaduse üldosa seaduse seletuskiri, lk 15). Asutustel lasub sellisel juhul üldisest intensiivsem nõustamiskohustus. Nii soovib riik tagada, et inimene saaks tegelikult kasutada oma sotsiaalseid õigusi. Seepärast tulebki inimest abistada hüvitise andmisel, avalduse esitamisel või toimingute tegemisel, kui ilma abistamata jääksid inimese õigused teadmatuses või muul põhjusel teostamata ([sotsiaalseadustiku üldosa seaduse § 7](#)).

Selgitamis- ja abistamiskohustus ei tähenda, et inimesel oleks õigus nõuda selgitusi konkreetset ametnikult või töötajalt. Samuti võib asutus kaalumise tulemusel otsustada, et sõltuvalt selgituste eesmärgist ja iseloomust antakse need kirjalikult. See võib olla vajalik näiteks juhul, kui tegemist on keerulise ja mahuka selgitusega, mida pole mõistlikult võimalik suuliselt anda, andmekaitsega seotud kaalutlustel jne (vt nt [Tervisekassa veebilehel toodud](#) selgitusi). Kui Tervisekassa peab mõnel juhul võimalikuks anda üksnes kirjalikke selgitusi, siis hea halduse tava kohaselt tuleb

Õiguskantsleri Kantselei

Kohtu 8, 15193 TALLINN. Tel 693 8404. Faks 693 8401. info@oiguskantsler.ee www.oiguskantsler.ee

inimesele ka lühidalt põhjendada, miks pole konkreetsel juhul võimalik talle üksnes suuliselt selgitusi anda.

Kuigi mõnel juhul võib olla otstarbekas eelistada kirjalikku suhtlust suulisele suhtlusele, ei tohiks see siiski kaasa tuua olukorda, et inimesele ei anta ühelgi juhul võimalust saada asutuselt suulisi selgitusi. Kirjalik suhtlus võimaldab asutusel olla veendunud, et tema antud teave on inimesel terviklikul kujul käepärast. Teisalt annab see ka inimesele kindluse, et tal on olemas teave, millele tugineda, kui teenuse või hüvitise saamisel tekib takistus. Samas ei tohi unustada ka seda, et inimesel peaks olema võimalik selgitusi üle küsida või teavet kiiresti täpsustada – suuline suhtlus võib mõnikord olla selleks kõige tõhusam viis.

Avaldaja palus ka selgitusi, mil moel oleks tema lapsel võimalik saada Tervisekassa kulul logopeedi vastuvõtule. Palun selgitage seda avaldajale.

Avaldaja selgitustest nähtub, et perearsti hinnangul vajab laps seda tüüpi logopeedi teenust, mida rahastatakse [perearsti teraapiafondist](#). Tervisekassa veebilehel on avaldatud [teraapiafondi rahastamise süsteemi kirjeldus](#). Selle kohaselt lepivad logopeed ja perearst enne teenuse osutamist omavahel kirjalikult või suuliselt kokku teenuse osutamise kriteeriumides ning arveldavad vastavalt omavahelisele kokkuleppele/lepingule. Ravimahu määrab perearst ning ravimaht lepitakse kokku osapoolte vahel enne teenuse osutamist. Kui tekib vajadus, saab Tervisekassa ette valmistada perearsti ja logopeedi vahelise lepingu, et säästa perearstide aega ja tagada juriidiline korrektsus ja ühtsus põhilistes lepingupunktides. Tervisekassa peab välja töötama ka lepingumahud teenuse osutajatega (eespool nimetatud kirjelduse lisa 1).

Tervisekassal on võimalik toetada perearsti ka logopeedi teenuse korraldamisel. Palun kaaluge seda võimalust.

Olete õiguskantsleri nõunikule selgitanud, et teraapiafondist rahastatavatele teenustele ravijärjekord ei kehti. Siiski peab Tervisekassa suutma ka ravijärjekorrata teenuste puhul prognoosida, kui pika ajavahemiku jooksul peaks abivajaja teenust saama. Kui teenusele ei seata mingisugust ajalist raami, võib see kaasa tuua olukorra, kus lubatud teenuse kättesaadavus Tervisekassa kulul muutub näiliseks. Konkreetsel juhul näib, et niisugune olukord ongi tekkinud. Tervisekassal on õigus ja kohustus sellises olukorras teenuse tingimused üle vaadata, et teenus oleks kindlustatule kättesaadav etteennustataval ja läbipaistval moel.

Palun andke 1. augustiks 2023 teada, kuidas küsimus on lahenenud.

Lugupidamisega

/allkirjastatud digitaalselt/

Ülle Madise

Teadmiseks: []