

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Liiketalous ja juridiikka

Matleena Niemi

SAIRAUSVAKUUTUKSEEN PERUSTUVAT MATKAKORVAUKSET JA HAKEMUKSIEN YLEISIMMÄT PUUTTEET

Opinnäytetyö 2010

# TIIVISTELMÄ

## KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

### Liiketalouden koulutusohjelma

|                |  |
|----------------|--|
| NIEMI MATLEENA | Sairausvakuutukseen perustuvat matkakorvaukset ja hakemusten yleisimmät puutteet |
| Opinnäytetyö   | 64 sivua + 3 liitesivua  |
| Työn ohjaaja   | Lehtori Päivi Ollila   |
| Toimeksiantaja | Kansaneläkelaitos  |
| Syyskuu 2010   |  |
| Avainsanat     | sairausvakuutus, matkakustannukset, matkakorvaukset                              |

Opinnäytetyössäni keskityttiin yksityisten matkakorvaushakemusten yleisimpien puutteiden tarkasteluun. Matkakorvaushakemus muuttui ja samoin muuttuivat korvaushakemuksen täyttövaatimukset. Uutta oli esimerkiksi se, että alle 50 kilometrin matkalla, jonka tekee omalla autolla, ei enää tarvita käyntitodistuksia matkakorvaushakemuksen liitteeksi. Tutkimuksessa selvitettiin korvaushakemusten puutteita ja lisäselvitystä vaativia asioita hakemuksissa. Tutkimus toteutettiin Kansaneläkelaitoksen Kouvolan toimistossa ja sen sairaanhoitokorvausryhmässä. Tutkimus toteutettiin seurantatutkimuksella kahden viikon aikana, ja tänä aikana tutkittiin kaikki käsitellyt yksityiset matkakorvaushakemukset. Jokainen ratkaisija kirjasi hakemuksissa olleita puutteita ja niiden selvittämistapoja.

Seurannan aikana jopa 43 prosenttia hakemuksista oli sellaisia, joissa ratkaisijan piti joko itse selvittää puuttunut tieto tai kysyä sitä asiakkaalta tai muulta taholta. Kaikki tämä lisää käsittelyaikoja ja hidastaa asiakkaan rahojen saantia. Tutkimuksessa ilmeni, että suurin yksittäinen puute hakemuksissa oli tilinumeron puute ja muita yleisiä puutteita oli oman auton kilometrit sekä käyntitodistuksen puuttuminen.

Tietämättömyyttä muutoksista on paljon ja hakemukset ovat edelleen puutteellisesti täytettyjä. Käyntitodistuksia on edelleen liitteenä, vaikka matka olisi lyhyt tai tehty julkisilla kulkuvälineillä. Myös puolessa hakemuksissa kirjoitettiin vain kaupungit tai paikkakunnat missä kuljettiin, ei hoitolaitoksen nimeä ollenkaan. Myös käytetty kulkuneuvo unohtuu usein hakemuksesta. Asiakkaita voi myös sekoittaa eri vaatimukset julkisen ja yksityisen hoitopaikan välillä korvauskäytännössä. Väärinkäytöksiä ei ole huomattu olevan juurikaan. Puutteellisia hakemuksia on kuitenkin huomattavan paljon ja ratkaisijan aika menee hakemusten tulkintaan tai lisäselvityspyyntöihin. Tutkimuksessa huomattiin, että kuntoutusasiakkaat tiesivät paremmin korvauskäytännön, koska palveluntuottajat olivat ohjeistaneet tämän asiakasryhmän.

Asiakkaan olisi hyvä lukea joka kohta hakemuksesta ja vastata niihin. Hakemuksen lopussa on myös tiivistetysti ohjeet täyttöä varten ja kerrottu tarvittavat liitteet. Lisätietoa löytyy Kela.fi -sivuilta.

## ABSTRACT

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

University of Applied Sciences

Business Administration

NIEMI, MATLEENA

Trip compensations which are based on the health insurance and the most general shortcomings of the applications

Bachelor's Thesis

64 pages + 3 pages of appendices

Supervisor

Päivi Ollila, Senior Lecturer

Commissioned by

Kansaneläkelaitos

September 2010

Keywords

health insurance, travelling expense, trip compensations

The aim of this thesis was to study the travel expense claims filed according to National Health Insurance and the most common inaccuracies in them. The scope was the missing items and the items requiring additional information. The study was made in the Health Insurance Reimbursement department of the Kouvola office of Kansaneläkelaitos.

The study was conducted during a period of two weeks and all of the private claims handled during the period were studied. Every person handling the claims made notes on the inaccuracies and the methods used to solve them.

During the observation period up to 43 percent of the claims were so incomplete that the handling person had to either find the missing info him/herself or to ask it from the customer or from another source. The time spent in obtaining the additional information delays the handling of the claims and thus slows down the payment to the customers.

The most common inaccuracy was the missing bank account number. Other common inaccuracies included the incomplete kilometre reporting of the usage of one's personal car, the missing Proof of Visit, the place of treatment (for treatment in public sector, where the Proof of Visit is no longer required), the vehicle used for transportation and the telephone number of the customer (as calling is often the best and fastest way for obtaining additional information).

The result of the thesis was to recommend spending time in the beginning of the process for advising the Customer in how to fill in the claim form. Customers are recommended to read and fill in every section of the form. They are also reminded where they can find more instructions, namely from the end of the claim form where also a list of required attachments is included and from [www.kela.fi](http://www.kela.fi).

## ALKUSANAT

Haluan esittää nöyryimmät ja suuret kiitokset kaikille teille, jotka olette auttaneet ja kannustaneet kukin tavallanne minua tämän työn teossa. Työssä käyvälle opinnäyte-työn tekeminen on vaatinut vapaa-ajan uhraamista asian eteen ja silloin myös kaikki apu on ollut kullan arvoista.

Eritiskiitokset esittäisin Kouvolan Kelan koko työporukalle myötäelämisestä. Kiitän Kimmo Ruuskasta luvasta työlleni ja Ritva Majorantaa siunauksesta aiheelle. Kiitokset Harjun Marille, joka työvuorojen kautta teki tekemisen mahdolliseksi. Kiitos myös Kelan tietopalvelulle ja varsinkin informaattikko Irma Helldanille.

Suurin kiitos kuuluu kuitenkin Kouvolan sairaanhoitokorvaustiimille. Kaikki osallistuivat tutkimuksen tekemiseen joko itse tutkimukseen osallistumalla tai muuten antamalla arvokasta tietoa ja kokemuksia käyttööni. Lisäksi Janna Lekander ja Niina Väilä osallistuivat opintotukiryhmästä työhön. Erityisen suuri kiitos kuuluu Merja Larikalle työni ohjaajana ja kannustajana. Ilman hänen sysäystäään olisi koko työ voinut jäädä tekemättä. Kiitos potkaisusta!

Kiitos kuuluu myös veljelleni avusta. Mutta suurin kiitos kuuluu kotijoukoille ymmärryksestä kotitöiden ja muun osalta sekä miehelleni tuesta ja avusta työlleni.

Kouvolassa 11.8.2010

*Matleena Niemi*

# SISÄLLYS

## TIIVISTELMÄ

## ABSTRACT

## ALKUSANAT

|   |  |    |
|---|--|----|
| 1 | JOHDANTO   | 8  |
| 2 | KANSANELÄKELAITOS                                    | 8  |
|   | 2.1 Rahoitus ja etuusmenot                           | 9  |
|   | 2.2 Organisaatio                                     | 10 |
| 3 | SUOMALAINEN SAIRAUSVAKUUTUSJÄRJESTELMÄ               | 10 |
| 4 | MATKAKORVAUKSET                                      | 11 |
| 5 | MATKAKUSTANNUSTEN KORVAAMINEN                        | 16 |
|   | 5.1 Vakuutettu                                       | 16 |
|   | 5.2 Saattaja   | 17 |
|   | 5.3 Perheenjäsen                                     | 18 |
|   | 5.4 Terveysthuollon ammattihenkilö                   | 18 |
| 6 | MATKAN KOHDE   | 19 |
|   | 6.1 Lähin hoitopaikka                                | 19 |
|   | 6.2 Tilapäinen paikkakunta                           | 21 |
|   | 6.3 Rintamaveteraanien kuntoutusmatkat               | 21 |
|   | 6.4 Kelan kuntoutuspäätökseen perustuvat koulumatkat | 22 |
| 7 | KORVATTAVA MATKUSTUSTAPA                             | 22 |
|   | 7.1 Oma auto   | 23 |
|   | 7.2 Taksi  | 24 |
|   | 7.3 Erityisajoneuvolupa                              | 25 |
| 8 | KORVAUKSEN MÄÄRÄ                                     | 25 |
|   | 8.1 Omavastuuosuus                                   | 26 |
|   | 8.2 Julkinen liikenne                                | 27 |
|   | 8.3 Oma auto   | 28 |

|      |   |    |
|------|---|----|
| 8.4  | Taksi, esteetön ajoneuvo ja paritaksi                         | 28 |
| 8.5  | Yöpymisraha   | 29 |
| 9    | EI KORVATTAVIA KUSTANNUKSIA                                   | 30 |
| 9.1  | Ulkomailla tai ulkomaille tehtävät matkat                     | 30 |
| 9.2  | Koulutaturma  | 31 |
| 9.3  | Asevelvolliset ja siviilipalvelusmiehet                       | 31 |
| 9.4  | Vangit  | 31 |
| 9.5  | Julkinen laitoshoido  | 31 |
| 9.6  | Apteekkimatkat ja muut asiointimatkat                         | 32 |
| 10   | MATKAKORVAUKSIEN HAKEMINEN                                    | 33 |
| 10.1 | Julkinen hoito tai Kelan kuntoutus                            | 33 |
| 10.2 | Yksityinen hoitopaikka  | 34 |
| 10.3 | Yöpymisraha   | 34 |
| 10.4 | Lomakkeet   | 34 |
| 10.5 | Vireilletulo  | 35 |
| 10.6 | Etuuden hakija  | 35 |
| 10.7 | Hakuaika  | 35 |
| 10.8 | Käsittelypaikka   | 36 |
| 11   | LISÄSELVITYSTEN PYYTÄMINEN                                    | 36 |
| 12   | PÄÄTÖKSEN ANTAMINEN   | 38 |
| 13   | PÄÄTÖKSESTÄ VALITTAMINEN                                      | 38 |
| 14   | TUTKIMUS  | 40 |
| 14.1 | Tutkimuksen tavoite   | 40 |
| 14.2 | Tutkimuksen toteutus  | 40 |
| 14.3 | Tutkimuksen ajankohta   | 41 |
| 14.4 | Tutkimuksen osallistujajoukko                                 | 42 |
| 14.5 | Lisäselvitysten jakautuminen                                  | 42 |
| 15   | TUTKIMUKSESSA SELVINNEET YLEISIMMÄT PUUTTEET                  | 43 |
| 15.1 | Tilinumero puuttuu, on virheellinen tai muutettu IBAN-muotoon | 43 |
| 15.2 | Oman auton kilometrit   | 46 |
| 15.3 | Käyntitodistus puuttuu  | 47 |

|  |           |
|--|-----------|
| 15.4 Kauemmaksi hoitoon kuin lähin                                       | 48        |
| 15.5 Erityiskulkuneuvotodistus puuttuu                                   | 48        |
| 15.6 Hakemus puuttuu   | 49        |
| 15.7 Taksikuitit puuttuvat   | 50        |
| 15.8 Julkisen liikenteen kustannukset                                    | 50        |
| <b>16 MUUT PUUTTEET MATKAKORVAUSHAKEMUKSISSA</b>                         | <b>51</b> |
| 16.1 Käyntikohde tai matkareitti puuttui                                 | 51        |
| 16.2 Myöhästymisen syy   | 51        |
| 16.3 Saattajan lupa ja tarpeellisuus                                     | 51        |
| 16.4 Henkilötunnus puuttuu tai oli virheellinen                          | 52        |
| 16.5 Laitohoito  | 52        |
| 16.6 Kulkuneuvotieto puuttui   | 52        |
| 16.7 Yöpymisen tarpeellisuus   | 52        |
| 16.8 Selvitys annetusta hoidosta eli oliko hoito korvattavaa             | 53        |
| 16.9 Rintamaveteraanikuntoutus   | 53        |
| 16.10 Hakemuksen palautus asiakkaalle                                    | 53        |
| 16.11 Hakemus, kuitit ja käyntitodistus ei täsmää                        | 53        |
| 16.12 Yleis- vai erikoislääkäri tai maksusitoumus hoitoon                | 53        |
| <b>17 MUITA MAHDOLLISIA PUUTTEITA HAKEMUKSISSA</b>                       | <b>54</b> |
| <b>18 TULOSTEN TARKASTELU JA PÄÄTELMÄT</b>                               | <b>55</b> |
| 18.1 Matkakorvaushakemukseen parannusehdotuksia                          | 57        |
| 18.2 Lyhyt ohje korvaushakemuksen oikeaan täyttöön                       | 57        |
| <b>LIITTEET</b>  |           |
| Liite 1. Matkakorvaushakemus   |           |
| Liite 2. Matkakorvausten puutteet ja lisäselvityspyynnöt, seurantalomake |           |
| Liite 3. Matkakorvausten puutteet ja lisäselvityspyynnöt, taulukko       |           |

## 1 JOHDANTO

Tutkimuksessani pyrin selvittämään yksityisten matkakorvaushakemusten yleisimpiä puutteita. Matkakorvaushakemus muuttui ja samoin muuttuivat korvaushakemuksen täyttövaatimukset. Utta on esimerkiksi se, että alle 50 kilometrin matkalla, jonka tekee omalla autolla, ei enää tarvita käyntitodistuksia matkakorvaushakemuksen liitteeksi. Tutkimuksessani pyrin selvittämään korvaushakemuksien puutteita ja lisäselvitystä vaativia asioita hakemuksissa.

Tutkimus toteutetaan seurantatutkimuksena, jossa selvitetään yksityisten matkakorvaushakemusten puutteita ja niiden yleisyyttä. Tutkimus toteutetaan Kansaneläkelaitoksen Kymenlaakson vakuutuspiirissä ja tarkemmin Kouvolan sairaanhoitokorvausryhmässä keväällä 2010. Tutkimuksessa toteutetaan kahden viikon aikana ja tänä aikana kirjataan ylös kaikki puutteet tai lisäselvitystä vaativat kohdat, joita hakemuksissa on. Tutkimukseen on tarkoitus osallistua kaikki kyseisenä aikana yksityisiä sairaanhoitokorvauksia tekevät ratkaisijat. Samalla on tarkoitus kysellä ratkaisijoiden kokemuksia uuden matkakorvaushakemuksen ja matkakorvaustodistuksen vaikutuksista hakemuksien käsittelyyn.

Kansaneläkelaitoksen maksamien matkakorvaushakemusten käsittelyyn on varattu aikaa noin kaksi minuuttia hakemusta kohti. Matkakorvaushakemuksissa on kuitenkin runsaasti puutteita ja kaikki puutteet lisäävät sitä aikaa, mikä menee hakemuksen käsittelyssä. Osa selvitettävistä asioista voi soittamisineen ja tiedostoista etsimisineen viedä paljonkin aikaa, ja jos asiakkaalta pitää lisäselvitystä pyytää kirjeellä, ratkaisu ja korvauksen saanti viivästyy pakosti ainakin viikolla. Kaikki tämä lisää käsittelyaikoja. Tutkimuksessa pyritään selvittämään puutteita ja sitä, voisiko puutteita jotenkin vähentää korvaushakemuksien ratkaisun nopeuttamiseksi.

## 2 KANSANELÄKELAITOS

Kansaneläkelaitos (myöhemmin Kela) on perustettu 16.12.1937 hoitamaan kansaneläkkeiden maksamista. Alkuajoista Kelan toiminta on laajentunut ja monipuolistunut ja toimintaa on uudistettu. Nykyisin Kela huolehtii kaikkien perusturvasta ja takaa sosiaalisen turvan kaikille kehdestä hautaan. (Tietoa Kelasta – Toiminta – Historia 2009.)



Kansaneläkelaitos huolehtii Suomessa asuvien perusturvasta eri elämäntilanteissa. Kelan hoitamiin etuuksiin kuuluvat sosiaaliturvaan kuuluvat lapsiperheiden tuet, sairausvakuutus, kuntoutus, työttömän perusturva, asumistuki, opintotuki ja vähimmäiseläkkeet. Kela hoitaa lisäksi vammaisetuuksia, sotilasavustuksia ja maahanmuuttajien erityistukia. (Vuosikertomus 2008, 7.) Tyypillisesti Kelaan otetaan yhteyttä lapsen syntymään liittyvissä asioissa, opintojen aloitusvaiheessa, sairastuttua, työttömyyden kohdatessa tai kun siirrytään eläkkeelle. (Tietoa Kelasta – Tuet ja palvelut 2009.)

Kela on luotettava, tehokas ja sosiaalisen vastuunsa tunteva toimija, ja se toimii aktiivisena sosiaaliturvan ja sen toimeenpanon kehittäjänä. Kelan maksama sosiaaliturva on tasoltaan kohtuullista, laadukasta ja selkeää. (Toiminta, tietoa Kelasta 2009.) Kelan toiminta-ajatus on *Elämässä mukana – muutoksissa tukena* ja Kela turvaa väestön toimeentuloa, edistää terveyttä ja tukee itsenäistä selviytymistä. Kelan arvot ovat ihmistä arvostava, osaava, yhteistyökykyinen ja uudistuva. Kelan pääjohtaja Jorma Huuhtanen sanookin, että Kelassa tapahtuva palvelutoiminnan kehittämisohjelma tähtää siihen, että Kela tarjoaisi asiakkaille parasta julkisen sektorin palvelua. Ohjelman tavoitteena on tarjota yhtenäistä palvelua asiakkaille, jossa palvelu lähtee asiakkaan tarpeista ja asiat hoidetaan kokonaisvaltaisesti, helposti ja läheltä. Palvelun helppous tarkoittaa sitä, että lomakkeiden tulisi olla selkeitä ja helposti ymmärrettäviä ja asiakasta vaivataan mahdollisimman vähän etuusasiaa käsiteltäessä. Asiakas voi valita itselleen sopivimman palvelukanavan. Asiakkaalla on valittavana asiointi verkossa, puhelimitse, toimistossa, yhteispalvelupisteessä tai postitse. Lisäksi monet korvaukset maksetaan nykyisin suorakorvauksena, ja tämä tapahtuu niin itsestään, ettei asiakas välttämättä edes huomaa asioivansa Kelan kanssa. (Vuosikertomus 2008, 5 – 7, 28.)

## 2.1 Rahoitus ja etuusmenot

Kelan toiminta rahoitetaan vakuutettujen ja työnantajien maksuilla sekä julkisen sektorin osuuksilla (Tietoa Kelasta – Toiminta – Rahoitus 2009). Sairaanhoidovakuutuksen rahoitus jakautuu puoliksi vakuutettujen ja valtion kesken. Kelan etuuskulut vuonna 2008 olivat 11,1 miljardia euroa. Suurin osa suomalaisista sai vuonna 2008 Kelan etuuksia ja pelkkiä sairausvakuutusetuksia maksettiin 4 162 000 henkilölle. Sairausvakuutusetuksia maksettiin 3 679,8 miljoonaa euroa ja tähän summaan sisältyy myös vanhempainpäivärahat. Summa kasvoi edellisestä vuodesta 8,1 prosenttia ja

etuuden saajien määrä kasvoi 1,2 prosenttia. Kelan sairaanhoitovakuutus sisältää lääkekorvaukset, lääkärinpalkkiokorvaukset ja kuntoutuspalvelut, ja näitä maksettiin 1 993 miljoonaa euroa vuonna 2008. Matkojen ja sairaankuljetuksen korvauksia maksettiin 215,5 miljoonaa euroa ja kasvua määrässä on 9,8 prosenttia edelliseen vuoteen verrattuna. Matkakorvauksia maksettiin 667 800 henkilölle ja kasvua korvauksien saajien määrässä on 2,4 prosenttia mutta korvausten määrä nousi 9,8 prosenttia. (Vuosikertomus 2008, 7 – 11, 26.)

## 2.2 Organisaatio

Kela toimii eduskunnan valvonnassa, ja sen toimintaa valvoo eduskunnan valitsemat 12 valtuutettua, ja valtuutetut ovat valinneet kahdeksan tilintarkastajaa. Kelan toimintaa johtaa ja kehittää kymmenjäseninen hallitus. (Vuosikertomus 2008, 7.) Kelan asemasta, tehtävistä ja hallinnosta on säädetty Kansaneläkelaitoksesta annetussa laissa (731/2001) ja Kelan eri sosiaaliturvaa koskevista tehtävistä säädetään etuuksia koskevissa laeissa. (Toiminta, tietoa Kelasta 2009.)

Kelan keskushallinto toimii Helsingissä. Suomi on jaettu viiteen vakuutusalueeseen ja näissä kussakin toimii aluekeskus. Kouvola kuuluu Etelä-Suomen vakuutusalueeseen, ja tämän alueen aluekeskus sijaitsee Lahdessa. Vakuutusalueet jakautuvat vakuutuspiireihin ja Kouvola kuuluu Kymenlaakson vakuutuspiiriin. Kymenlaakson vakuutuspiiriin kuuluu Haminan, Iitin, Kotkan, Miehikkälän, Pyhtään ja Virolahden kunnat Kouvolan lisäksi. Vakuutusalueiden lisäksi Kelalla on erityisyksiköitä, jotka hoitavat koko Suomen kaikki tietyt asiat. (Tietoa Kelasta – Organisaatio 2009.) Vuoden 2008 lopussa Kelalla oli 256 päivittäin palvelevaa toimistoa ja näitä täydentää sivuvas-taanotot ja yhteispalvelupisteet. Kelan palveluksessa oli vuoden 2008 lopussa 5 864 henkilöä, joista määräaikaisia 368. (Vuosikertomus 2008, 17.)

## 3 SUOMALAINEN SAIRAUSVAKUUTUSJÄRJESTELMÄ

Suomalainen sairausvakuutusjärjestelmä muodostuu kahdesta osasta, sairaanhoito- ja työtulovakuutuksesta. Sairaanhoitovakuutus korvaa sairaudesta, raskaudesta tai synnytyksestä aiheutuneita kustannuksia, joita syntyy esimerkiksi yksityislääkärin tai hammaslääkärin palveluista tai heidän määräämistä tutkimuksista ja hoidoista ja näiden kuluista. Sairaanhoitovakuutuksen perusteella maksetaan korvauksia lääkärin tai hammaslääkärin määräämistä lääkkeistä sekä sairauden hoitoon liittyvien matkojen

kustannuksista. Lääkkeiden ja matkojen korvaukset on suunnattu kaikille Suomessa asuville riippumatta siitä, onko lääkkeen määrääjä tai matkan kohde yksityinen vai julkisen hoitoyksikkö. (Paltta 2005, 3.)

Selvästi suurin yksittäinen sairausvakuutuksen kustannuserä on lääkekorvauskustannukset ja matkakorvausten kanssa lääkekorvauskustannukset ovat viime vuosina nopeimmin kasvanut kustannuserä. Matkakorvaukset muodostavat kuitenkin kaikista sairausvakuutuksen korvausmenoista melko vähäisen osan. (Paltta 2005, 3.)

#### 4 MATKAKORVAUKSET

Kelan matkakorvausten osuus on noin yksi neljäsosa yhteiskunnan korvaamista kuljetuksista. Kunnat maksavat suurimman osan yhteiskunnan korvaamista henkilökuljetusten menoista, ja Kelan lisäksi lääninhallitukset osallistuvat menoihin. Kelan korvaamissa matkakustannuksissa on sairausvakuutuksen, kuntoutuksen ja koulumatkatuen korvaamia matkoja. (Vähätörmä & Mutanen 2003, 10.) Tässä työssäni keskityn vain kuntoutuksen ja sairausvakuutuksen mukaisiin matkakorvauksiin.

Matkakorvausjärjestelmä syntyi osana julkista sairausvakuutusta 1960-luvun alussa. Matkakorvausten tavoite on edistää sairaanhoidon palveluiden käytön tasapuolista jakautumista. Kaupungistuminen ja autojen lisääntyminen ovat vähentäneet matkakorvausten merkitystä, mutta väestön ikääntyminen taas lisää niiden merkitystä. (Paltta 2008, 3.)

Matkakorvauksien tavoitteena on Paltan (2008, 9) mukaan taata kaikille maassa asuville asuinpaikasta ja tulotasosta riippumatta yhdenvertaiset julkiset terveystalvet. Ainoastaan terveydentilalla tulisi olla merkitystä hoitoon pääsulle. Hoitoon pääsyn voidaan ajatella olevan yksi osa sairauden hoidon järjestämistä ja hoitoon pääseminen on ensimmäinen osa hoitoketjua.

Jotta julkisten hoitopalveluiden käyttömahdollisuudet olisivat yhdenvertaiset, tulisi kaikille aiheutua palvelun käytöstä yhtäläiset kustannukset. Matkakorvauksilla tasaataan varsinkin harvaan asuttujen seutujen asukkaiden kustannuksia terveydenhuollon menoista, koska sairaanhoidon palveluja on saatavissa vain tietyissä määrättyissä pai-

koissa. Etenkin erikoissairaanhoidon tarjoavia sairaalapalveluja on saatavilla yleensä vain suurimmissa kasvukeskuksissa, mutta perusterveydenhuoltoa tarjoava terveyskeskus löytyy miltei jokaisesta kunnasta. Terveystieteiden tutkimuskeskusten lähipalvelut ovat kuitenkin keskittyneet seutukunnittain, ja tämä näkyy päivystyksen keskittymisenä (Vähätörmä ja Mutanen 2003, 9). Matkakorvausten kiinteän omavastuun ylittävien kustannusten täysimääräisen korvaamisen taustalla on pyrkimys alueelliseen yhdenvertaisuuteen ja siihen, etteivät etäisyydet vaikuttaisi palveluiden käyttöön. Etuus kohdentuukin alueellisesti erityisesti sinne, missä asutus on harvaa ja etäisyydet terveydenhuollon palveluihin pitkiä. Käytännössä kuitenkin eri alueilla asuvat ovat eriarvoisessa asemassa matkaan kuuluvan ajan ja sen aiheuttamien kustannusten takia. (Paltta 2008, 13, 26, 37, 62.) Sairausten vuoksi tehdystä matkoista sai vuonna 2008 Kainuussa korvauksia 22 prosenttia kun Uudellamaalla korvauksia maksettiin 8 prosentille väestöstä. Samana vuonna kunnittain korvausten saajien osuus vaihteli 6 – 50 prosentin välillä asukkaista. (Lähes kolmasosa väestöstä sai...2009, 19.) Viime vuonna 12,5 prosenttia väestöstä sai matkakorvauksia mutta Utsjoella matkakorvauksia maksettiin 52,9 prosentille väestöstä (Paltta 2010, 15).

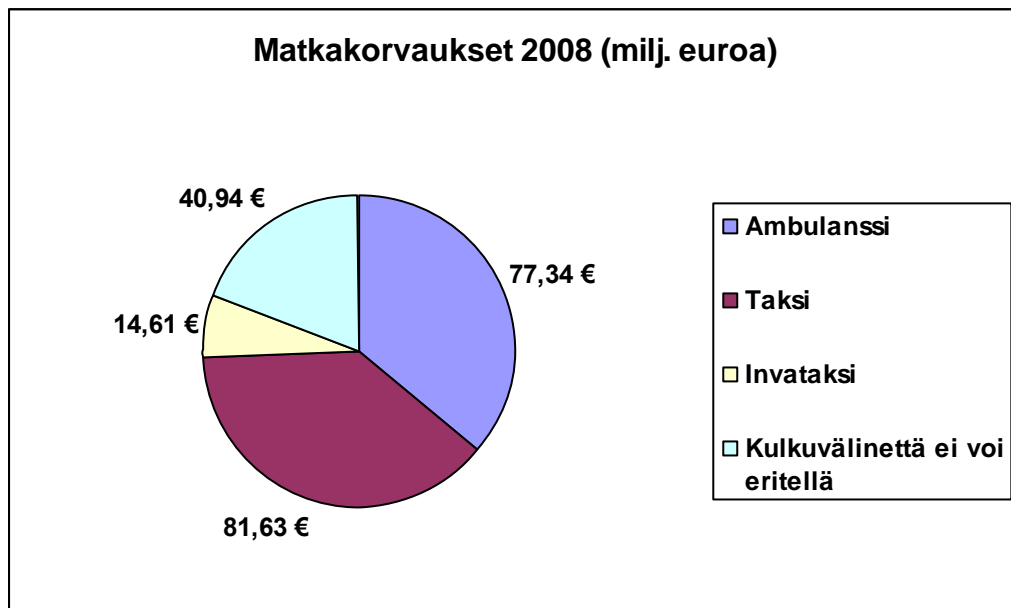
Sairausvakuutuslain voimassaoloaikana on tapahtunut voimakas kasvu henkilöautojen määrässä. Henkilöautojen määrä on viisinkertaistunut, ja tämä on samalla vähentänyt julkisten liikennepalveluiden määrää. Etenkin harvaanasutuilla alueilla julkisen liikenteen toimintaedellytykset ovat huonontuneet autojen määrän kasvun myötä, mutta sairaus tai vamma saattaa heikentää oman auton käyttömahdollisuuksia. 1990-luvun alkupuolelta saakka linja-autoliikennettä on vähennetty, kun EU-säännöksen myötä liikenteenharjoittajilla ei ollut enää velvollisuutta harjoittaa kannattamatonta liikennettä (Paltta 2005, 9). Julkisen liikenteen käyttö ei ikääntyneillä ole välttämättä mahdollistakaan heikentyneen liikuntakyvyn vuoksi. Joukkoliikennepalveluiden heikentyessä ja väestön ikääntyessä harvaan asutuilla alueilla on taksien merkitys liikkumisvälineenä lisääntynyt. (Paltta 2008, 30 – 31, 41.) Liikenneyhteyksien puuttuminen lisää tarvetta liikenneolosuhteiden perusteella maksettuihin korvauksiin, ja Kela arvioi jälkikäteen, onko hakijalla perustetta saada korvausta liikenneyhteyksien puutteen takia erityiskulkuneuvon kustannuksista. Tällöin joukkoliikenteen aikataulut tai reitit eivät ole sopineet matkan suorittamiseen. (Vähätörmä & Mutanen 2003, 9,12.)

Pohjois-Kymen vakuutuspiirissä vanhan Kouvolan ja Kuusankosken alueella on hyvin toimiva yleinen julkinen linja-auto- ja junaliikenne. Entisen Anjalankosken, Elimäen,

Valkealan ja Jaalan sekä Iitin alueella on pitkät välimatkat ja vähentyneet julkisen liikenteen palvelut. Nämä myötävaikuttavat Kelan maksettaviksi tulevien matkakorvausten maksamisen oman auton käytön mukaisesti tai joissain tapauksissa jopa taksilla puutteellisten julkisten liikenneyhteyksien takia. (Larikka 2005.)

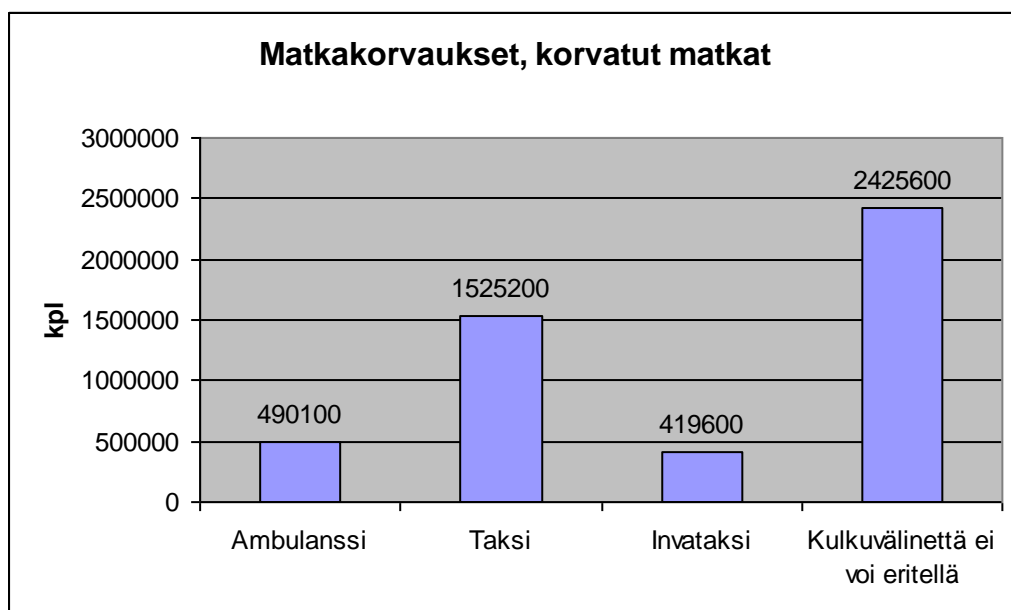
Tilastollisesti suurin osa matkakustannusten saajista on iäkkäitä eläkeläisiä, jotka asuvat maaseudulla, ja matka on tehty taksilla tai ambulanssilla. Suurin osa matkakorvauksista johtuu matkoista julkiseen sairaanhoitoon. Viime aikoina matkakorvaukset ovat yksi nopeimmin kasvava Kelan hoitama etuusmeno ja korvausten nousu johtuu kuljetustaksojen noususta ja matkojen määrän kasvusta. On ennustettu, että korvausmenot kasvavat tulevaisuudessa entistä nopeammin. Tähän vaikuttaa väestön ikääntyminen. (Paltta 2008a, 63.) Myös vanhusten hoidon muuttuminen julkisesta laitoshoidosta palveluasumiseksi ja kotona asumisen tukemiseksi pitävät vanhukset sairaanhoitokorvausten piirissä. (Paltta 2008b, 33).

Vuonna 2007 matkakorvausten saajia oli noin 650 000 henkilöä ja matkoja korvattiin vajaa viisi miljoonaa kappaletta. Vuonna 2008 matkakorvauksia maksettiin yhteensä 667 800 henkilölle, mikä on 12,5 % väestöstä. Matkoja tehtiin 4,9 miljoonaa kappaletta, joten korvattavien matkojen määrä pysyi kahtena vuonna lähes samana. (Lähes kolmasosa väestöstä sai...2009, 19.) 1990-luvun puoliväliin verrattuna korvattujen matkojen lukumäärä on lähes kaksinkertaistunut. Yleensä puolet korvausten saajista on saanut korvauksia myös ambulanssimatkoista ja näissä matkoissa korvaukset haetaan hyvin kattavasti, koska kustannusten määrä on aina enemmän kuin omavastuu ja korvauksen hakee kuljetuspalveluiden tuottaja. (Paltta 2008b, 33.) Kuvassa 1. näkyy matkakorvausten euromäärät kulkuneuvoittain ja vuonna 2008 matkakorvauksia maksettiin yhteensä 215,36 miljoonaa euroa. Luvut sisältävät myös maksetut yöpymiskorvaukset, joita maksettiin 0,85 miljoonaa euroa. Luvut sisältävät myös kuntoutusmatkat. (Kelan tilastollinen vuosikirja 2008, 157.) Suhteellisesti eniten kustannuksia syntyy sairaankuljetusajoneuvoilla tehdyistä matkoista, eikä näihin kustannuksiin juuri pystytä vaikuttamaan niiden kiireellisyyden ja kuljetuksen luonteen takia. Sairauksien kuljetus poikkeaa muusta sairaanhoitoon liittyvistä matkoista, koska siinä kuljetukseen liittyy välineistö ja hoitohenkilökunta ja sairaankuljetus siirtyy entistä enemmän hoitolliseen suuntaan. (Paltta 2005, 10.)



Kuva 1. Matkakorvaukset vuonna 2008 kulkuvälineen mukaan. (Kelan tilastollinen vuosikirja 2008)

Valtaosalla korvausten saajilla korvattujen matkojen määrä on pieni, mutta osalla hakijoista korvattuja matkoja voi olla satoja vuodessa. Suuria määriä matkoja korvataan esimerkiksi dialyysipotilaille ja vaikeavammaisille. (Palta 2008b, 33) Vuonna 2008 korvattuja yhdensuuntaisia matkoja oli melkein viisi miljoonaa kappaletta ja kuvassa 2. on kuvattu matkojen lukumäärien jakautuminen ajoneuvoittain. (Kelan tilastollinen vuosikirja 2008, 157.)



Kuva 2. Matkakorvausten kappalemäärät vuonna 2008 kulkuneuvoittain. (Kelan tilastollinen vuosikirja 2008)

Matkakorvauksien maksaminen lisääntyy huomattavasti ihmisten ikääntyessä. Vuonna 2000 maksettiin lähes 50 prosenttia sairausvakuutuksen matkakorvauksista yli 65-vuotiaille, vaikka heidän osuutensa koko väestöstä oli silloin vain noin 15 prosenttia (Maljanen, Mattila ja Palta 2002, 22). Vuonna 2008 korvattiin eniten yli 75-vuotiaiden matkoja ja näitä korvattiin keskimäärin 280 matkaa 100:aa tämänikäistä ihmistä kohti. Korvattavien matkojen lukumäärä on 35 matkaa 25 – 34 -vuotiailla 100:aa vastaavanikäistä asukasta kohti mutta vastaava luku on 176 matkaa ikähaarukassa 65 – 74 vuotta. Miehillä korvataan keskimäärin 86 matkaa 100:aa miestä kohti vuodessa ja naisille 96 matkaa 100:aa naista kohti. Hedelmällisessä iässä oleville naisille korvataan matkoja huomattavasti vastaavanikäisiä miehiä enemmän, mutta yli 65-vuotiaille miehille korvataan matkoja reilusti enemmän kuin vastaavan ikäisille naisille prosentuaalisesti. (Kelan tilastollinen vuosikirja 2008, 161.)

Taulukko 1. Korvatut matkat verrattuna 100 vastaavanikäiseen asukkaaseen  
(Lähde: Kelan tilastollinen vuosikirja 2008, 161)

|         | Molemmat<br>sukupuolet | Miehet | Naiset |
|---------|------------------------|--------|--------|
| Kaikki  | 91                     | 86     | 96     |
| 0 - 4   | 40                     | 46     | 34     |
| 5 - 14  | 52                     | 61     | 42     |
| 15 - 24 | 33                     | 32     | 34     |
| 25 - 34 | 35                     | 29     | 41     |
| 35 - 44 | 52                     | 42     | 62     |
| 45 - 54 | 86                     | 72     | 99     |
| 55 - 64 | 126                    | 124    | 128    |
| 65 - 74 | 176                    | 192    | 163    |
| 75 -    | 280                    | 325    | 257    |

## 5 MATKAKUSTANNUSTEN KORVAAMINEN

### 5.1 Vakuutettu

Sairausvakuutuslaki (1224/2004) (myöhemmin SVL:n) 1. luvun 1. § määrittää lain tarkoitukseksi, että lailla turvataan vakuutetun oikeus korvaukseen tarpeellisista sairauden hoidon aiheuttamista kustannuksista. Laki määrittää, että Suomessa asuva henkilö on vakuutettu. Suomessa asuminen ratkaistaan asumiseen perustuvan sosiaaliturvalainsäädännön soveltamisesta annetun lain (1573/1993) mukaan. Laki määrittää 3. §:ssä, että lakia sovelletaan Suomessa vakinaisesti asuvaan henkilöön, jolla on Suomessa varsinainen asunto ja koti ja joka jatkuvasti pääasiallisesti oleskelee täällä. Lain 3. a § määrittää, keihin lakia sovelletaan jo maahan muutosta lähtien silloin, kun henkilön kokonaisuudessaan olosuhteet huomioon ottaen voidaan katsoa muuttavan Suomeen vakinaisesti asumaan. Lakia sovelletaan Suomeen muutosta lähtien henkilöihin, jotka ovat aiemmin asuneet Suomessa tai ovat suomalaista syntyperää. Lakia sovelletaan heti Suomeen muutosta lähtien vakinaisesti Suomessa asuvan perheenjäsenenä ja henkilöön, jolla on vähintään kahden vuoden työsopimus Suomessa tehtävää työtä varten. Lakia sovelletaan pakolaisiin, muttei turvapaikan hakijoihin. Pelkkä opiskelu Suomessa ei riitä siihen, että henkilön katsottaisiin asuvan vakituisesti Suomessa. SVL:n 2. §:n mukaan henkilö on vakuutettu työskentelyn tai yritystoiminnan aloittamisesta lukien, jos hän työskentelee tai toimii yrittäjänä yhtäjaksoisesti vähintään neljän kuukauden ajan ja on velvollinen ottamaan yrittäjän eläkelain (YEL 1272/2006) tai maatalousyrittäjien eläkelain (MYEL 1280/2006) mukaisen vakuutuksen.

Asumiseen perustuvan sosiaaliturvalainsäädännön soveltamisesta annetun lain (1573/1993) 4. § määrittää, että sosiaaliturvalainsäädäntöä ei sovelleta ulkomaille vakinaisesti muuttavaan henkilöön. Alle vuoden oleskelu ulkomailla ei estä lain soveltamista. Vaikka henkilö toistuvasti oleskelee ulkomailla, mutta yhtäjaksoinen oleskelu ei ylitä yhtä vuotta ja ulkomailla oleskelusta huolimatta voidaan henkilön katsoa asuvan vakinaisesti Suomessa ja lisäksi hänellä on kiinteät siteet Suomeen, voidaan lakia soveltaa edelleen. Laki kuitenkin määrittää 9. §:ssä, että jos henkilöön sovelletaan Suomea sitovan lainsäädännön perusteella toisen maan sosiaaliturvaa, ei Suomen sosiaaliturvaa enää sovelleta. Henkilö voi kuulua Suomen sosiaalivakuutukseen, mutta hänen hoitoetuksien kustannukset voivat kuulua EU-lainsäädännön nojalla toisen EU-lainsäädäntöä soveltavan valtion vastuulle. Lyhytaikainenkin työskentely muussa



EU-lainsäädäntöä soveltavassa maassa voi johtaa Suomen sairausvakuutuksen päätymiseen. (Kela-kortti 2009.)

Asumiseen perustuvan sosiaaliturvalainsäädännön soveltamisesta annetun lain (1573/1993) 5. – 8. pykälät määrittävät sosiaaliturvan soveltamista Suomen kansalaisiin tai ulkomaalaisiin Suomessa. Laissa on erikseen mainittu esimerkiksi päätoimiset opiskelijat ja lähetetyt työntekijät, jotka voivat kuulua Suomen sairausvakuutuslain mukaan vakuutettuina yli vuoden kestäväen ulkomailla olon ajan. Myös heidän perheenjäsenensä pysyvät vakuutettuina. (Kela-kortti 2009.) Useimmiten kuitenkin, jos asuu yli vuoden ulkomailla, menettää oikeutensa Suomen sosiaaliturvaan. Suomen sairausvakuutukseen eivät kuulu Suomessa vieraan valtion edustustossa tai kansainvälisessä järjestössä työskentelevät ulkomaan kansalaiset työskentelyajasta riippumatta. (Matkakorvaukset 2010, 8.)

SVL:n 2. § määrittää, että oikeus SVL:n mukaisiin etuuksiin on henkilöllä, joka täyttää etuuden saamisen edellytykset. Joitain poikkeuksia lukuun ottamatta kaikki Suomessa vakinaisesti asuvat saavat sairausvakuutuskortin eli tutummin Kela-kortin. Voimassa olevalla Kela-kortilla voi osoittaa oikeutensa sairausvakuutuslain mukaisiin etuuksiin. Kun henkilö muuttaa Suomeen tai ulkomaille, Kela tekee päätöksen siitä, kuuluuko henkilö Suomen sosiaaliturvan piiriin. (Kela-kortti 2009.)

## 5.2 Saattaja

Saattajan tekemiä matkoja korvataan SVL:n 4. luvun 2. §:n mukaan halvimman käytävissä olevan matkustustavan mukaan vakuutetun kustannuksina. Saattajan on oltava välttämätön vakuutetun terveydellisistä syistä, ja tästä on oltava maininta hoitolaitoksen todistuksessa tai saattajan tarve käy ilmi käytävissä olevista tiedoista. Saattajan tarve on ilmeinen asiakkaan ollessa lapsi. Saattajan oma sairaus saattaa vaatia erityiskulkuneuvon käyttöä, ja tästä pitää esittää terveydenhuollon todistus, jotta matkakustannukset tulevat erityiskulkuneuvon kustannusten mukaan korvattaviksi. Saattajan matkustaessa asiakkaan kanssa vähennetään korvauksesta vain yksi omavastuu yhdensuuntaiselta matkalta ja saattajan matkustaessa yksin ei erillistä omavastuuta vähennetä. (Matkakorvaukset 2010, 19, 95, 104.)

### 5.3 Perheenjäsen

Perheenjäsenen matkat vakuutetun luo hänen ollessaan SVL:n 4. luvun 1. §:n määrittämässä hoidossa korvataan vakuutetun kustannuksina, jos omaisen matka on ollut tarpeellinen vakuutetun hoitoon osallistumisen kannalta. Lääkäri perustelee välttämättömyyden lomakkeella SV 67 eli todistuksessa matkakorvauksia varten. Esimerkkejä tällaisista tilanteista on äidin tekemät matkat rintaruokinnassa olevan lapsen luokse sairaalaan tai isän matkat synnytykseen osallistumisen takia. Kuntoutukseen liittyviä omaisten matkoja korvataan, kun niistä on maininta kuntoutussuunnitelmassa tai kuntoutuspäätöksessä.

Perheenjäsenen tai muun, esimerkiksi elinsiirtoon osallistuvan, henkilön erikseen tekemistä matkoista aiheutuneita kustannuksia haetaan asiakkaan eli korvaukseen oikeutetun henkilön nimellä, ja matkat korvataan asiakkaan kustannuksina halvimman tarpeelliseksi katsotun matkustustavan mukaan. Omaisen tai perheenjäsenen tekemästä matkakorvauksesta vähennetään yksi omavastuuosuus kunkin omaisen osalta heidän kulkiessa julkisilla kulkuneuvoilla. Perheenjäsenen oma sairaus saattaa vaatia erityiskulkuneuvon käyttöä ja tästä pitää esittää terveydenhuollon todistus, jotta matkakustannukset tulevat erityiskulkuneuvon kustannusten mukaan korvattaviksi. (Matkakorvaukset 2010, 19 – 20, 95, 104.) Pelkkiä vierailumatkoja Kela ei korvaa.

### 5.4 Terveydenhuollon ammattihenkilö

Sairausvakuutuksen syntyvaiheessa 1960-luvun alkupuolella kotikäynnit olivat nykyistä tavallisempia. Matkakorvauksien silloisessa lainsäädännössä mainittiin ensimmäisenä vaihtoehtona lääkärin käynti potilaan luona. (Paltta 2005, 3.) Nykyisin terveydenhuollon ammattihenkilön tekemän matkan matkakustannukset vakuutetun luokse korvataan SVL:n 4. luvun 3. §:n mukaan siten, kuin SVL:n 4. luku säättää. Jos matkan tekee muu, kuin tässä laissa määritelty terveydenhuollon ammattihenkilö, pitää matkan perustua lääkärin määräykseen. Matkakorvauksista vähennetään omavastuu samalla tavalla, kuin asiakas itse olisi matkat tehnyt. Julkisen terveydenhuollon palveluksessa olevan ammattihenkilön matka asiakkaan luokse ei ole korvattavaa (Matkakorvaukset 2010, 20, 104.).

## 6 MATKAN KOHDE

Sairausvakuutuslain (1224/2004) 4. luku määrittää 1. §:ssä, että vakuutetulla on oikeus saada sairauden hoitoon liittyvistä matkakustannuksista korvaus. Matka pitää olla tehty valtion, kunnan tai kuntayhtymän terveydenhuollon toimintayksikköön. Julkisen hoidon päätöksellä ostopalveluna toiselta palvelun tarjoajalta hankitun palvelun matkat kuuluvat Kelan korvattaviin kustannuksiin eikä palvelun tilaajan tällöin tarvitse ottaa huomioon matkakustannuksista syntyviä kustannuksia ja tämä voi osaltaan lisätä korvattavia matkakustannuksia (Palta 2005,9). Yksityisen terveydenhuollon puolella matkan pitää olla tehty sairauden vuoksi ja suoritettu tutkimus tai hoito pitää olla sairausvakuutuslain mukaan korvattavaa. Lisäksi matkat apuvälineiden hakua tai huoltoa varten ovat korvattavia, jos apuvälineet kuuluvat vakuutetun sairaudenhoitoon. Julkisen terveydenhuollon maksusitoumuksella tai läheteellä tapahtuvan sairaanhoitoon kuuluvan apuvälineen valmistus-, huolto- ja välityspaikkaan tehdyt matkat korvataan sinne, mistä asiakas on maksusitoumuksen perusteella apuvälineen hankkinut. Myös perheenjäsenen matka apuvälineen käytön opastukseen voidaan korvata vakuutetun kuluina, jos hoitava lääkäri on pitänyt matkaa tarpeellisena. (Matkakorvaukset 2010, 23.)

Kansaneläkelaitos maksaa korvauksia sairauden, raskauden ja kuntoutuksen vuoksi tehdyistä matkoista. Kuntoutuksen pitää perustua Kelan tai julkisen terveydenhuollon kuntoutuspäätökseen ja maksusitoumukseen. Sopeutumisvalmennuskursseille ja tieteelliseen tutkimukseen tehdyt matkat voidaan tietyissä tapauksissa korvata. (Matkakorvaukset-esitys 5/2009, 1.) Lisäksi sairausvakuutuksen matkakorvauksen piiriin kuuluu sairauden epäilyyn liittyvien tarpeellisten matkojen aiheuttamien kustannusten korvaaminen lääkäriin, hammaslääkäriin, sairaanhoitolaitokseen, laboratorioon, röntgenlaitokseen tai muun ammattikoulutuksen saaneen henkilön luokse. Myös asianmukaisen ammattihenkilön potilaan luo tekemien matkojen kustannukset korvataan. (Palta 2008, 23.)

### 6.1 Lähin hoitopaikka

Matka korvataan SVL:n 4. luvun 4. §:n mukaan sellaiseen lähimpään tutkimus- ja hoitopaikkaan, jossa vakuutettu voi saada hänen terveydentilansa vaarantumatta tarpeellista tutkimusta tai hoitoa. Vakuutetulle korvataan matkat julkiseen sairaalaan tai ter-

veyskeskukseen riippumatta siitä, mitä hoitoa tai tutkimusta asiakas on saanut. Jos matka perustuu kunnan, kuntayhtymän tai sairaanhoitopiiriin järjestämään erikoissairaanhoidon, korvataan matka sinne, missä hoito on järjestetty, vaikkei se olekaan lähin mahdollinen hoitopaikka. Hoitotakuu on osaltaan tehnyt sen, että palveluja on jouduttu julkisella puolella ostamaan kaukaakin ja silloin myös matkakustannukset korvataan sinne, missä palvelu järjestetään. (Paltta 2008, 35.). Asiakkaalla tulee olla lääkärin lähete tutkimukseen tai hoitoon ja todistuksessa matkakorvauksia varten (SV 67) tulee olla merkintä siitä, että matkan aiheena on kunnan tai sairaanhoitopiiriin ostopalveluna tai palvelusetelillä hankkima tutkimus tai hoito. (Matkakorvaukset 2010, 22.) Muuten matkakustannukset korvataan sen mukaan, kuinka paljon matka olisi maksanut lähimpään tutkimus- ja hoitopaikkaan.

Vaatus lähimmästä hoitopaikasta koskee käytännössä lähinnä yksityisen terveyspalveluiden käyttöön liittyviä matkoja ja niiden korvaamista (Paltta 2008, 35). Yksityiseen terveydenhuollon hoitopaikkaan matkat korvataan, jos annettu hoito on sairausvakuutuksesta korvattavaa. Matka korvataan kuitenkin sen mukaan, mitä matka lähimpään tarpeelliseksi pidettävään hoitopaikkaan olisi tullut maksamaan. (Matkakorvaukset-esite 5/2009, 1.) Lähin hoitopaikka arvioidaan julkisen terveydenhuollon hoidon porrastuksen mukaan. Vakuutetun käydessä yleislääkärillä, hammaslääkärillä tai fysioterapeutilla, lähimmäksi hoitopaikaksi tulkitaan lähin terveyskeskus, mikä kyseisen hoidon järjestäisi. Erikoislääkärillä tai erikoishammaslääkärillä käydessä lähimmäksi hoitopaikaksi tulkitaan keskussairaala tai yliopistollinen sairaala. (Matkakorvaukset 2010, 21.)

Jos vakuutettu menee Kelan järjestämään kuntoutukseen, Kela korvaa matkakulut kuntoutuspäätöksessä ilmoitettuun kuntoutuspaikkaan. (Matkakorvaukset-esite 5/2009, 1.) Kuntoutusjaksoon sisältyviä viikonloppuna tehtyjä kotimatkoja ei yleensä korvata, jos samoilta päiviltä laitokselle maksetaan vuorokausimaksuja. Sopeutumisvalmennuskursseille tehtyjä matkoja korvataan, jos kurssille on hakeuduttu lääkärin läheteellä ja kurssiin sisältyy terveydenhuollon ammattihenkilön antamaa hoitoa, tutkimusta tai hoidon opastusta. (Matkakorvaukset 2010, 21, 23.)

## 6.2 Tilapäinen paikkakunta

Jos vakuutettu sairastuu vieraalla paikkakunnalla, matkakorvaus myönnetään oleskelupaikkakuntaa lähinnä olevaan tutkimus- ja hoitopaikkaan. Tilanteissa, joissa vakuutettu joutuu kotiinpaluuseen käyttämään muuta kulkuneuvoa, kuin millä muutoin olisi palannut, korvataan vakuutetun sairastumisesta aiheutuneet ylimääräiset paluumatkan kustannukset. (Matkakorvaukset 2010, 15 – 16.) Esimerkiksi Lapin matkalla loukkaantuneen paluumatka taksilla kotiin voidaan korvata omavastuun ylittävältä osalta kokonaan, jos asiakkaan terveydentila vaatii taksin käyttöä. Oman auton hakua ei siten enää korvata sairaskorvauksen perusteella.

Matka sairaalahoidon päätyttyä muualle kuin vakuutetun kotiin voidaan korvata, jos oleskelu tilapäisellä paikkakunnalla on sairaudesta johtuvaa ja hoidollisista syistä tarpeellista. Matka tilapäisestä oleskelupaikkakunnalta kotiin voidaan korvata, jos matkojen voidaan katsoa muodostavan yhden kokonaisuuden eikä oleskelun tarkoitus ole välillä muuttunut. Jos oleskelu pitkittyy ja oleskelun tarkoitus muuttuu, ei matka kotiin ole enää sairausvakuutuslain mukaan korvattavaa. (Matkakorvaukset 2010, 16.) Esimerkiksi sairaalassa tapahtuvan hoidon jälkeen voidaan matka omaisen luokse korvata, jos vakuutetun toipuminen vaatii omaisen hoitoon osallistumista. Matka kotiin korvataan myös, jos vierailun tarkoitus ei ole muuttunut kyläilyksi, vaan kotiinpaluu tapahtuu heti vakuutetun toivuttua tarpeeksi.

## 6.3 Rintamaveteraanien kuntoutusmatkat

Kela korvaa rintamaveteraanien kuntoutukseen tehtyjen matkojen kustannukset kokonaan, jos kuntoutus on järjestetty rintamaveteraanien kuntoutuksesta (1184/1988) annetun lain nojalla. Kuntoutuksen järjestää useimmiten kunta tai kuntayhtymä, joille Valtiokonttori on kustantanut kuntoutuksen. Matkakustannukset korvataan kokonaan eli omavastuuta ei peritä. Matkakustannukset korvataan sinne, missä kuntoutus on järjestetty. Jos rintamaveteraanin aviopuoliso osallistuu yhtä aikaa kuntoutukseen, myös hänen matkakustannukset korvataan. Rintamaveteraanien kuntoutusmatkoja korvataan myös julkisen laitoshoidon aikana. (Matkakorvaukset 2010, 16 – 17.)

Rintamaveteraanien kuntoutusmatkoja voidaan korvata myös ulkomailta Suomeen, jos veteraanilla ei ole pysyvää asuinpaikkaa Suomessa ja hän tulee Valtiokonttorin mak-

susitoumuksessa mainittuun kuntoutuslaitokseen. Myös tarpeellisen saattajan tai maksusitoumuksessa mainitun aviopuolison matkakustannuksia voidaan korvata. Kuntoutuksen lisäksi Suomessa saa viipyä enintään kaksi kuukautta. Rintamaveteraania voidaan kuntouttaa myös asuinmaassaan, ja nämä matkakustannukset korvataan samoin perustein kuin Suomeen kuntoutukseen tulevankin. (Matkakorvaukset 2010, 17.)

Muun kuin rintamaveteraanien kuntoutuksesta (1184/1988) annetun lain nojalla annetun kuntoutuksen matkoja voidaan Suomen sotiin liittyvissä tehtävissä palvelleille, sotainvalidien puolisoille, leskille ja sotaleskille korvata Valtiokonttorin antaman maksusitoumuksen perusteella. Matkat korvataan sinne, missä kuntoutus on annettu. Näistä matkakorvauksista vähennetään omavastuuosuus. Sotainvalidien matkakustannuksista vastaa Valtiokonttori ja asiakkaan pitäisi hakea korvauksia suoraan sieltä. (Matkakorvaukset 2010, 17 – 18.)

#### 6.4 Kelan kuntoutuspäätökseen perustuvat koulumatkat

Laki Kansaneläkelaitoksen kuntoutusetuuksista ja kuntoutusrahaetuksista (566/2005) määrittää 2. luvun 15. §:ssä, että Kela korvaa Kelan kuntoutuspäätökseen perustuvaan opiskeluun liittyviä kodin ja opiskelupaikkakunnan välisiä matkakustannuksia lukukauden alussa ja lopussa ja yhden edestakaisen matkan kuukaudessa. Viikonloppumatkoja korvataan muussa tapauksessa vain, jos oppilasasuntola on viikonloppuisin suljettu tai opetusohjelmassa on pitkät viikonloput ja opiskelijoiden edellytetään matkustavan kotiin. Viikonloppumatkat korvataan myös, jos kuntoutujalla on huollettavanaan alaikäisiä lapsia. Matkakustannukset maksetaan halvimman matkustustavan mukaan opiskelija-alennukset huomioiden.

## 7 KORVATTAVA MATKUSTUSTAPA

Matka tulee tehdä potilaan terveydentila ja vallitsevat liikenneolosuhteet huomioon ottaen halvimalla mahdollisella kulkutavalla (Paltta 2008, 23). SVL:n 4. luvun 5. §:n mukaan vakuutetun matkakustannukset korvataan sen mukaan, kuinka paljon matka olisi maksanut käyttäen halvinta käytettävissä olevaa matkustustapaa. Halvimalla matkustustavalla tarkoitetaan ensisijaisesti julkista, kaikille avointa joukkoliikennettä. Vakuutettu voi myös käyttää ketjutettuna useita matkustustapoja ja nekin korvataan halvimman mahdollisen kulkuneuvon mukaan. Hoito- ja kuntoutuspaikassa arvioi-

daan, mikä kulkuneuvo on asiakkaan sairauden kannalta tarpeellisin ja tarpeen arvioi terveydenhuollon ammattihenkilö. Erityisajoneuvon käytöstä johtuneita kustannuksia korvataan, jos vakuutetun sairaus, vaikea vamma tai liikenneolosuhteet edellyttävät erityisajoneuvon käyttöä. Erityisajoneuvolla tarkoitetaan yleisimmin omaa autoa, taksia, vammaisvarusteltua ajoneuvoa (invataksi) ja sairaankuljetusajoneuvoa. Yhteiskuljetus taksilla katsotaan halvimmaksi matkustustavaksi, mikäli sellainen on järjestettävissä. Sairaankuljetus on ainoa julkisen terveydenhuollon järjestämä ja sen vastuulla oleva toimintamuoto, josta maksetaan sairausvakuutuskorvauksia (Paltta 2005, 9).

Vakuutetun matkalla käyttämä kulkuväline vaikuttaa olennaisesti matkasta syntyviin kustannuksiin ja eri kulkuneuvoilla tehtynä kustannukset poikkeavat toisistaan huomattavasti. Heinäkuun 2005 mukaisilla taksoilla laskettuna 50 kilometrin matkan kustannus linja-autolla ja omalla autolla tehtynä oli noin 10 euroa ja taksilla noin 60 euroa mutta ambulanssilla kustannukset nousivat jo 200 euroon. (Paltta 2005, 6.)

Jos vakuutettu on käyttänyt kalliimpaa kulkuvälinettä ilman perusteltua syytä, sairausvakuutukseen perustuva korvaus maksetaan vain sen mukaisena, kuin kustannus olisi ollut halvimmalla kulkuneuvolla tehtynä. Tällöin normaalia isompi osa kustannuksista jää matkustajan maksettavaksi. (Paltta 2008, 24.) Näissä tilanteissa käsittelijä selvittää mitä matka olisi maksanut käytettäessä halvinta käytettävissä olevaan matkustustapaa.

## 7.1 Oma auto

Oma auto voi tietyissä tilanteissa olla halvin mahdollinen kulkuneuvo. Vakuutetulle korvataan omalla autolla tehdyt matkat julkiseen terveydenhuoltoon alle 50 kilometrin matkalla oman ilmoituksen perusteella. Matkan ollessa yli 50 kilometriä korvataan omalla autolla tehty matka terveydenhuollon henkilökunnan kirjoittaman todistuksen perusteella tai niissä tilanteissa, että oman auton käyttö johtui puutteellisista liikenneolosuhteista eli julkista liikennettä ei ollut käytettävissä. Silloin, kun omaa autoa käytetään puutteellisten liikenneyhteyksien takia eikä terveydellisistä syistä, pitää vakuutetun perustella matkakorvaushakemuksessa oman auton käyttö. Jos vakuutettu joutuisi lähtemään yli tuntia aiemmin joukkoliikennevälineillä kuin omalla autolla, korvataan oman auton käytön kustannukset sekä meno- että paluumatkalla. Oman auton kustannukset korvataan tilanteissa, jossa vakuutetun olisi pitänyt julkisia liikennevälineitä käyttäen yöpyä ehtiäkseen hoitoon tai kuntoutukseen tietynä aikana. Korvauk-

sen maksava Kelan toimisto voi maksaa matkan oman auton mukaan, jos oman auton käyttö on edullisempaa kuin julkisten liikennevälineiden käyttö olisi. (Paltta 2008, 24.) Korvaus oman auton käytöstä on 20 senttiä kilometriltä ja korvaussummasta vähennetään omavastuuosuus. (Matkakorvaukset-esite 5/2009, 1 - 2.)

## 7.2 Taksi

Kela korvaa taksin käytöstä syntyneitä kustannuksia, kun terveydenhuollon edustaja on katsonut taksin käytön tarpeelliseksi asiakkaan terveydentilan takia ja kirjoittanut siitä todistuksen. Asiakkaalla on mahdollisuus käyttää taksia silloin, kun joukkoliikennettä ei ole käytettävissä ja tämä asiakkaan on itse perusteltava matkakorvaushakemukseen. Liikenneolosuhteiden puutteen arvioi maksava Kelan toimisto (Paltta 2008, 24). Käytännössä, jos asiakas joutuisi odottamaan julkista liikennettä yli kaksi tuntia, voidaan taksin käyttö katsoa perustelluksi.

Taksimatkoiissa samaan suuntaan matkustavien pitäisi tehdä mahdollisuuksien mukaan aina matka samalla taksilla (Matkakorvaukset-esite 5/2009, 2). Jos taksissa matkustaa samanaikaisesti useita eri talouksiin kuuluvia matkakorvaukseen oikeutettuja henkilöitä, maksaa jokainen oman omavastuuosuuden. (Maljanen, Mattila ja Paltta 2002, 20).

Taksiautoilijat ovat voineet tehdä Kelan kanssa valtakirjasopimuksen, ja asiakas voi halutessaan maksaa matkasta vain omavastuuosuuden. Taksiautoilija hakee loput matkan hinnasta tilitysmenettelyllä Kelasta. (Matkakorvaukset-esite 5/2009, 2.) Kela korvasi 2,7 miljoonaa sairauden tai kuntoutuksen vuoksi tehtyä taksimatkaa vuonna 2009 ja näiden kustannukset olivat 138 miljoonaa euroa. Kustannukset ovat kaksinkertaiset 2000-luvun alkuun verrattuna, ja ne nousevat vuosittain 10 prosenttia. Summaa pyritään vähentämään tulevilla taksimatkojen sähköisellä tiedonsiirto-hankkeella, jossa taksimatkojen tilaukset keskitetään yhteen välityskeskukseen sairaanhoitopiirin alueella. Järjestelmän käyttöönoton jälkeen asiakas maksaa vain omavastuuosuuden tilattaan taksin välityskeskuksen kautta, ja jos asiakas tilaa taksin muualta, joutuu hän maksamaan koko hinnan ja hakemaan itse Kelalta sairausvakuutuksen mukaista korvausta. (Tieto taksikyydeistä kulkee sähköisesti 2010, 8.)



### 7.3 Erityisajoneuvolupa

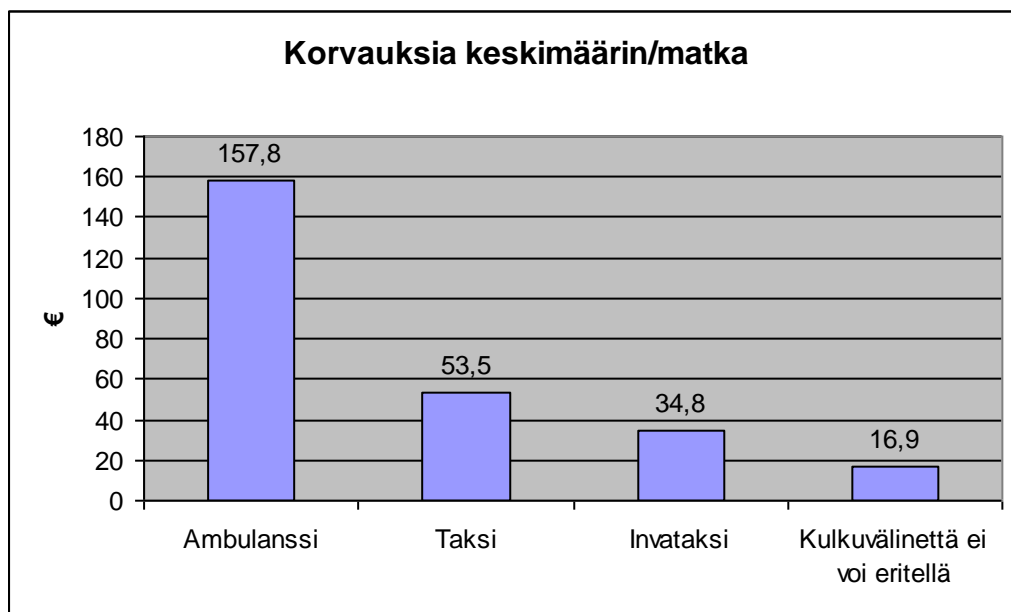
Terveydenhuollon ammattihenkilö voi kirjoittaa vakuutetulle terveydentilan tai sairauden perusteella todistuksen erityisajoneuvon käyttöä varten. Erityisajoneuvolupa voidaan kirjoittaa kertamatkalle, määräajaksi tai toistaiseksi. Erityisajoneuvolupa käy kaikkiin julkiseen terveydenhuoltoon tehtyihin matkoihin, jollei luvassa ole erikseen rajattu oikeuden voimassaoloa. Yksityisen terveydenhuollon edustaja voi kirjoittaa todistuksen erityisajoneuvoa varten silloin, kun tehty tutkimus tai annettu hoito on sairausvakuutuksesta korvattavaa (Matkakorvaukset-esitys 5/2009, 1). Terveydenhuollon ammattihenkilö perustelee erityisajoneuvon tarpeen lomakkeella SV 67, Y 79, SV 210 tai hoitava lääkäri A-todistuksessa (Matkakorvaukset 2010, 95).

Pitkäaikainen taksitodistus on vielä melko vieras asia sekä asiakkaille että terveydenhuollon henkilökunnalle. Epätietoisuutta on siitä, kuka todistuksen voi kirjoittaa ja millaisilla ehdoilla. Ratkaisijan pitää myös selvittää, voiko kaikille todellakin pysyvän taksiluvan kirjoittaa, vaikka sellainen on myönnetty. Tilanne voi olla sellainen, että se menee ohi eli ei ole perusteita toistaiselle taksiluvulle. Terveydenhuolto pitää todistuksen täyttää työläänä, mutta Kelan kannata todistus on hyvä, koska siitä näkyy myös maksusitoumukset ja muuta tärkeää tietoa. Julkinen puoli tietää todistuksesta paremmin kuin yksityinen puoli. Todistuksia voisi myös kirjoittaa enemmän vaikeavammaisille ja vanhuksille.

## 8 KORVAUKSEN MÄÄRÄ

Matkakorvausten määrään vaikuttaa yksinkertaistettuna kolme asiaa eli kuinka paljon korvauksen piiriin kuuluu matkoja, kuinka pitkiä nämä matkat ovat ja millä kulkuvälineellä ne tehdään (Paltta 2005, 3). Matkakustannukset korvataan vakuutetulle SVL:n 4. luvun 7. §:n mukaan kokonaan siltä osin, kuin ne yhdensuuntaiselta matkalta ylittävät omavastuuosuuden. Korvauksen määrä perustuu hyväksyttäviin kustannuksiin, eli jos vakuutettu käyttää muuta, kuin halvinta käytettävissä olevaa matkustustapaa, maksetaan matkakorvaukset yleisen joukkoliikenteen korvausperusteiden mukaisesti omavastuuosuudella vähennettynä. Jos erityisajoneuvon kustannukset ovat perusteltuja, maksetaan korvaukset todellisten kustannusten mukaan. Keskimääräinen korvaussumma vuonna 2008 oli 44,3 euroa matkaa kohti ja kuvasta 3. näkyvät korvausten

keskimääräiset määrät matkaa kohti kulkuneuvoittain. Korvausprosentti oli keskimäärin 89,2 prosenttia vakuutettujen kokonaiskustannuksista. (Kelan tilastollinen vuosikirja 2008, 157,164.) Korvausten määrä vaihtelee paljon asuinpaikan mukaan. Vuonna 2009 Helsingissä keskimääräinen korvaus oli 43,96 euroa matkaa kohti mutta Utsjoella summa oli 130,91 euroa matkaa kohti. (Paltta 2010, 15.) 1990-luvun lopussa sairausvakuutuksen korvaama osuus matkakustannuksista oli yli 80 prosenttia, kun se muissa sairausvakuutuksen sairaanhoitokorvauksissa ylempään erityiskorvausluokan lääkkeitä lukuun ottamatta oli alle 50 prosenttia kustannuksista (Maljanen, Mattila & Paltta 2002, 15, Paltta 2005, 10 - 11).



Kuva 3. Kelan korvaamien matkojen keskimääräiset kustannukset kulkuvälineiden mukaan. (Kelan vuosikirja 2008)

## 8.1 Omavastuuosuus

SVL:n 4. luvun 7. § määrittää, että yhdensuuntaisen matkan omavastuuosuus on 9,25 euroa ja edestakaisen matkan omavastuu on 18,50 euroa. Vuotuinen omavastuuosuus matkakustannuksista on 157,25 euroa. Vuotuinen omavastuuosuus määräytyy kalenterivuositteittäin ja vuotuisen omavastuun täytyttyä korvataan vakuutetun hyväksyttävät matkakustannukset kokonaan. Vuotuiseen omavastuuosuuteen lasketaan matkojen omavastuuosuudet ja omavastuuosuutta pienemmät matkakustannukset, jos niistä on jätetty hakemus Kelaan (Matkakorvaukset-esitys 5/2009, 3). Vuoden 2001 alusta omavastuu on ollut 9,25 euroa yhdensuuntaisella matkalla ja tätä ennen se oli 7,57 euroa (Paltta 2005, 7).

Kela seuraa vuotuisen omavastuun täyttymistä haetuista korvauksista, ja kun omavastuu täyttyy, lähetetään asiakkaalle vuosiomavastuukortti ja maksetaan mahdolliset vuotuisen omavastuun ylittävät kustannukset takaisin. (Matkakorvaukset-esite 5/2009, 3.) Vuoden 2007 alusta lisäkorvaus on maksettu ilman eri hakemusta ja lisäkorvausta maksettiin vuonna 2007 lähes 60 000 henkilölle. Lisäkorvausten saajien lukumäärä on kaksinkertaistunut 2000-luvun aikana. (Paltta 2008b, 33.)

Asiakas voi käyttää omavastuukorttia matkustaessaan taksilla, jolla on valtakirjasopimus Kelan kanssa. Asiakkaan ei tarvitse enää maksaa omavastuuta, vaan taksi hakee kaikki matkakorvaukset suoraan Kelalta. Asiakkaan pitää kuitenkin liittää taksin hakemukseen käyntitodistus ja selvitys tai todistus taksin tarpeellisuudesta. (Matkakorvaukset-esite 5/2009, 3.) Valtakirjamenettelyssä asiakas valtuuttaa kuljetuspalvelun tuottajan hakemaan hänelle kuuluvan sairausvakuutuskorvauksen. Taksi on allekirjoittanut valtakirjasopimuksen Kelan kanssa. Sopimuksen tehtyään kuljetuspalveluiden tuottaja voi hakea korvauksia asiakkaan antamalla valtakirjalla asiakkaan puolesta. (Taksimatkat, korvaaminen sairausvakuutuksesta, 19.)

Valtaosa sairaanhoitoon liittyvistä matkoista toteutetaan kokonaan potilaan omalla kustannuksella, ja tämä johtuu pitkälti omavastuusta. Käytännössä vasta melkein 50 kilometrin pituinen yhdensuuntainen matka omalla autolla ylittää omavastuun ja oikeuttaa korvaukseen. Myös tällaiset omavastuun alittavat matkakustannukset voisi ilmoittaa kerryttämään vuotuista omavastuuta, mutta käytännössä näitä ilmoitetaan hyvin vähän. Vuonna 2006 ilmoitettiin vajaasta 2 miljoonasta alle omavastuun olevasta matkasta ja tämä voi osaltaan johtua tietämättömyydestä. Matkakorvauksissa voi tältä osin olla alikäyttöä. (Paltta 2008b, 32 - 33.) Toisaalta taas omavastuuta on viime vuosina korotettu harvemmin kuin kuljetuskustannusten laskennassa käytettävät taksat ovat nousseet, joten yhä suuremmassa osassa matkoja kustannukset ylittävät omavastuun (Paltta 2005, 11).

## 8.2 Julkinen liikenne

Asiakkaan matkustaessa julkisella liikenteellä, korvataan syntyneistä kustannuksista korvaus asiakkaan hakemuksessa esittämien kustannusten mukaan mutta kuitenkin enintään vahvistettujen taksojen mukaan. Julkisen liikenteen osalta erikseen ei selvite-

tä mahdollisia eläkeläis- tai opiskelija-alennuksia. Korvauksissa sovelletaan linja-autolla tehdyissä matkoissa OY Matkahuolto Ab:n valtakunnallista kertamaksutaulukkoa tai paikallisliikenteen taksoja ja junalla kuljettaessa sovelletaan VR:n taksoja. (Matkakorvaukset 2010, 96.) Jos asiakas hakee vakiovuoroa kalliimmista kuluista korvausta, voidaan kustannukset korvata, jos asiakas esittää kuitit syntyneistä kustannuksista. Esimerkiksi jos asiakas on tehnyt matkan Pendolino-junalla, muttei esitä lippuja, niin korvaus maksetaan Intercity-lippujen mukaan.

### 8.3 Oma auto

Omalla tai vieraan autolla tehdystä matkasta korvataan 20 senttiä kilometriltä ja tämä sisältää kaikki auton käyttökustannukset. Erikseen ei korvata auton pysäköinnistä, huollosta tai korjauksista tulleita kustannuksista eikä polttoainekuluja. (Matkakorvaukset 2010, 96.)

### 8.4 Taksi, esteetön ajoneuvo ja paritaksi

Valtioneuvoston asetus taksiliikenteen kuluttajahinnoista (444/2009) määrittää taksiliikenteen kuluttajahinnat, joita Kela käyttää korvausperusteina taksimatkoissa. Asetus määrittää perusmaksun ja ajomatkamaksun taksan. Näiden taksojen lisäksi ajomaksuun voi sisältyä odotusmaksua ja erillisiä lisämaksuja.

Odotusaikaa syntyy kun taksi odottaa asiakasta edestakaisella matkalla tai asiakasta odotetaan nouto-osoitteessa. Lisäksi hidasajo voi synnyttää odotusaikana laskutettavaa maksua. Odotusmaksua saa Valtioneuvoston asetuksen taksiliikenteen kuluttajahinnoista (2009/444) 5. §:n mukaan periä ajomaksun sijaan silloin, kun liikenteen ruuhkautumisen takia ajo on niin hidasta, että odotusmaksu tulee ajomatkamaksua korkeammaksi. Jos asiakas poistuu ajoneuvosta kuljetuksen aikana, saa taksi silloin periä odotusmaksua. Odotusaika ja hidasajo korvataan samoin perustein tavallisille takseille sekä paari- ja vammaisvarustellulle takseille.

15 minuutin odotuksesta korvataan 9,60 euroa ja tätä suurempia odotusajan kustannuksia ei yhdensuuntaisella matkalla yleensä korvata. Jos odotusaika johtuu asiakkaan terveydentilasta, voidaan odotusaikaa korvata pidemmältäkin ajalta. Tällainen tilanne voi syntyä, kun asiakkaan suunniteltu kotiutus viivästyikin yllättävästä hoitotoimenpi-

teestä johtuen. Pitkällä, yli kaksi tuntia kestäväällä yhdensuuntaisella matkalla, voidaan odotusta korvata enemmän kuin 15 minuuttia, jos odotus johtuu asiakkaan terveydentilasta. Odotusajasta pitää antaa selvitys odotuksen syystä. Kuljetuksen päättyessä odotusta ei enää korvata. (Matkakorvaukset 2010, 98.)

Edestakaisella matkalla taksin viedessä asiakkaan tutkimukseen tai hoitoon, voi taksi jäädä odottamaan asiakasta niin kauaksi aikaa, kun toisen, lähimmän taksin käyttäminen paluumatkalla olisi maksanut. Paluumatkasta ei korvata muita kuluja kuin taksin omalla toiminta-alueellaan syntyvät ajomatkamaksut. (Matkakorvaukset 2010, 98.)

Avustamislisän saa periä, jos asiakkaan terveydentila edellyttää vammais- tai paarivarustellun taksin käyttöä ja taksi täyttää taksiliikennelain (217/2007) 2 §:n 6. kohdan vaatimukset. Avustamislisän saa periä vain yhden kerran kuljetuskertaa kohti. Paarien asentamisesta ja noutamisesta saa periä lisämaksun ja paareilla varustettu taksi saa käyttää III-taksaa ajomatkan aikana. Erillistä avustamislisää ei paarilisän lisäksi saa enää periä. (Matkakorvaukset 2010, 99.)

Lisäksi taksi voi periä lentokenttälisämaksun Helsinki-Vantaa lentoasemalla ja tästä maksetaan matkakorvaukset. Sen sijaan ennakkotilauksista ei makseta sairausvakuutuslain mukaan korvausta. (Matkakorvaukset 2010, 98 - 99.)

## 8.5 Yöpymisraha

Vakuutetulla on oikeus yöpymisrahaan, jos hänen tai vakuutetun saattajan on vakuutetun tutkimuksen tai hoidon vuoksi taikka liikenneolosuhteista johtuvista syistä yövyttävä SVL:n mukaa korvattavalla matkalla ja vakuutetulle on todistettavasti syntynyt kustannuksia yöpymisestä. Yöpymisraha maksetaan kustannusten perusteella mutta enintään 20,18 euroa henkilöä kohden vuorokaudessa. (Tuominen. 2008, 1199.)

Kela korvaa yöpymisestä johtuvia kustannuksia yöpymisrahana, kun asiakas joutuu yöpymään hoito- tai kuntoutuspaikkakunnalla ehtiäkseen tutkimukseen, hoitoon tai kuntoutukseen puuttuvien julkisten liikenneyhteyksien vuoksi tai välttääkseen edestakaiset matkat kodin ja hoitopaikan välillä. Yöpymisrahaa voidaan maksaa myös, jos lääkäri on arvioinut yöpymisen tarpeelliseksi synnytykseen liittyvien riskien pienentämiseksi. Hakemukseen on liitettävä kuitit syntyneistä kustannuksista ja kuitista pitää

näkyä, sisältykö laskuun muita kuin yöpymiskustannuksia. (Matkakorvaukset-esitys 5/2009, 2.) Yöpymisrahasta ei vähennetä omavastuuta, mutta se ei myöskään kerrytä matkakorvausten vuotuista omavastuuta. Sairaalassa, terveyskeskuksen vuodeosastolla ja kuntoutuslaitoksessa olevalle asiakkaalle ei makseta yöpymisrahaa, mutta perustellusta syystä yöstä ennen kuntoutusta voidaan yöpymisraha maksaa. Yöpymisrahan maksamiseen vaikuttaa matkan pituus ja liikenneolosuhteet. (Matkakorvaukset 2010, 24 – 25.)

## 9 EI KORVATTAVIA KUSTANNUKSIA

### 9.1 Ulkomailta tai ulkomaille tehtävät matkat

Ulkomaille ja ulkomailta tehtyjä matkoja ei korvata sairausvakuutuslain 4. luvun 1. §:n perusteella ja siksi Kela ei korvaa niitä. Esimerkkinä voi mainita, että Ahvenanmaalta Tukholmaan tehtävästä matkasta ei voi myöntää sairausvakuutuslain nojalla korvausta, vaikka kyseessä olisikin sairauden takia tehtävä matka. Poikkeuksena on rajaseuduilla tehdyt matkat Pohjois-Suomen kunnissa, joilla on maaraja Ruotsin tai Norjan kanssa. Säännöstä voidaan tällöin soveltaa, jos lähin hoitopaikka on naapurivaltion puolella. (Matkakorvaukset 2010, 71 – 72.)

Suomessa tehdyn matkan osuuden voi korvata, jos asiakas on sairastunut tilapäisen oleskelun aikana EY-lainsäädäntöä soveltavassa valtiossa Pohjoismaita lukuun ottamatta ja kuljetetaan sieltä sairaalasta Suomeen. Matka korvataan tarpeellisella matkustustavalla kotimaan lentoasemalta, satamasta tai valtakunnan rajalta kotiin tai kotipaikkakunnan sairaalaan. Myös perheenjäsenen matka voidaan korvata, jos hän matkustaa vakuutetun sairauden vuoksi Suomeen. Samoin Suomessa tehdyn matkaosuuden voi korvata, jos vakuutettu on saanut lomakkeen E112 FI:n perusteella luvan hakeutua hoitoon toiseen EY-lainsäädäntöä soveltavaan valtioon. Matkoja ei korvata, jos omatoimisesti hakeutuu toiseen EY-lainsäädäntöä soveltavaan valtioon hoitoon. (Matkakorvaukset 2010, 71.)

Pohjoismailla on sosiaaliturvasopimus, ja tämän perusteella yhdessä Pohjoismaassa asuvalla on oikeus saada tilapäisen oleskelun aikana toisessa Pohjoismaassa korvausta lisäkustannuksista, jotka johtuvat paluumatkasta kotiin. Lisäkustannusten on johduttava sairaudesta ja siitä, ettei henkilö voi käyttää sairaudesta takia sitä matkustustapaa,

kuin olisi muuten käyttänyt. Korvaus edellyttää ennen matkaa kirjoitettua kirjallista lääkärinlausuntoa oleskeluvaltiosta. Suomalaisen on toisessa Pohjoismaassa sairastuttuaan haettava paluumatkan lisäkustannuksista korvausta siitä Pohjoismaasta, missä tilapäisesti oleskeli. (Matkakorvaukset 2010, 71 - 72.)

## 9.2 Koulutapaturma

Kela ei korvaa matkakustannuksia, jota ovat aiheutuneet koulutapaturmasta. Oppivelvollisten kouluterveydenhuoltoon liittyvät matkat kuuluvat oppilaan kotikunnan vastuulle. Perusopetuslain (628/1998) 7. luvun 34. §:ssä määritetään, että koulussa, koulumatkalla tai majoituksessa sattuneiden tapaturmien hoito on oppilaalle maksuton, eikä niistä siksi myönnetä sairausvakuutuslain mukaisia korvauksia.

## 9.3 Asevelvolliset ja siviilipalvelusmiehet

Laki terveydenhuollon järjestämisestä puolustusvoimissa (322/1987) määrittää, että palveluksessa olevat asevelvolliset ja siviilipalvelusmiehet kuuluvat puolustusvoimien maksuttoman terveydenhuollon vastuulle, mutta yksityiseen hoitolaitokseen tehdyn matkan palvelusaikana voi korvata.

## 9.4 Vangit

Suljetussa vankilassa oleville ei myönnetä korvausta sairaanhoitokustannuksista koska vankeuslaki (767/2005) määrittää 10. luvun 1. §:ssä, että valtio kustantaa vangin terveydenhuollon. Matkakorvauksia voi myöntää siinä tilanteessa, että vanki vankeinhoitolaitoksen lääkärin luvalla tekee matkan yksityiseen hoitolaitokseen. Samoin tutkintavangilla on oikeus lääkärin luvalla omalla kustannuksellaan saada lääkitystä, tutkimusta ja muuta terveydenhuoltoa ja näistä matkakustannuksista korvauksen voi myöntää. (Matkakorvaukset 2010, 26 - 27.)

## 9.5 Julkinen laitoshoido

Jos asiakas on pitkäaikaisessa hoidossa julkisessa vanhainkodissa, sairaalassa tai muussa julkisessa laitoksessa, tältä ajalta ei matkakorvauksia makseta. Mahdolliset matkakustannukset kuuluvat tällöin laitoksen, yleensä kunnan, vastuulle. (Paltta 2008, 28). Jos osasto suljetaan viikonlopuksi, voidaan sisäänkirjoitetun potilaan matka ko-

tiin korvata. Osaston sulkeminen viikonlopuksi pitää näkyä matkakorvauksia varten kirjoitetussa todistuksessa (SV 67). Intervallihoidossa olevan sisäänkirjoitetun asiakkaan matkat voidaan korvata vaikka päivittäin hoitoon, mutta samalta ajalta ei voi korvata muihin yksiköihin teytyjä matkoja. Julkisen laitoshoidon aikana voidaan korvata rintamaveteraanien kuntoutuksesta annetun lain mukaiset matkat. Perusteet näihin matkoihin on selitetty aiemmin. (Matkakorvaukset 2010, 25.)

Lääkärin määräämä sisäänkirjoitetun asiakkaan kuljetus toiseen toimintayksikköön on lähettävän yksikön vastuulla ja asiakkaalle itselleen maksuton. Näistä kustannuksista Kela ei maksa korvauksia. Sairausvakuutuslain perusteella korvataan jatkokuljetus, kun asiakasta ei ole sisäänkirjoitettu siihen julkisen terveydenhuollon yksikköön, josta hänet siirretään jatkohoitoon. Tällainen tilanne on esimerkiksi sellainen, että asiakas käy terveyskeskuksessa, ja häntä ei sisäänkirjoiteta, vaan lähetetään jatkohoitoon sairaalaan. Tällöin kyseessä on jatkokuljetus ja asiakkaalta menee vain yksi omavastuu kahdesta erillisestä matkasta. (Matkakorvaukset 2010, 25 – 26.)

Mielenterveyslain 29 § (1116/1990) määrittää, että terveyskeskuksen vastaavalla lääkärillä tai hänen määräämällään lääkärillä on toimintavelvollisuus, jos on syytä epäillä että edellytykset tahdosta riippumattomaan hoitoon ovat olemassa. Lääkärin on laadittava tarkkailulähete ja toimitettava asiakas sairaalaan. Tällainen M1-lähettellä tehty matka ei ole sairausvakuutuslain mukaan korvattava, mutta matka lähettäneen lääkärin luo korvataan. Jos yksityislääkäri kirjoittaa M1-lähetteen tahdosta riippumattomaan hoitoon, niin tällainen matka voidaan korvata, mutta nämä ovat hyvin harvinaisia.

## 9.6 Apteekkimatkat ja muut asiointimatkat

Erillisiä apteekkimatkoja Kela ei korvaa eikä muitakaan asiointimatkoja. (Matkakorvaukset-esitys 5/2009, 4.) Lääkärissä käynnin yhteydessä tapahtuvan apteekkimatkan lisäkilometrit voidaan korvata lähimpään apteekkiin ja taksin odotusta enintään 15 minuuttia (Matkakorvaukset 2010, 24). Asiakkaan käydessä erityisliikuntaryhmissä, eivät nämä ole sairausvakuutuksen mukaan korvattavia, joten matkojakaan ei korvata. Jos asiakas tarvitsee vapaa-ajan asiointimatkoihin taksia huonon terveydentilan takia, vastaa asiakkaan kunta näistä matkoista, ja taksikorttia näihin matkoihin haetaan sieltä.



## 10 MATKAKORVAUKSIEN HAKEMINEN

Korvauksen hakeminen omalla autolla tai julkisella liikennevälineellä perustuu hakijan omaan aktiivisuuteen. Varsinkin lyhyillä tai muuten kustannuksiltaan vähäisillä matkoilla korvaus jää usein hakematta, koska hakemisen vaivaan nähden korvaus jää melko pieneksi tai omavastuun takia korvausta ei jää maksettavaksi. Aina asiakas ei tiedä matkan kuuluvan korvauksen piiriin. Myöskään aina asiakas ei muista pyytää tarvittavaa hoitohenkilökunnan todistusta matkakorvausta varten tai ei tiedä, että puutteelliset liikenneyhteydet oikeuttavat matkakorvauksien saantiin omalla autolla tai taksilla. (Paltta 2008, 36, 63.)

Korvaushakemusta ei vielä voi tehdä Kelan sähköisen asiointipalvelun kautta, vaan lomake on toimitettava paperiversiona Kelan toimistoon. Asiakkaan kuuluessa työpaikkakassaan, korvausta haetaan sieltä. (Matkakorvaukset-esite 5/2009, 4.)

### 10.1 Julkinen hoito tai Kelan kuntoutus

Matkustaessa julkiseen hoitoon tai Kelan kuntoutukseen julkisella kulkuneuvolla tai omalla autolla alle 50 kilometrin matkan, asiakas toimittaa matkakorvaushakemuksen Kelaan matkan tehtyään. Lomakkeen tunnus on SV 4 (liite 1.) ja se on tulostettavissa Kela.fi – sivuilta. (Matkakorvaukset-esite 5/2009, 4.) Muita liitteitä ei tarvita.

Taksilla tai omalla autolla yli 50 kilometrin matkan matkustettuaan ja näistä kustannuksista korvauksia hakiessa vakuutetun pitää liittää hakemukseen selvitys erityisajoneuvon tarpeellisuudesta sekä käyntitodistus. Selvitykseksi pitää liittää terveydenhuoltohenkilökunnan todistus käynnistä (SV 67). Todistuksessa otetaan kantaa erityiskulkuneuvon tarpeellisuuteen tai asiakkaan pitää antaa oma selvitys liikenneyhteyksien puutteesta. Terveydenhuoltohenkilökunnan pitää perustella todistuksessa erityiskulkuneuvon tai saattajan tarve. Yleisen kulkuneuvon käyttöä ei tarvitse perustella. Selvitystä erityisajoneuvosta ei tarvita, jos asiakkaalla on Kelassa pitkäaikainen todistus erityisajoneuvon tarpeellisuudesta. Aina taksimatkoista korvausta haettaessa hakemukseen pitää liittää kuitit suoritetusta maksuista. (Matkakorvaukset-esite 5/2009, 4.) Matkan kustannuksena hyväksytään enintään virallisesti vahvistetun taksan mukaiset kustannukset (Paltta 2008, 24).

## 10.2 Yksityinen hoitopaikka

Yksityiseen terveydenhuoltoon tehdyissä matkoista korvausta haettaessa hakemukseen pitää liittää todistus matkakorvausta varten (SV 67), josta käy ilmi että hoito on sairausvakuutuksesta korvattavaa. Liitteeksi tarvitaan kuitit erityisajoneuvon kustannuksista. Lisäksi tarvitaan kunnan tai kuntayhtymän maksusitoumus haettaessa näistä matkoista matkakorvauksia. Jos kyseessä on rintamaveteraanin kuntoutusmatka, tarvitaan Valtiokonttorin päätös tai muu selvitys, josta käy ilmi että kuntoutus on sotaveteraanikuntoutusta valtion varoin. Sopeutumisvalmennuskursseista tarvitaan liitteeksi osallistumistodistus. (Matkakorvaukset 2010, 75.) Kuntoremonttikurssit eivät ole sairausvakuutuslain korvattavia kursseja, joten näiden kurssien matkojakaan ei voida sairausvakuutuslain mukaan korvata.

## 10.3 Yöpymisraha

Yöpymiskustannuksista korvausta haettaessa hakemukseen liitetään maksukuitit yöpymiskustannuksista. Laskusta tulee näkyä mistä kustannukset muodostuu. (Matkakorvaukset 2010, 74.)

## 10.4 Lomakkeet

Kela vahvistaa sairaanhoitokorvausten hakemiseen tarvittavat lomakkeet mutta palveluntuottaja voi käyttää muitakin lomakkeita, jos Terveysosasto on ne hyväksynyt. Lomakkeet ja selvitykset toimitetaan alkuperäisinä Kelaan. Lomakkeet voivat olla kopioita siinä tapauksessa, että asiakas on ensin hakenut vakuutusyhtiöltä korvauksia ja saanut hylkäävän päätöksen. Kopioita käytettäessä liitteenä tulisi olla vakuutusyhtiön hylkäävä päätös ja vakuutusyhtiön pitää varmentaa kopiot oikeiksi nimikirjoituksellaan. (Matkakorvaukset 2010, 76.)

Kelan etuuksia haetaan allekirjoitetulla hakemuslomakkeella, mutta jos allekirjoitus puuttuu, ei sitä tarvitse erikseen pyytää, jollei ole epäilystä hakemuksen alkuperäisyydestä tai siitä, että hakemus olisi hakijan tahdon vastainen. Puutteellista hakemusta ei palauteta vaan asiakasta pyydetään täydentämään hakemusta. Jos hakemus puuttuu, asia rekisteröidään vireille ja asiakkaalta pyydetään hakemus. (Matkakorvaukset 2010, 77.)

## 10.5 Vireilletulo

Etuusasia tulee vireille hakemuksen saapuessa. Etuutta voi hakea postitse, faksilla ja sähköpostilla. Sähköpostitse saapunut etuusasia tulee vireille saapumispäivänä, mutta asiakkaalta pyydetään toimittamaan alkuperäinen hakemuslomake myöhemmin. Hakemuksen saapumisajasta tulee jäädä todisteellinen tieto, koska saapumisaika voi vaikuttaa oikeuteen saada etuus. (Matkakorvaukset 2010, 77.) Tämän takia saapuvat sairausvakuutuskorvaushakemukset leimataan saapumispäivän mukaan.

## 10.6 Etuuden hakija

Etuutta voi hakea täysivaltainen henkilö tai hänen valtuuttamansa. Valtuutetun korvausta hakiessa pitää hänen esittää valtakirja. Yli 15-vuotias alaikäinen voi itse hakea sairausvakuutuslain mukaista etuutta. Edunvalvoja hakee päämiehensä puolesta etuuksia. Sairausvakuutuslain (1224/2004) 15. luvun 2. §:n 3. momentti määrittää, että lähiomainen tai muu henkilö voi hakea etuuksia toisen henkilön puolesta ilman valtakirjaakin, jos henkilö ei sairauden, vanhuudenheikkouden tai muun syyn takia niitä itse voi hakea. Tällaisen hakijan hyväksyminen on Kelan harkinnassa. Kunta voi hakea lapsen etuutta, jos lapsi on otettu sosiaalihuollon toimielimen huostaan ja kuljetuspalveluiden tuottaja silloin, kun asiakas on maksanut vain omavastuuosuuden ja kuljetuspalveluiden tuottaja on tehnyt Kelan kanssa runkosopimuksen valtakirjamenettelystä. Potilasvakuutuskeskus voi hakea korvauksia maksamistaan kustannuksista, joita on suorittanut asiakkaalle. Sosiaalihuollon toimielin voi hakea kustannuksista korvausta, joita vastaan se on maksanut toimeentulotukea. Vakuutusyhtiö voi hakea asiakkaan valtakirjalla korvauksia Kelasta ja työnantaja maksamistaan sairaanhoitokustannuksista. (Matkakorvaukset 2010, 80 – 83, 85 - 86.)

## 10.7 Hakuaika

Korvauksia on haettava kuuden kuukauden kuluessa matkan tekemisestä tai maksun suorittamisesta. (Matkakorvaukset-esite 5/2009, 4.) Jos hakemus on myöhästynyt, pitää pyytää hakijalta selvitys myöhästymisen syistä. Etuuden voi myöntää, jos epämielinen olisi kohtuutonta myöhästymisestä huolimatta. Tällöin myöhästymisen pitää johdeta hakijasta riippumattomista syistä tai muista pätevistä perusteista. Tietämättömyys

hakuajoista ei ole riittävä peruste, mutta vaikea sairaus voi olla sellainen. (Matkakorvaukset 2010, 87.)

## 10.8 Käsittelypaikka

Etuusasia valmistellaan ja ratkaistaan asiakkaan kotikunnan mukaan määräytyvässä vakuutuspiirissä. (Matkakorvaukset 2010, 88.) Kouvola kuuluu Kymenlaakson vakuutuspiiriin, johon kuuluu Kouvolan lisäksi Haminan, Iitin, Kotkan, Miehikkälän, Pyhtään ja Virolahden kunnat. (Tietoa Kelasta – Organisaatio 2009). Kouvolan sairaanhoitokorvausryhmä ratkaisee koko vakuutuspiirin sairaanhoitokorvaushakemuksia. Ryhmässä tehdään ratkaisutyötä ambulanssi-, ATK- ja taksitilityksissä sekä muita tilityksiä. Yksityishenkilöiden ratkaisusta käsitellään lääkärin- ja hammaslääkärin palkkioiden kustannuksia sekä tutkimuksesta ja hoidosta aiheutuvien kustannusten korvaamisesta syntyneitä sairaanhoitokorvaushakemuksia sekä matkakorvaushakemuksia. Vuoden alusta asti korvauksien piiriin tuli suuhygienistien hoidon korvaushakemukset. Lisäksi ryhmässä käsitellään lääkekustannuksien korvauksia ja tehdään muutoksenhakuja ja takaisinperintäpäätöksiä. Ryhmän töihin kuuluu asiakassähköpostin seuraaminen ja niihin vastaaminen, skannattujen sairaanhoitokorvausasioiden seuraaminen, taksien valtakirjasopimusten teko ja osallistumien postin käsittelyyn. Kymenlaakson sairaanhoitopiirissä lääkkeiden erityiskorvauspäätökset sekä lääkkeiden vuotuisen katon ylittävien korvausten maksaminen kuuluu Kotkan Kelan toimipisteen vastuulle ja siellä myös tehdään taksitilityksiä. Työpaikkakassan vastuulle kuuluvien asiakkaiden matkakorvaushakemukset käsitellään työpaikkakassassa ja jos tällainen hakemus toimitetaan Kelaan, lähetetään se oikeaan kassaan (Matkakorvaukset 2010, 88).

## 11 LISÄSELVITYSTEN PYYTÄMINEN

Asiakkaan hakemuksen ollessa puutteellinen, asiakasta pyydetään täydentämään hakemustaan lisäselvityksillä. Alkuperäistä hakemusta ei palauteta asiakkaalle, vaan asiakasta pyydetään täydentämään hakemuksessa olevia tietoja tai toimittamaan tarvittavia asiakirjoja. Vaadittavia lisäselvityksiä voidaan pyytää asiakkaalta joko suullisesti tai kirjallisesti. Suullisesti lisäselvityksiä voi pyytää asiakaspalvelussa asiakkaan asioidessa ja hakemusta jättäessä tai ratkaisija voi lisäselvityksiä pyytää puhelimitse, jos se on tarkoituksenmukaisin keino asian selvittämiseksi. Hakemus täydennetään kes-

kustelun perusteella ja kirjatessa hakemuslomakkeelle asiakkaalta saatavia tietoja, pitää hakemuksesta näkyä, mitkä tiedot on asiakkaan omakätisesti merkitsemiä ja mitkä ovat virkailijan kirjoittamia lisätietoja. (Matkakorvaukset 2010, 92 - 93.)

Selkeä lisäselvityspyyntö auttaa asiakasta toimittamaan tarpeellisen tiedon ja siksi lisäselvityspyyntö pitää selvittää riittävän yksityiskohtaisesti. Asiakkaan pitää tietää, mitä tietoja tarvitaan ja missä muodossa lisäselvitykset pitää toimittaa. Tarvittavat lisäselvitykset pitää mahdollisuuksien mukaan pyytää aina kerralla. (Matkakorvaukset 2010, 92 - 93.)

Lisäselvityksiä pyydetään kirjallisesti, jos asian laajuus sitä edellyttää tai kirjallinen pyyntö on muuten tarkoituksenmukaisin. Kirjallinen lisäselvityspyyntö on tarkoituksenmukaisin, jos asiakkaan odotetaan toimittavan liitteitä hakemukseen. (Matkakorvaukset 2010, 92.) Kirjeen mukana lähetetään tarvittava vastauslomake ja palautuskirjekuori, jonka postimaksu on maksettu. Esimerkki toimitettavasta liitteestä on käyntitodistus.

Ennen lisäselvityksen pyytämistä pitää varmistaa, onko kyseinen tieto jo Kelan käytettävissä. Esimerkki jo käytettävässä olevasta tiedosta on tilinumero, joka voi olla Kelan tiedossa jonkin toisen maksussa olevan etuuden kautta. Myös käyntitodistukseksi tarvittava osallistumistodistus kuntoutusmatkoihin voi olla kuvattuna kuntoutusraha-hakemuksen yhteyteen. Tällöin asiakkaalta ei lisätietoja tietenkään enää pyydetä.

Lisäselvityksiä asiakkaalta pyydetessä pitää asiakkaalle antaa joku määräaika lisäselvityksen toimittamiselle. Suullisestikin lisäselvityksiä pyydetessä pitää muistaa asiakkaalle mainita, että asia voidaan määräajan mentyä ratkaista, vaikkei asiakas lisäselvityksiä toimittaisikaan. Asia ratkaistaan silloin käytettävissä olevilla tiedoilla, eikä jo kerran pyydettyä lisäselvitystä pyydetä uudelleen. Määräaika lisäselvitysten toimittamiselle on yleensä kaksi viikkoa mutta aikaa voidaan pidentää, jos selvityksen saaminen sitä edellyttää. Tällainen tilanne matkakorvauksissa voi olla, jos asiakas asuu ulkomailla ja häneltä pyydetään lisäselvityksiä hakemukseen. Jos asiakas on hakemuksessaan jo ilmoittanut toimittavansa lisäselvitykset tiettyyn päivämäärään mennessä, ei niitä pyydetä enää uudelleen asiakkaalta. Asia voidaan tällöin ratkaista määräajan mentyä. Jos asiakas ei ole ilmoittanut määräaikaa lisäselvitysten toimittamisel-

le, pitää tarvittavat lisäselvitykset pyytää ja ilmoittaa määräaika niiden toimittamiselle. (Matkakorvaukset 2010, 92 - 93.)

Määräaika voidaan asiakkaan pyynnöstä pidentää tilanteessa, jolloin asiakas ei määräaikaan mennessä pysty lisäselvityksiä toimittamaan. Tällöin sovitaan uusi määräaika. Määräaika ei yleensä pidennetä kuin kerran mutta jos selvityksen viipyminen johtuu asiakkaasta riippumattomista syistä, voidaan määräaika pidentää tämänkin määräajan jälkeen. (Matkakorvaukset 2010, 93.)

## 12 PÄÄTÖKSEN ANTAMINEN

Sairaanhoitokorvausratkaisuja tehtiin 10 miljoonaa kappaletta vuonna 2008, joista 0,4 miljoonaa tehtiin työpaikkakassoissa. Hakemusten keskimääräinen läpimenoaika oli 12 päivää. (Vuosikertomus 2008, 12.) Käsittelylle asetettu tavoiteaika matkakorvauksissa on kaksi viikkoa (Tietoa Kelasta – Tuet ja palvelut – Hakemuksesta päätökseen – Käsittelyaika ja tiedustelut 2010). Matkakorvauspäätöksissä hakijalle annetaan aina kirjallinen päätös etuuden myöntämisestä, hylkäämisestä tai osamyönnöstä. Päätös lähetetään matkan tehneelle asiakkaalle ja valtuutetun, esimerkiksi taksiautoilijan, korvausta hakiessa myös hänelle. Edunvalvojalle lähetetään päätös aina, vaikka korvausta hakisikin asiakas. Kuolinpesälle päätös lähetetään käsitellessä kuolleen henkilön hakemusta. (Matkakorvaukset 2010, 112.)

Sairaanhoitokorvaukset maksetaan asiakkaan osoittamalle tilille suomalaiseen rahalaitokseen. Erityisissä syissä voidaan korvaus maksaa käteismaksuna, ulkomaille tai postiosoituksena. Asiakkaan saamaa sairaanhoitokorvausta ei voi ulosmitata eikä korvauksista mene veroa. (Matkakorvaukset 2010, 114.) Rahat ovat yleensä asiakkaan tilillä kahden pankkipäivän päästä päätöksen antamisesta (Tietoa Kelasta – Tuet ja palvelut – Hakemuksesta päätökseen – Milloin rahat tilillä 2010).

## 13 PÄÄTÖKSESTÄ VALITTAMINEN

Kelan tekemistä päätöksistä voi valittaa valitusaikana, joka on 30 päivää päätöksen tiedoksisaannista. Tiedoksisaannin katsotaan tapahtuneen seitsemän päivän päästä päätöksen postituksesta, joten valitus tai oikaisupyyntö on toimitettava 37 päivän sisällä päätöksen postituspäivämäärästä. Valitus tai oikaisupyyntö tulee tehdä kirjalli-

sesti. Valituskirjelmä voi olla vapaamuotoinen tai voi käyttää Kela.fi-sivuilta tulostettavissa olevaa lomakepohjaa. Valituskirjelmässä pitää näkyä muutoksenhakijan nimi, henkilötunnus, osoitetiedot ja puhelinnumero. Lisäksi pitää mainita mihin päätökseen ja mitä muutosta halutaan ja millä perusteilla. Valituskirjelmä on allekirjoitettava ja se on toimitettava Kelan toimistoon. Yleisimmin valitetaan lähimmän hoitopaikan mukaan maksetuista korvauksista tai korvauksen määrästä.

Asiassa tehdään mahdollisesti oikaisupäätös, ja asiakas saa oikaistun päätöksen postitse. Jos valitusta ei voida hyväksyä eikä päätöstä oikaista, lähetetään matkakorvauksista tehty valitus sosiaaliturvan muutoksenhakulautakunnan käsiteltäväksi. Sosiaaliturvan muutoksenhakulautakunnan päätökseen voi hakea muutosta vakuutusosoikeudelta. Asiakas saa muutoksenhakulautakunnalta ja myös vakuutusosoikeudelta kirjallisen päätöksen. (Päätöksestä valittaminen 2010.) Valitusten käsittelyaika silloin, kun Kela itse ei päätöstä voi oikaista, on noin vuosi.

Kela voi oikaista kirjoitus- tai laskuvirheestä johtuneen virheellisen päätöksen ilman asiakkaan suostumusta, mutta kuulee kuitenkin asiakasta ennen oikaisua. Asiavirhe oikaistaan asiakkaan vahingoksi vain, jos asiakas suostuu oikaisuun. Mikäli asiakas ei suostu oikaisuun, voidaan oikaisua esittää muutoksenhakulautakunnalle joka poistaa virheellisen päätöksen. (Päätöksestä valittaminen 2010.)

Kelan etuuksiin liittyvistä seikoista voi kannella myös eduskunnan oikeusasiamiehelle. Oikeusasiamies valvoo, että virkamiehet noudattavat lakia ja täyttävät velvollisuutensa ja seuraa, että hyvä hallinto ja perus- ja ihmisoikeudet toteutuvat. (Eduskunnan oikeusasiamies 2010) Oikeusasiamiehelle suunnatun kantelun voi kirjoittaa vapaamuotoisesti tai käyttää kantelulomaketta. Kantelusta pitää näkyä kantelijan nimi, yhteystiedot ja tarpeelliset tiedot kantelussa tarkoitettusta asiasta. Liitteeksi kannattaa laittaa kopiot kanteluun liittyvän asian päätöksistä ja muista asiakirjoista. Oikeusasiamies ei tutki yli viisi vuotta vanhaa asiaa, jollei tutkimiseen ole erityisen painavaa syytä. (MTKL Sosiaaliturvaopas 2009, 8.)

Oikeusasiamiehelle oli tehty kantelu Kansaneläkelaitoksen menettelystä koskien kuljetuspalveluiden tuottajille maksettavien korvausten viivästymistä. Oikeusasiamies Pauniolle kanneltiin siitä, että kuljetuspalveluntuottajille pitäisi maksaa korvaukset sopimuksen mukaan kolmen viikon kuluessa siitä, kun yrittäjä on toimittanut hake-

mukset Kelaan. Yrittäjä oli sitä mieltä, että korvausten maksu kesti aina yli kolme viikkoa, joka on kohtuuttoman pitkä aika yrittäjän odottaessa korvauksia tehdystä työstä. Kansaneläkelaitos antoi oman selvityksensä asiasta. Helsingin vakuutuspiirissä sairaanhoitokorvaushakemukset pääsivät ruuhkautumaan hakemusten kasvun myötä ja henkilökunnan vähyyden takia. Käsittelyajat oli kuitenkin saatu lyhenemään ja ne vastasivat Etelä-Suomen käsittelyaikoja. Ratkaisussaan (23.6.2008/1519/4/07) oikeusasiamies totesi, että Kansaneläkelaitoksen asiakkaiden yhdenvertainen kohtelu edellyttää, että erot vakuutuspiirien välisissä käsittelyajoissa eivät saa nousta kovin suuriksi. Hakijan korvaushakemuksia ei voitu katsoa käsitellyn ilman viivästyksiä. Viivyttelyä käsittelyssä ei kuitenkaan voitu katsoa tapahtuneen. Oikeusasiamies katsoi riittäväksi saattaa näkemyksensä käsittelyn viivytyksettömyydestä Helsingin vakuutuspiiriin tietoon.

## 14 TUTKIMUS

### 14.1 Tutkimuksen tavoite

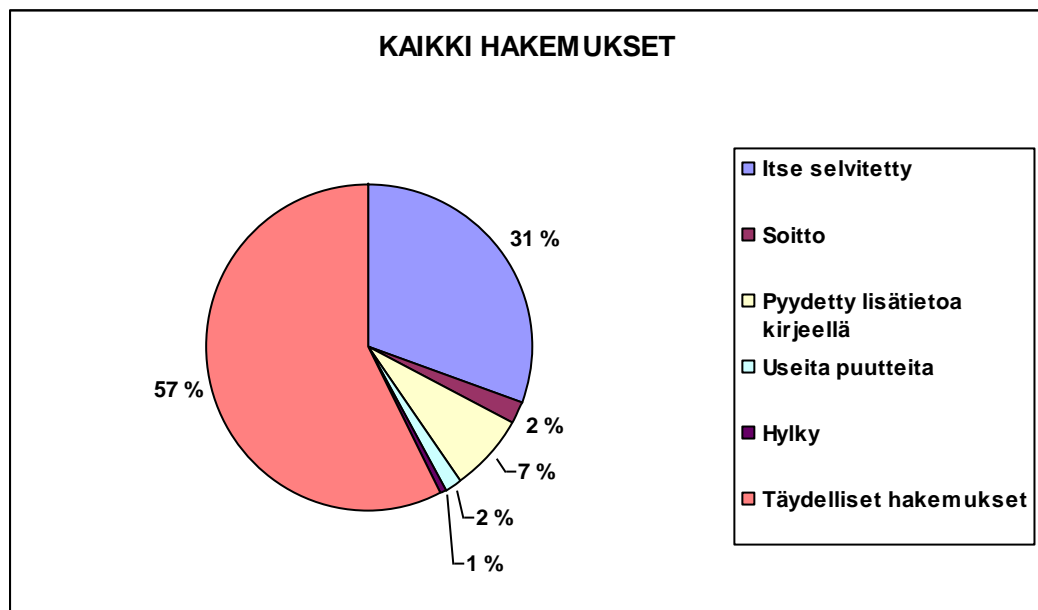
Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää sairausvakuutuksen perusteella myönnettävien matkakorvausten hakemuksissa esiintyviä yleisimpiä puutteita ja lisäselvitystä vaativia kohtia.

### 14.2 Tutkimuksen toteutus

Tutkimus toteutettiin Kansaneläkelaitoksen Kouvolan sairaanhoitokorvausryhmässä tutkimalla kahden viikon aikana tehtyjä yksityisiä matkakorvaushakemuksia. Tutkimukseen osallistui kahdeksan ratkaisijaa sairaanhoitokorvausryhmän 12 ratkaisijasta. Tämä sen takia, että ryhmässä muutamat eivät tee ollenkaan yksityisiä hakemuksia. Tutkimuksen tekoaikana osa ryhmän jäsenistä oli lomalla. Kouvolan sairaanhoitokorvausryhmän töiden jakautumista ja tehtäviä on selvennetty työssä aiemmin. Lisäksi tutkimukseen osallistui kaksi jäsentä opintotukiryhmästä, koska heidän toinen etuus on sairaanhoidonkorvaukset ja he tekivät tutkimusaikana sairaanhoidonkorvauksia. Yhteensä tutkimukseen osallistui kymmenen ratkaisijaa eli kaikki, jotka tutkimusaikana yksityisiä matkakorvaushakemuksia ratkaisivat.



Tutkimus toteutettiin kirjaamalla seurantalomakkeelle (liite 2.) matkakorvaushakemuksien puutteita tai lisäselvitystä vaativia asioita joko viivoin tai kirjaimin. Tämä siksi, että seuranta veisi mahdollisimman vähän työaika ja olisi vaivaton toteuttaa. Seurantalomakkeelle oli ennalta suunniteltu ryhmän kanssa mahdolliset puutteet ja lisäselvitystä vaativat asiat ryhmittäin. Kirjaaminen oli sovittu niin, että I tarkoittaa ratkaisijan itse selvittämää asiaa, S tarkoittaa soittoa joko asiakkaalle tai muulle taholle ja L tarkoittaa lisäselvityksen pyytämistä kirjeellä asiakkaalta. Kirjainta X käytettiin, jos hakemuksessa oli useita puutteita ja merkintä tuli silloin ensimmäisen puutteen kohdalle. H tarkoitti hylkäämiseen johtavaa syytä. Täydellisiin hakemuksen kohdalla laitettiin vain viiva silloin, kun hakemus ei aiheuttanut ratkaisijalle mitään ylimääräistä työtä. Hakemus oli silloin oikein täytetty, ja kaikki tarvittava tieto oli hakemuksessa. Alla olevasta kuvasta 4 näkyy hakemuksissa olevien puutteiden selvittämisen jakautuminen ja täydellisten hakemuksien osuus hakemuksista.



Kuva 4. Hakemuksien puutteiden selvittäminen ja täydellisten hakemusten osuus

### 14.3 Tutkimuksen ajankohta

Tutkimus suoritettiin viikoilla 10 ja 11 keväällä 2010. Ajankohta valittiin täksi siksi, että edellinen viikko oli hiihtolomaviikko ja tällöin ryhmästä oli poissa useita ratkaisijoita. Oli sovittu, että jokainen seuraa tekemiään yksityisiä matkakorvaushakemuksia yhden viikon ajan ja seuranta-ajaksi oli sovittu kaksi peräkkäistä viikkoa siksi, että jokainen ratkaisija tekee vain joka toinen viikko yksityisiä hakemuksia ja joka toisen viikon tilityksiä tai muita ratkaisutöitä.

#### 14.4 Tutkimuksen osallistujajoukko

Tutkimuksen ajankohtana tehtiin tai laitettiin vireille yhteensä 457 yksityistä matkakorvausratkaisua. Nämä kaikki osallistuivat tutkimukseen ja niistä tehtiin seuranta. Määrä on todennäköisesti lomien ja muiden kiireiden takia normaalia kahta viikkoa pienempi.

#### 14.5 Lisäselvitysten jakautuminen

Tutkimukseen osallistuneista hakemuksista 261 hakemusta eli 57 prosenttia oli täydellisiä hakemuksia eli kaikki tarvittava tieto oli hakemuksessa tai liitteissä. Näissä tilanteissa ratkaisijan ei tarvinnut tehdä mitään ylimääräistä työtä vaan pystyi tekemään ratkaisun käytettävillä tiedoilla. Tällöinkin saattoi joutua tarkastamaan oman auton kilometrien oikeellisuutta tai julkisten kulkuvälineiden kustannuksia. Nämä oli kuitenkin merkitty oikein hakemuksessa, joten hakemus oli asiakkaan puolesta oikein täytetty.

Toiseksi eniten eli 140 hakemusta oli sellaisia, että niissä ratkaisija etsi lisätietoa Kelan käytävissä olevista tiedoista. Näitä ovat esimerkiksi julkisen liikenteen kustannukset, oman auton kilometrit ja tilinumeron muuttaminen IBAN-muotoon. Tällaisia hakemuksia oli 31 prosenttia hakemuksista. Aikaa näihin etsimisiin menee tapauksesta riippuen minuutista muutamaa minuuttia hakemusta kohti

Lisäselvityksen kirjeellä asiakkaalta joutui pyytämään 34 kertaa seurannan aikana ja tämä on 7 prosenttia hakemuksista. Näistä tyypillisimpiä tilanteita on se, että hakemus puuttuu kokonaan tai pitää kysyä syytä siihen, miksi asiakas on mennyt kauemmas hoitoon kuin lähin julkinen hoito olisi ollut. Kirjeen kirjoittamiseen saattaa mennä paljonkin aikaa. Kelalla on käytössä vakio kirjepohjia lisäselvityksiä varten, mutta useasti kirjepohjia joutuu asian selkeyttämiseksi muokkaamaan paljonkin. Lisäksi kirje pitää tulostaa ja tallettaa asiakirjojen kanssa odottamaan saapuvaa lisäselvitystä.

Matkakorvaushakemuksen ratkaisemiseksi käsittelijä soitti kymmenen kertaa eli kahdessa prosentissa hakemuksista. Yleensä soitto tehdään asiakkaalle itselleen esimerkiksi selvitettyä käytettyä kulkuneuvoa tai matkareittiä. Hoitopaikkaan soitettiin

selvitettäessä asiakkaan mahdollista maksusitoumusta tai onko asiakas sisäänkirjoitettuna julkiseen hoitolaitokseen. Soittaminen ei yleensä vie paljoa aikaa, jos vaan saa kiinni sen henkilön, joka asiasta tietää.

Useita puutteita hakemuksessa oli kahdeksan kertaa eli kahdessa prosentissa hakemuksista. Näissä tapauksissa ratkaisijan piti pyytää asiakkaalta ja tai hoitopaikasta useita lisäselvityksiä. Monesti ratkaisu voitiin saaduilla lisäselvityksillä täydennettynä tehdä, mutta joissain tilanteissa ei kaikkea lisätietoa saatu heti, ja tämä pidentää käsittelyaikoja.

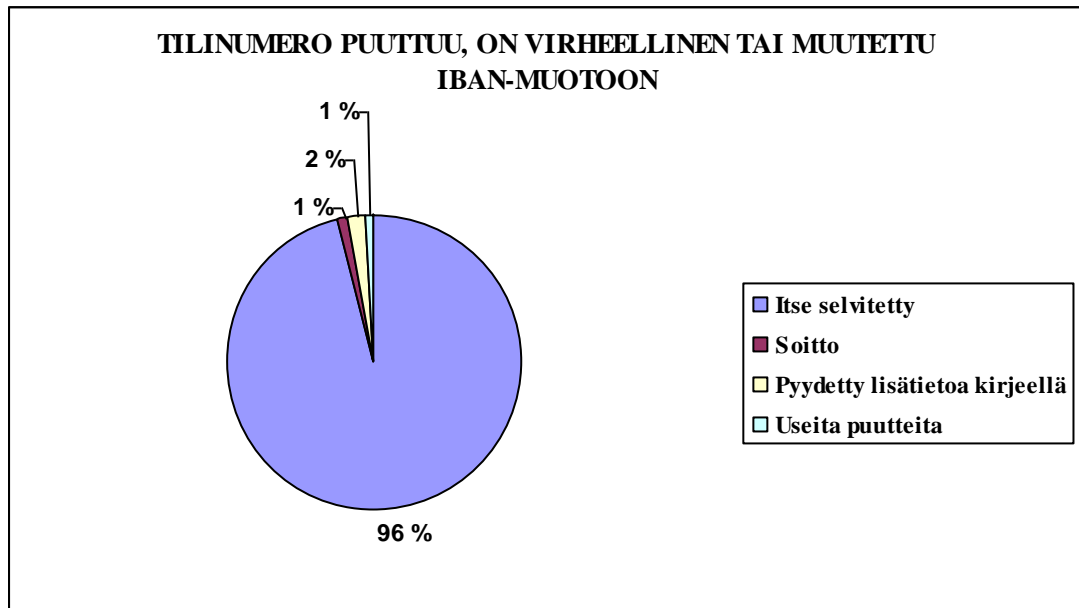
Seurannan aikana neljä matkakorvaushakemusta hylättiin puutteellisten tietojen takia. Näistä asiakkaalta pyydetään lisäselvityksiä, mutta kun asiakas ei niitä määräajassa toimittanut, niin asiasta annettiin määräajan ylityttyä hylkäävä ratkaisu. Päätös voidaan oikaista, jos asiakas toimittaa lisäselvityksen myöhemmin. Oikeastaan kaikki asiakkaalta pyydettävät lisäselvitykset voivat puuttuessaan johtaa hylkäävään ratkaisuun, jollei tietoa ole Kelalla muualta saatavissa. Periaate on, että Kela ei voi tietää asiakasta enempää tämän asioista, vaan asiakkaalla on velvollisuus toimittaa pyydetty tiedot ja edesauttaa asian ratkaisussa.

## 15 TUTKIMUKSESSA SELVINNEET YLEISIMMÄT PUUTTEET

Tutkimuksen aikana 196:ssa eli 42,9 prosentissa hakemuksista oli sellaisia puutteita, jotka vaativat ratkaisijalta lisätyötä tai asiakkaalta tai hoitopaikasta piti pyytää lisätietoja tai liitteitä. Liitteessä 3. on eriteltyä tutkimuksen aikaiset puutteet ryhmittäin.

### 15.1 Tilinumero puuttuu, on virheellinen tai muutettu IBAN-muotoon

Huomattavasti eniten puutteita hakemuksissa oli tilinumeron kohdalla. Kaikista hakemuksista tilinumero puuttui tai oli virheellinen 22,5 prosentissa eli 103 hakemuksessa. Kuvasta 5 näkyy puutteiden jakautuminen sen mukaan, miten tilinumeroa selviteltiin.



Kuva 5. Puutteelliset tilinumerot korvaushakemuksissa seurannan aikana

Suurin osa puutteellisista tilinumeroista selviteltiin itse. Näissä tilanteissa tilinumero saattoi puuttua kokonaan, mutta se saattoi löytyä Kelan tiedoista jo valmiina muussa yhteydessä tai asiakkaalle oli lähiaikoina maksettu sairaanhoidonkorvauksia ja olemassa olevaa tilitietoa voitiin käyttää tässäkin ratkaisussa. Tällöin monesti tarkastettiin, että samalle tilille on maksussa jatkuvasti joku Kelan etuus, esimerkiksi eläke tai asumistuki. Asiakkaalta ei näin tarvinnut varmistaa tilin oikeellisuutta vaan tilille voitiin korvaus maksaa.

Hyvin usein ratkaisija muutti ilmoitetun tilinumeron IBAN-muotoon, koska tilinumero oli ilmoitettu normaalissa kansallisessa muodossa, jota ohjelma ei enää hyväksyne. Matkakorvaushakemuksessa (SV 4) pyydetään ilmoittamaan maksuosoite-kohdassa IBAN-tilinumero ja BIC-pankkitunniste. Asiakasneuvoja Mirva Vesterinen (25.3.2010) pohti, että monet asiakkaat eivät varmaankaan tiedä, mikä IBAN-tilinumero on, ja tämä voikin olla yhtenä syynä siihen, että tilinumero puuttuu tai sitä ei ilmoiteta pyydetyssä IBAN-muodossa. Moni oli kirjoittanut tilinumeronsa myös niin, että oli lisännyt alkuun FI ja kaksi ensimmäistä numeroa ja tämän jälkeen tavallisen tilinumeronsa. IBAN-tilinumerossa on kuitenkin aina 18 numeroa, joten monen asiakkaan tilinumeroon tulee väliinkin lisänollia eli tilinumero oli kuitenkin muutettava laskentaohjelmalla IBAN-muotoon. Muuttamisessa ei kauaa mene, mutta aina se on lisätyötä.

IBAN on kansainvälinen tilinumero, jonka käyttäminen on ollut pakollista rajat ylittä-  
vissä maksuissa EU- ja ETA-alueella 1.1.2007 alkaen (Mikä on IBAN-tilinumero  
2010). SEPA eli yhtenäinen euromaksualue on Euroopan talousalueen kuluttajia ja  
yrityksiä palvelemaan suunniteltu kotimarkkina-alue. SEPA-alueella maiden maksu-  
käytännöt ovat yhteneväiset tilisiirtojen, maksukorttien ja suoraveloitusten osalta.  
SEPA-alueeseen kuuluvat kaikki 27 EU-maata sekä Islanti, Liechtentein, Monaco,  
Norja ja Sveitsi ja muutoksen myötä ei ole eroa sillä, maksetaanko euromääräinen  
maksu maan sisällä tai muualle SEPA-alueelle. (SEPA muuttaa yrityksen maksukäy-  
täntöjä 2/2010, 7.)

Kelan uusissa hakemuksissa on kesäkuusta 2009 lähtien pitänyt tilinumero ilmoittaa  
aina IBAN-muodossa, ja jos asiakas ei sitä IBAN-muodossa ilmoita, muuttaa Kelan  
virkailija tilinumeron asiakkaan puolesta oikeaan muotoon. Suomalaiset pankit siirty-  
vät käyttämään yhtenäisen euromaksualueen (SEPA) maksunvälitystä vuoden 2010  
loppuun mennessä ja tästä syystä suomalaisten pankkien tilinumerot ilmoitetaan jat-  
kossa kansainvälisessä IBAN-muodossa. Oman IBAN-tilinumeron löytää tiliotteesta  
ja yleensä sen oikeasta yläkulmasta. Suomalainen IBAN on FI-alkuinen, ja sitä seuraa  
kaksimerkkinen tarkiste ja tilinumerossa on aina 18 merkkiä, eikä sitä voi muodostaa  
itse mutta kansallisen tilinumeron voi muuttaa Kela.fi – sivuilla olevan pankkikohtai-  
sen laskurin avulla tarvittavaan muotoon. BIC-tunniste muodostuu automaattisesti  
IBAN-numerosta, eikä sitä tarvitse erikseen ilmoittaa paitsi ulkomaisissa tilinumerois-  
sa BIC-tunniste pitää ilmoittaa. BIC-koodi on joko kahdeksan tai 11-merkkinen, ja se  
yksilöi pankin tai pankkiryhmän, johon maksu on menossa. Esimerkkinä tilinumeron  
muuttuvasta ulkoasusta on tilinumero 500015-456, jonka IBAN-muotoinen muoto oli-  
si FI1350001500000456. Näistä FI on maatunnus ja kaksi seuraavaa tarkistemerkit ja  
tilinumeron väliin tulee lisänollia, jotta numero on 18 merkkiä pitkä. (Käytä hakemuk-  
sissa IBAN-tilinumeroa 2009.)

Muutamassa tapauksessa asiakkaalle soitettiin, ja nämä johtuivat yleensä siitä, että jär-  
jestelmä nostaa esiin tilinumeron, mutta sille maksamisesta on niin kauan aikaa että  
asiakkaalle soittamalla varmistetaan tilin olevan edelleen käytössä. Samoin voidaan  
joutua varmistamaan, jos asiakas on ilmoittanut tilinumeron, joka poikkeaa hyvin vä-  
hän aiemmasta ilmoitetusta tilinumerosta. Tällöin varmistetaan, ettei kyseessä ole kir-  
joitusvirhe vai onko asiakkaalla todellakin kaksi hyvin samanlaista tilinumeroa. Näis-  
sä tilanteissa pitää muistaa tietosuoja eli koko tilinumeroa ei puhelimessa sanota, vaan

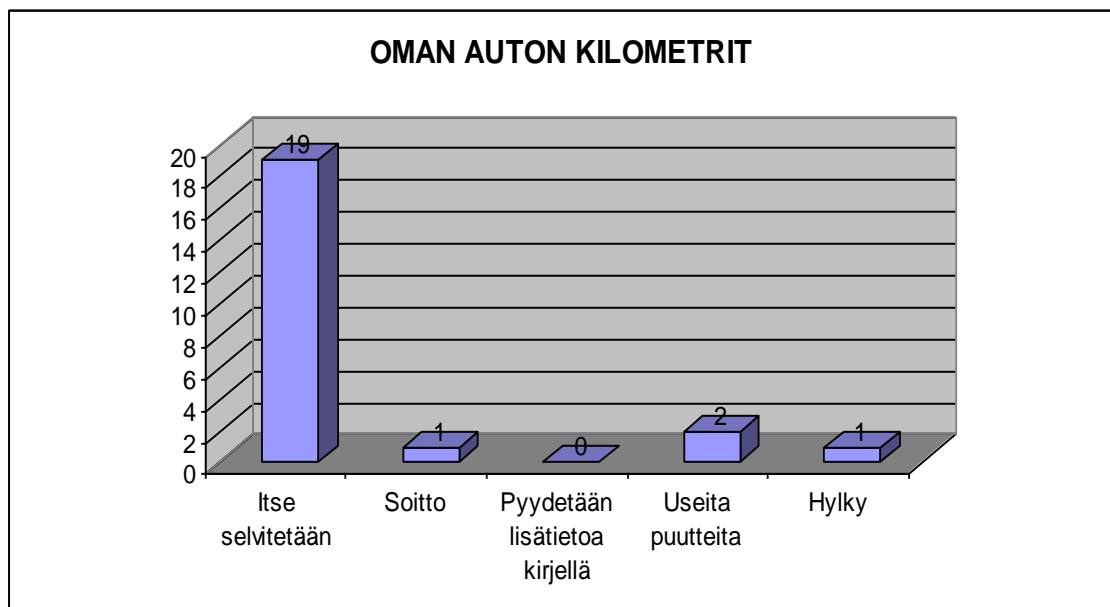
kysytään vaan virheellinen tai epäselvä kohta. Tämä siksi, koska puhelimitse ei asiakkaan henkilöllisyyttä voida varmuudella tarkistaa.

Jos tilinumeroa ei ole ollenkaan ilmoitettu eikä sitä löydy Kelalta muusta yhteydestäkään, pitää sitä kysyä asiakkaalta kirjeellä. Tällöin pyydetään asiakkaalta tilinumero IBAN-muodossa. Kirjeellä pyydetään myös virheellisen tilinumeron oikaisua, jos ohjelma tilinumeron virheelliseksi huomaa eikä asiakas ole ilmoittanut puhelinnumeroa.

Seurannassa oli yksi hakemus, jossa oli useita puutteita ja suurin tai ensimmäinen oli tilinumeron puuttuminen.

## 15.2 Oman auton kilometrit

Oman auton kilometrit puuttuivat 23 hakemuksesta seurannan aikana ja se on viisi prosenttia hakemuksista. Tällöin ratkaisijan pitää välimatkapalvelun kautta selvittää matkan kilometrit ja Kelassa käytetään Eniron reittihakua. Selviteltäessä kilometrejä pitää tietää matkareitti ja mahdollisen saattajan lisäkilometrien määrä. Näitä voi joutua kysymään asiakkaalta. Kuvassa 6. on oman auton kilometrien selvittämiseen tarvittavien toimenpiteiden jakautuminen.



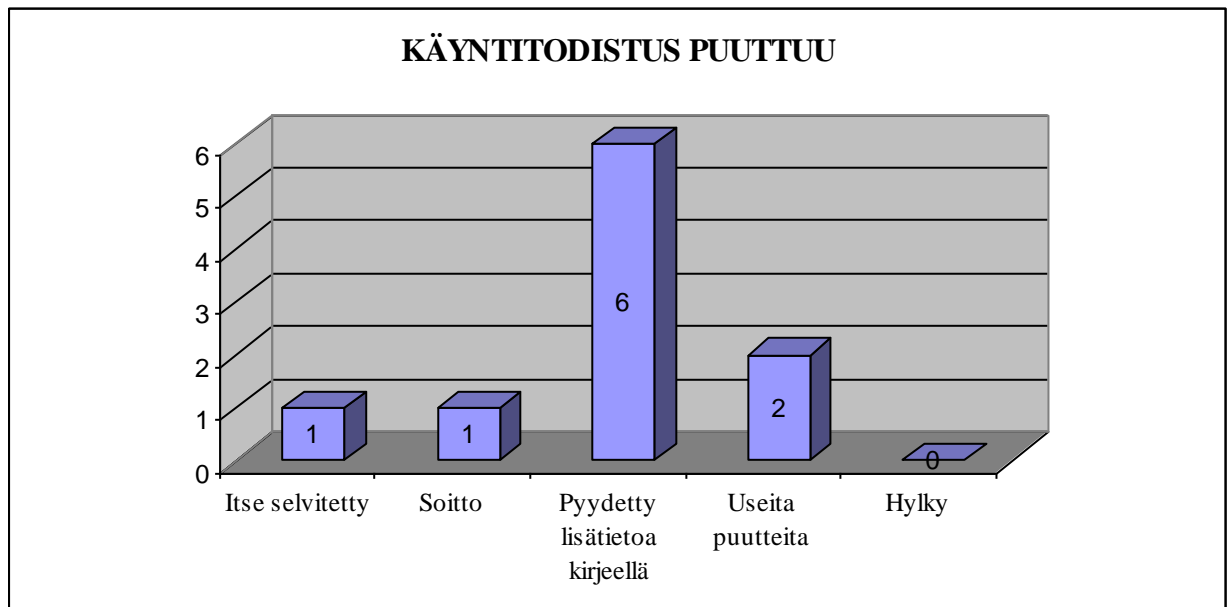
Kuva 6. Oman auton kilometrien selvittämisen jakautuminen

Seurannan aikana 19 kertaa eli viidessä prosentissa hakemuksista ratkaisija itse selvitti kilometrien määrän käyttäen välimatkahakua. Kaksi kertaa hakemuksissa oli useita

puutteita, joista kilometrien puuttuminen oli isoin tai ensimmäinen. Kerran asiakkaalle soitettiin varmistaakseen matkareitti. Yhdessä ratkaisussa oli kysytty maksusitoumusta, kun oli menty kauemmas hoitoon kuin lähin julkinen hoitopaikka, mutta asiakas ei vastannut kuulemiseen, joten hakemuksesta hylättiin liiat kilometrit ja maksettiin korvaus vain lähimmän hoitopaikan mukaan.

### 15.3 Käyntitodistus puuttuu

Kymmenessä hakemuksessa puuttui käyntitodistus liitteenä eikä matkakorvaushakemuksessa ollut myöskään terveydenhuoltohenkilökunnan merkintää käynnistä. Kuvasa 7. on eritelty, miten ratkaisija on pyrkinyt varmistamaan käynnin. Useimmiten puuttuvaa käyntitodistusta pyydettiin kirjeellä, jolloin kirjeen mukana asiakkaalle lähetetään palautuskuori, jolla asiakas voi vaivattomasti todistuksen lähettää. Kahdessa hakemuksessa oli useita puutteita, joista käyntitodistuksen puuttuminen se isoin tai ensimmäinen. Kerran ratkaisija soittamalla hoitolaitokseen varmisti käynnin ja kerran tieto löytyi Kelan käytettävissä olevista tiedoista. Tällainen tilanne voi olla, jos käynnillä kirjoitettu lääkärintodistus on toimitettu Kelaan tai käyntikohde on Kelan myöntämään kuntoutuspäätökseen perustuva hoitojakso ja käyntitodistus löytyy kuntoutusrahan liitteenä. Hylkyjä puuttuvan käyntitodistuksen takia ei seuranta aikana tullut.



Kuva 7. Käyntitodistus puuttunut ja selvitetty käynnin toteutuminen

#### 15.4 Kauemmaksi hoitoon kuin lähin

Aiemmin työssäni on kerrottu, miksei sairausvakuutuksen perusteella korvata matkoja kuin tietyn porrastuksen mukaisesti hoitolaitoksiin. Tästä syystä asiakkaalta pitää selvittää, miksi hän on hakeutunut kauemmaksi hoitoon kuin vastaava julkinen samantasoinen hoito olisi ollut. Näitä tapauksia seurannan aikana oli kymmenen kappaletta. Yhdeksässä tapauksessa näistä asiakkaalle lähetettiin kirje, jossa pyydettiin vastaamaan oliko hänellä maksusitoumus tai palveluseteli julkiselta puolelta hoitoon. Kyselyt koskevat yksityisessä hoidossa kävijöitä silloin kun hoito tehdään kauempana kuin lähin julkinen hoito. Yhdessä tapauksessa ratkaisija itse selvitti syyn, miksi asiakas meni kauemmaksi hoitoon kuin lähin julkinen käyttäen Kelassa jo olevia tietoja.

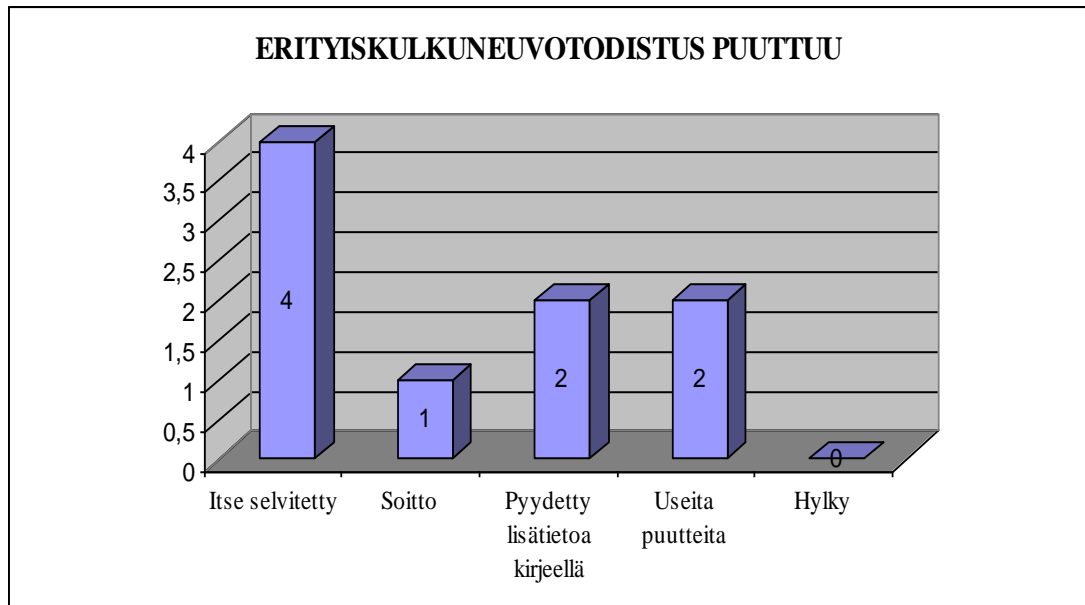
#### 15.5 Erityiskulkuneuvotodistus puuttuu

Yhdeksässä hakemuksessa puuttui terveydenhuoltohenkilökunnan kirjoittama erityiskulkuneuvon todistus. Yleensä näissä on matkustettu taksilla ja kuitenkin ei ole taksilupaa kirjoitettu. Kuvassa 8. on eritelty, miten asiakkaan oikeutta erityiskulkuneuvon käyttöön on selvitelty. Erityiskulkuneuvon tarvetta ratkaisija yleensä pyrkii selvittämään käyttäen hyödyksi Kelassa olevia lääkärinlausuntoja, jos niitä muuta etuutta varten on Kelaan toimitettu. Näistä monesti selviää erityiskulkuneuvon, yleensä taksin tarve asiakkaan terveyden takia. Näin nytkin oli neljä kertaa. Jos asia ei Kelan tiedossa olevista seikoista selviä, lähetetään asiakkaalle kirje, johon häntä kehoitetaan liittämään erityiskulkuneuvotodistus tai perustelemaan kulkuyhteyksien puutteen takia erityiskulkuneuvon käyttö. Kirjeitä lähetettiin kaksi kertaa ja samoin kaksi kertaa hakemuksissa oli useita puutteita niin, että erityiskulkuneuvotodistuksen puute oli ensimmäinen tai isoin puute. Erityiskulkuneuvotodistuksen takia kerran ratkaisija soitti joko asiakkaalle tai hoitopaikkaan, missä asiakas on käynyt. Hylkyä todistuksen puutteen takia ei tullut.

Asiakkaat kirjoittavat asiakasneuvoja Mirva Vesterisen huomion mukaan terveydenhuollon henkilökunnan antamiin todistuksiin merkintöjä eivätkä tiedä, että siihen on oikeus tehdä merkintöjä vain terveydenhuoltohenkilökunnalla. Todistuksessa otetaan kantaa asiakkaan terveydentilaan ja määritellään parhaiten sopiva kulkuneuvo terveydellisistä syistä. Jos asiakas kulkuyhteyksien puutteen takia on käyttänyt muuta kuin



julkista kulkuvälinettä, pitää asiakkaan perustella tämä matkakorvaushakemuksessa eikä todistuksen merkintöjä saa muuttaa.



Kuva 8. Erityiskulkuneuvotodistus puuttuu ja selvitetty lupaa erityiskulkuneuvon käyttöön

### 15.6 Hakemus puuttuu

Matkakorvaushakemuksista puuttui koko hakemus kuusi kertaa ja nämä kaikki pyydettiin seuranta-aikana asiakkailta kirjeellä. Tällöin Kelaan on tullut tieto, josta selviää, että asiakas olisi hakemassa matkakorvauksia. Monesti asiakas lähettää pelkän käyntitodistuksen ja tyhjän tai vajaan matkakorvaushakemuksen.

Asiakasneuvoja Mirva Vesterinen kertoi (25.3.2010) huomanneensa, että matkakorvaushakemuksissa on eniten puutteita niissä tapauksissa, kun käytetään hoitopaikoista saatavaa esitäytettyä matkakorvaushakemusta. Hoitopaikasta annetaan usein mukaan esitäytetty matkakorvaushakemus ja tässä hakemuksessa ei ole kuitenkaan kuin asiakkaan henkilötiedot eikä muuta. Siinä ei vielä sinänsä haeta mitään korvauksia matkakustannuksista. Tilanteessa, jossa asiakkaalla on taksilupa matkakorvaushakemuksen liitteenä olevassa terveydenhuollon henkilökunnan kirjoittamassa todistuksessa ja takisuietit on liitetty hakemukseen, voidaan hakemus katsoa olevan oikein tehty, koska kaikki tarvittavat tiedot hakemuksesta löytyy. Kuitenkin, jos terveydenhuollon todistuksessa katsotaan, että asiakas voi kulkea joko omalla autolla tai julkisilla kulkuneuvoilla, ei voida tietää, mitä kulkuvälinettä asiakas on matkalla käyttänyt ja mitä reittiä

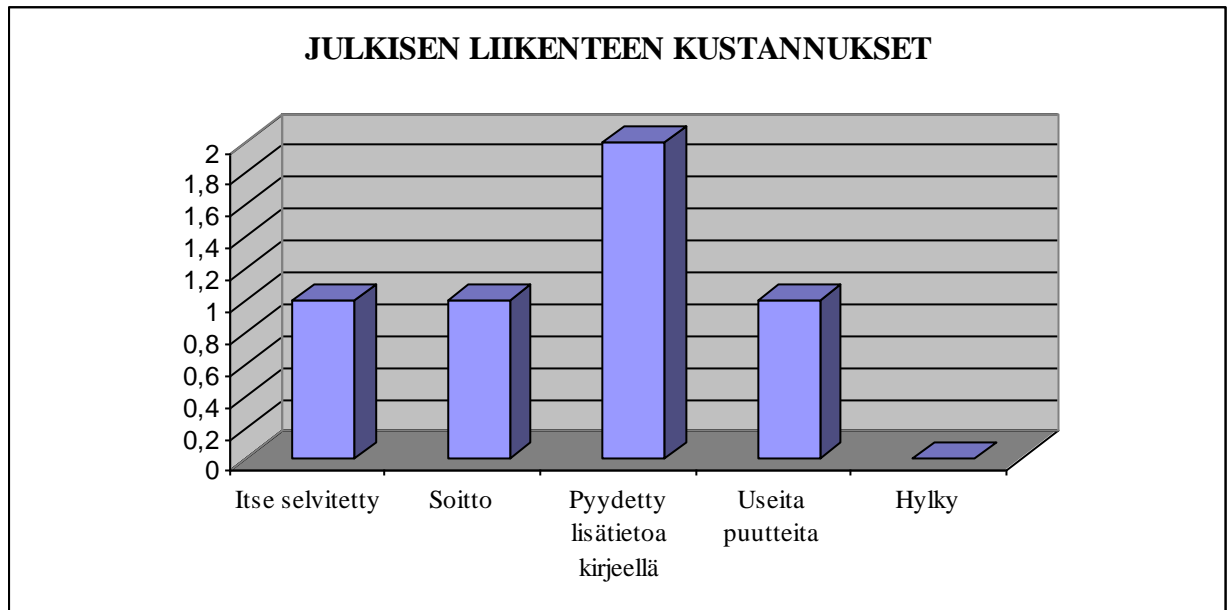
kulkenut. Näin ei korvauksia voida myöntää ilman täytettävää hakemusta. Näissä tilanteissa kopio hakemuksesta on lähetettävä asiakkaalle täydennettäväksi. Esitäyteistä hakemuksista puuttuu usein myös tilinumero, ja jos se ei ole muusta yhteydestä Kelan tiedossa, pitää sekin kysyä asiakkaalta erikseen kirjeellä. Nämä aina pidentävät käsittelyaikoja ja aiheuttavat vaivaa sekä asiakkaalle että ratkaisijalle.

### 15.7 Taksikuitit puuttuvat

Taksikuitit puuttuivat viidestä hakemuksesta, jossa kuitenkin taksilla oli kuljettu. Näistä kolmessa tapauksessa asiakkaalta kuitteja pyydettiin kirjeellä, jonka liitteenä olevalla palautuskuorella kuitit voi postittaa Kelaan. Yksi hakemus hylättiin, koska kuitteja ei toimitettu pyydettyäkään. Yhdessä ratkaisussa puuttuvat kustannukset selvisivät ratkaisijan asiaa tutkiessa.

### 15.8 Julkisen liikenteen kustannukset

Julkisen liikenteen kustannukset puuttuivat viidestä hakemuksesta ja näistä yhdessä tapauksessa ratkaisija selvitti kustannukset itse käyttäen apuna vakiovuorojen hintoja, jotka voi selvittää joko Matkahuollon tai VR:n nettisivuilta. Yhdessä tapauksessa asiakkaalle soitettiin, jotta saataisiin selville käytetty kulkuneuvo. Yhdessä hakemuksessa oli useita puutteita, joista julkisten liikenteen kustannusten puute oli ensimmäinen tai suurin. Kahdessa hakemuksessa asiakkaalta pyydettiin tositteita kirjeellä. Tällöin on haettu korvauksia kalliimmista kustannuksista, kuin vakiovuoroliput olisivat olleet, ja tällöin pyydetään lähettämään kustannuksista tositteeksi liput tai muu tosite syntyneistä kustannuksista. Kuvassa 9 näkyy, että yhtään hylkyä julkisten liikenteen kustannusten takia ei tullut.



Kuva 9. Julkisten liikenteen kustannusten selvittämisen jakautuminen

## 16 MUUT PUUTTEET MATKAKORVAUSHAKEMUKSISSA

### 16.1 Käyntikohde tai matkareitti puuttui

Neljässä hakemuksessa puuttui käyntikohde tai matkareitti, mitä oli käytetty. Näistä kaksi johti hakemuksen hylkäämiseen, koska pyydettyä lisätietoa ei lisäselvitystä saatu. Kahdesti käyntikohdetta ja matkareittiä on kysytty asiakkaalta puhelimitse, ja asia on saatu sitten ratkaistua.

### 16.2 Myöhästymisen syy

Myöhästymiselle syytä kysyttiin seuranta-aikana kolmesti. Yhdessä tapauksessa syy selvisi ratkaisijan käytettävissä olevista tiedoista ja kahdesti asiaa kysyttiin kirjeellä.

### 16.3 Saattajan lupa ja tarpeellisuus

Saattajan tarpeellisuutta kysyttiin asiakkaalta kerran soittamalla ja kaksi kertaa asia selvisi käytettävissä olevista tiedoista. Saattajan tarve on lapsilla ilmeinen, mutta muilla tarve voi löytyä käytettävissä olevista lääkärinlausunnoista.

#### 16.4 Henkilötunnus puuttuu tai oli virheellinen

Henkilötunnus puuttui tai oli virheellinen kaksi kertaa. Kelalla on käytössä ohjelma, jolla henkilötunnuksen voi etsiä, jos tietää asiakkaan nimen. Etsittävien henkilöiden määrää voi rajata, jos tietää asiakkaan asuin kaupungin tai syntymäajan. Tätä kautta on etsitty kahden asiakkaan henkilötunnukset.

#### 16.5 Laitoshoito

Julkisen laitoshoidon päättymistä piti soittamalla varmistaa kahdesti. Kelalla on kirjattuna laitoshoidon alkamiset ja jos järjestelmästä puuttuu laitoshoidon loppumisen tieto, pitää ratkaisijan soittaa tiedossa olevaan laitokseen ja varmistaa laitoshoidon loppumispäivä. Laitoshoidon aikana matkakorvauksia ei voi maksaa kuin veteraanikuntoutukseen. Kun ohjelma laitoshoidoa herjaa, pitää ratkaisijan laitoshoitorekisteristä selvittää viimeisin laitoshoitotieto ja selvittää sen hoitopaikan yhteystiedot. Varsinkin isoissa, monia osastoja sisältävissä laitoksissa voi joutua tekemään useita soittoja, ennen kuin asia selviää. Tällöin ratkaisija vielä kirjaa laitoshoidon loppumisen laitoshoitorekisteriin.

#### 16.6 Kulkuneuvotieto puuttui

Kulkuneuvotieto puuttui kahdesti. Yhden kerran asia selvisi ratkaisijan selvittäessä asiaa ja toisen kerran asiakkaalle piti lähettää asiasta kyselykirje selventääkseen, millä kulkuneuvolla asiakas matkan oli tehnyt.

#### 16.7 Yöpymisen tarpeellisuus

Yöpymisen tarpeellisuutta oli ratkaisija selvittänyt kahdesti. Yöpymisen tarpeellisuuden perusteita on selvitetty työssä aiemmin eli lyhyesti pitkä matka hoitoon tai kuntoutukseen voi antaa oikeuden yöpymiskorvaukseen. Ratkaisija on näissä tapauksissa itse selvittänyt matkan pituutta ja matka-aikaa ja sitä, kuinka aikaisin asiakkaan olisi pitänyt matkaan lähteä ehtiäkseen hoitoon ajoissa.

## 16.8 Selvitys annetusta hoidosta eli oliko hoito korvattavaa

Kahdesti ratkaisijan piti selvittää, oliko annettu hoito korvattavaa jotta myös matkakustannukset tulevat korvattavaksi. Hoidon korvattavuus on itse selvitettävissä niin, että tutkii Kelan korvaamia yksityisiä hoitoja ja jos hoidosta on korvaus maksettu, voidaan matkakustannuksetkin korvata. Tällöin pitää vielä huomioida se, että on kyseessä lähin hoitopaikka.

## 16.9 Rintamaveteraanikuntoutus

Kahdesti ratkaisija selvitti, että oliko kyseessä rintamaveteraanikuntoutus valtion varoin. Tällöin myös omavastuut korvataan.

## 16.10 Hakemuksen palautus asiakkaalle

Kerran kopio hakemuksesta palautettiin asiakkaalle täydennettäväksi. Puutteita oli niin paljon, ettei lisäselvityskirjeellä asioita olisi muuten saanut selville. Todennäköisesti kyse oli siitä, ettei asiakas ollut merkinnyt kuljettuja matkoja ja päiviä joilta korvausta hakee eikä myöskään sitä, millä kulkuvälineellä hän oli matkat tehnyt.

## 16.11 Hakemus, kuitit ja käyntitodistus ei täsmää

Kerran asiakkaalle piti lähettää kysely, koska ilmoitetut käyntipäivät ja käyntitodistukset eivät täsmää ja asiakkaalta haluttiin lisäselvitystä, mistä hän korvauksia hakee.

## 16.12 Yleis- vai erikoislääkäri tai maksusitoumus hoitoon

Yhden hakemuksen yhteydessä piti selvittää, oliko ollut kyseessä erikoislääkärillä käynti tai maksusitoumus. Tämä vaikuttaa siihen, mihin asti matka korvataan. Matkakorvaushakemuksien porrastusta lähimmän hoitopaikan mukaan on selitetty aiemmin. Ratkaisija selvitti itse terveydenhuollon rekistereistä sen, oliko kyseessä erikoislääkäri vai ei.

## 17 MUITA MAHDOLLISIA PUUTTEITA HAKEMUKSISSA

Seurannan aikana ei ilmennyt yhtään matkakorvaushakemusta, joissa asiakkaan vakuuttamien olisi ollut epäselvä. Tällaiset korvaushakemukset pitää jättää odottamaan vireillä olevan vakuuttamispäätöksen ratkaisua tai jos vakuuttaminen ei ole vireillä, niin hylätä.

Käyntipäivä ei puuttunut seuranta-aikana yhdestäkään hakemuksesta tai sitten puutteita oli niin paljon, että puute merkittiin johonkin toiseen puutekohtaan.

Tällä seurantajaksolla ei myöskään tullut vastaan tilanteita, joissa olisi pitänyt selvittää perheenjäsenen tai vanhempien hoitoon osallistumisen välttämättömyyttä. Tällaisia tilanteita on yleisimmin sellaiset, että lapsi on hoidossa sairaalassa ja vanhemmat matkustavat kotoa sairaalaan ja takaisin. Kela kun ei vierailumatkoja korvaa, niin käynnin pitää olla sairaudenhoidon takia perusteltua, ja näitä syitä pitää välillä hoitopaikoista selvittää. Hoitoon osallistuja voi olla muukin kuin vanhempi tai perheenjäsen.

Työterveyshuoltomatkoihin joutuu välillä selvittämään, että kyseessä on ollut sairaudenhoidon vuoksi tehty matka, koska esimerkiksi terveystarkastuksia varten tehdyt matkat eivät ole korvattavia. Työterveyshoidosta asiakas ei yleensä itse maksa mitään, ja siksi myöskään Kela ei hoitoja korvaa. Tämän takia hoidon korvattavuus ei Kelassa näy. Työterveyshuoltomatkat korvataan pääsääntöisesti lähimmän terveyskeskuksen mukaan. Tällaisia työterveyshuoltomatkan korvaushakemuksia ei seuranta-ajalle sattunut.

EU-sairaanhoitokorttia tai passia ei tarvinnut nyt pyytää keneltäkään. Näitä pitää eniten pyytää kesällä ja syksyllä, kun ulkomailla vakuutetut suomalaiset tulevat Suomeen hoitoon ja hakevat matkakorvauksia näistä matkoista. Tällöin tarvitsee maasta riippuen pyytää liitteeksi kopio joko EU-sairaanhoitokortista tai passista.

Tapaturmaselvityksiä pitää asiakkaalta pyytää tilanteissa, joissa hakemuksesta käy ilmi, että kyseessä on työ- tai liikennetapaturma. Tällöin Kelalla voi olla oikeus pyytää regressinä korvauksia asiakkaan tai hänen työpaikkansa vakuutusyhtiöstä. Näitä ei nyt kahden viikon aikana tullut vastaan.

Lisäksi lisäselvityksiä aiheuttavat tilanteet, joissa hoito on vielä kokeellinen tai korvattavuus on epäselvä. Näissä tilanteissa etuusvastaava pyytää hoidosta lausuntoa alueelta. Samoin hedelmöityshoidot ovat sellaisia, että hoidon pitää olla korvattavaa, jotta matkat korvataan. Näitä kumpaakaan ei seurantajaksolla ollut.

## 18 TULOSTEN TARKASTELU JA PÄÄTELMÄT

Tutkimukseen osallistui kahtena viikkona kaikki yksityiset korvaushakemukset, joissa haettiin korvauksia matkoista. Käsiteltyjen hakemusten määrä oli 457 hakemusta eli tutkittava joukko on niin laaja, että tuloksia voi pitää luotettavana. Tietenkin se antaa kuvan sen aikaisesta tilanteesta ja joitain lisäselvityksiä pyydetään enemmän jonain muuna ajankohtana, esimerkiksi vakuuttamisen puutteen takia EU-sairaanhoitokorttia pyydetään enemmän kesällä ja syksyllä kuin keväällä, jolloin tutkimus tehtiin.

Tutkimuksessa havaittiin, että 43 prosenttia matkakorvaushakemuksista oli sellaisia, joihin käsittelijän piti pyytää lisäselvityksiä tai itse selvittää hakemuksesta puuttuvia olennaisia tietoja. Tämä hidastaa korvauskäsittelyä ja asiakkaan rahan saantia. Matkakorvaushakemuksen käsittelyyn on varattu aikaa noin kaksi minuuttia hakemusta kohti ja hakemukset puolen vuoden hakuajasta johtuen voivat olla jo itsessään hyvin pitkiä. Oikein täytetyt hakemukset helpottaisivat ja nopeuttaisivat käsittelyä. Aina, kun lisäselvitystä pyydetään postitse, niin käsittelyaika hidastuu vähintään viikolla postin kulusta johtuen.

Matkakorvaushakemusta täytettäessä pitää muistaa ero julkisen puolen ja yksityisen hoitopaikan välillä. Julkisella puolella matkakustannukset korvataan sinne, missä hoito on annettu. Yksityisellä puolella hoidon pitää olla korvattavaa ja tämä on hyvä näkyä liitteenä olevasta käyntitodistuksesta. Käyntitodistusta ei tarvitse enää liittää julkisen puolen matkoihin, jos matka on alle 50 kilometriä omalla autolla tehtynä tai matka kuljetaan julkisilla kulkuneuvoilla. Yksityisessä hoidossa käyntitodistus on oltava aina. Korvauskäsittelyä nopeuttaa ja helpottaa, jos maksusitoumuksella saadusta hoidosta mainitaan hakemuksessa ja myös hoidon maksaja. Jos julkinen puoli ostaa hoidon yksityiseltä puolelta, korvataan matka sinne, missä hoidon on saanutkin. Muuten yksityisen puolen hoitoja korvataan hoidon porrastuksen mukaan joko lähimpään terveyskeskukseen tai sairaalaan asti, vaikka hoito olisi tosiasiallisesti tapahtunut kauempana.

Suurin yksittäinen puute tutkimuksen aikana oli IBAN-tilinumeron puute. Kelalta haettavissa korvauksissa ja muissakin etuuksissa pitää nykyään tilinumero ilmoittaa IBAN-muodossa, mutta tämä on monelle vielä hyvin vieras asia. Oman IBAN-muotoisen tilinumeron näkee tiliotteesta tai verkkopankista. Tilinumero ei ole muuttunut, mutta se esitetään 18 merkkisessä uudennäköisessä muodossa.

Suuria puutoksia on matkakorvaushakemuksissa, jotka asiakkaat saavat esitetytynä hoitopaikasta. Niissä on täytettynä asiakkaan henkilötiedot ja osoite, mutta ei sitten muuta. Tällaisessa hakemuksessa ei vielä haeta mitään, koska matkasta ei ole mitään mainintaa, eikä käsittelijä voi tietää käytettyä kulkuneuvoa ja matkasta syntyneitä kustannuksia. Näissä tapauksissa asiakkaalle pitää lähettää matkakorvaushakemus täydennettäväksi matkareitin ja tilinumeron osalta.

Taksin käytöstä monet eivät tiedä sitä, että jotta matkakustannukset korvataan taksin mukaan, pitää korvaushakemuksen liitteenä olla joko terveydenhuoltohenkilökunnan kirjoittama taksilupa tai hakijan pitää itse perustella taksin käyttö. Perusteeksi käy, jos julkisilla kulkuneuvoilla ei todellakaan pääse hoitoon kohtuullisessa ajassa, vaan odotusaika olisi yli kaksi tuntia. Silloinkin on hyvä muistaa, että vaikka taksin käyttö olisi perusteltua toiseen suuntaan, pitää paluulle olla perusteet, jotta se korvataan taksin kustannusten mukaan. Usein on tilanne, että asiakas tarvitsee taksia päästäkseen julkisten kulkuyhteyksien lähtöpaikalle ja tämä matka korvataan, mutta tällöin ei korvata taksinkäytön kustannuksia koko matkalta hoitopaikkaan vaan vain julkisten lähtöpaikkaan asti ja loppu julkisen liikenteen kustannusten mukaan. Taksin kustannuksista korvauksia hakiessa hyvin usein alkuperäiset taksikuitit puuttuvat, ja nämä pitää olla hakemuksen liitteenä sekä käyntitodistus.

Monesti haetaan niitäkin taksimatkan kustannuksia, joista on maksettu vain 9,25 euroa eli omavastuuosuus. Silloin ei korvattavaa enää jää. Tällöin taksiyrittäjä hakee sairausvakuutuslain mukaisen korvauksen ja omavastuuosuuskin kirjautuu samalla asiakkaalle. Omavastuun kirjautumista ei voi nopeuttaa, vaikka itse kuitteja Kelaan toimittaisikin.

Julkisen kulkuneuvon käytöstä aiheutuneiden kustannusten todisteeksi ei tarvitse liittää lippuja, jollei hae korvausta halvimpia mahdollisia kustannuksia kalliimmista kuluista.



## 18.1 Matkakorvaushakemukseen parannusehdotuksia

Lomakkeessa olisi hyvä korostaa sitä, että merkitsee lomakkeeseen aina hoitopaikan nimen. Nykyään, kun ei lyhyillä matkoilla eikä matkustettaessa julkisilla kulkuneuvoilla tarvitse hakemukseen liittää käyntitodistusta, olisi erittäin tärkeää, että lomakkeessa lukisi, missä hoitopaikassa on käyty. Asiakkaat monesti kirjoittavat vain kaupungin nimen eikä muuta. Tällöin käsittelijä joutuu arvailemaan hoitopaikan nimen tai kysymään sitä asiakkaalta.

IBAN-tilinumeroa olisi lomakkeessa hyvä avata vähän. Nyt vielä asian ollessa uusi aiheuttaa se paljon kysymyksiä, ja koko tilinumero voi jäädä pois, kun asiakas ei tiedä, mitä siihen pitäisi laittaa. Myös asiakaspalvelussa käy jonkin verran asiakkaita, joiden ainoa kysymys koskee IBAN-tilinumeroa ja sitä, mikä ihme se on ja uskaltaako tavalisen tilinumeron siihen kirjoittaa.

## 18.2 Lyhyt ohje korvaushakemuksen oikeaan täyttöön

Erittäin tärkeää on laittaa oma henkilötunnus selvästi lomakkeen oikeaan yläreunaan. Paikka on sinänsä huono, että jää helposti huomaamatta, koska muu teksti ja kysytyt asiat alkavat vasemmasta reunasta. Oikea henkilötunnus nopeuttaa käsittelyä, koska ilman sitä ratkaisija joutuu etsimään tiedon hakuohjelmalla ja varmentamaan että on kysymys samasta henkilöstä. Hakemukseen olisi myös hyvä laittaa puhelinnumero, koska soittaminen on joissain tapauksissa paras ja nopein tapa kysyä lisätietoja asiakkaalta.

Tilinumero on myös hyvä muistaa laittaa. Lomakkeessa kysytään IBAN-numeroa mutta tärkeintä on, että ajantasainen ja oikea tilinumero hakemuksessa näkyy. Tilinumeron muuttaminen IBAN-muotoon on pienempi työ kuin kysellä sitä asiakkaalta tai etsiä Kelan tiedostoista. Tilinumeroa kun ei tietosuojasyistä voi kysyä puhelimitse, vain tarkentaa väärin olevaan numeroa niin, ettei sano koko numeroa vaan vain virheellisen kohdan.

Erittäin tärkeää hakemusta kirjoitettaessa on merkitä selvästi kuljettu matka. Mistä on lähdetty ja mihin menty ja onko myös tultu takaisin. Ei riitä, että kirjoittaa esim. Kou-

vola – Kotka, jos on aikeissa hakea keskussairaalassa käynnistä korvauksia. Tällöin maksetaan vain yhdensuuntaisen matkan kustannuksista korvaus, koska käsittelijä ei voi tietää palattiinko sieltä takaisin, vai jäätiinkö esim. sukuloimaan, jolloin matkan tarkoitus muuttui. Myös pelkkä Kotka ei kerro käytyä hoitopaikkaa, jolloin tämänkin asia pitäisi asiakkaalta selvittää.

Yhtä tärkeää kuin käytetty matkareitti on merkitä kulkuväline jolla matka on tehty. Kustannukset ja korvattava määrä riippuu paljonkin siitä, millä kulkuvälineellä matka on tehty. Jos esimerkiksi Kotkan keskussairaalaan kulkee omalla autolla, on matka Kouvolasta yli 50 kilometriä ja tällöin pitää korvaushakemuksen liitteeksi liittää käyntitodistus, jossa perustellaan oman auton käyttö asiakkaan terveydellisillä syillä tai asiakas itse perustelee sen, jos oman auton käyttö johtui huonoista julkisen liikenteen kulkuyhteyksistä. Jos käytti julkista liikennettä, ei tarvitse liittää käyntitodistusta eikä lippuja, jollei hae korvausta halvimpia lippuja kalliimmista kuluista. Pikavuorolipuista korvauksia hakiessa liput pitää olla liitteenä, samoin esim. Pendolino-junaliput. Tak-silla matkan tehdessä pitää olla aina käyntitodistus sekä alkuperäiset taksikuitit. Lisäk-si, jotta taksimatkan kustannukset korvataan, pitää taksin käytön olla perusteltua. Liit-teeksi pitää olla terveydenhuoltohenkilökunnan perustelut taksille terveydellisistä syistä tai asiakkaan oma perustelu, jos taksin käyttö johtuu huonoista liikenneyhteyk-sistä.

Tärkeää on pitää mielessä ero julkisen ja yksityisen hoidon matkojen korvattavuuden erot. Yksityisessä hoidossa käynnistä korvauksia haettaessa pitää aina myös itse hoi-don olla korvattavaa. Tämä pitää näkyä käyntitodistuksessa, joka pitää aina liittää korvaushakemukseen. Myös korvattava matka ei ole aina sama kuin kuljettu matka, ja tämä menee julkisen hoidon porrastuksen mukaan. Asiakkaan ei sitä tarvitse tietää korvausta hakiessaan, mutta tämä aiheuttaa monesti ihmetystä päätöksen saatuaan. Myös lisäselvityksiä kauempana käymisestä lähetetään, koska jos asiakas menee julki-sen puolen maksusitoumuksella kauemmas kuin lähin hoitopaikka olisi, niin matkat ovat normaalisti korvattavia sinne, missä on käytykin. Siksi olisi hyvä mainita mah-dollinen maksusitoumus jo korvausta haettaessa.

Matkakorvauksia pitää muistaa hakea kuuden kuukauden kuluessa matkan tekemisestä tai maksamisesta. Omalla autolla matkan maksamisen katsotaan tapahtuneen matkan

tekohetkellä. Myöhässä olevia hakemuksia korvataan vain erittäin perustelluista syistä ja tämä on hyvin harvinaista.

Korvaushakemus pitää muistaa allekirjoittaa. Samoin on hyvä muistaa, että korvauksia hakee aina potilas, vaikka kustannukset on monesti maksanut joku toinen. Tämä on yleinen tilanne lapsien kohdalla eli vanhempi saattaa hakea korvauksia lapsen sairauden vuoksi tekemästään matkasta, mutta hakija on tällöinkin lapsi. Raha voidaan tietenkin maksaa huoltajan tilille ja huoltaja voi hakemuksen lapsen puolesta allekirjoittaa lapsen ollessa alaikäinen.

On hyvä muistaa, että selkeästi ja oikein täytetty korvaushakemus on sekä ratkaisijan että asiakkaan oma etu. Asiakkaan olisi hyvä lukea joka kohta hakemuksesta ja vastata niihin. Hakemuksen lopussa on myös tiivistetysti ohjeet täyttöä varten ja kerrottu tarvittavat liitteet. Lisätietoa löytyy Kela.fi-sivuilta. Oikein ja riittävästi täytetty hakemus on nopeasti ratkaistu ja asiakas saa korvauksen mahdollisimman pian. Tämä on molempien etu.

## LÄHTEET

Eduskunnan oikeusasiamies. 19.3.2010. Saatavissa:

<http://www.oikeusasiamies.fi/Resource.phx/ea/index.htm>. [viitattu 20.3.2010].

Kela-kortti. 25.11.2009. Saatavissa:

<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/080801145040EH?OpenDocument>.  
[viitattu 8.2.2010].

Kelan tilastollinen vuosikirja 2008. Saatavissa:

[http://www.kela.fi/it/kelasto/kelasto.nsf/alias/Vk\\_08\\_pdf/\\$File/Vk\\_08.pdf?OpenElement](http://www.kela.fi/it/kelasto/kelasto.nsf/alias/Vk_08_pdf/$File/Vk_08.pdf?OpenElement). [viitattu 13.2.2010].

Kela vuosikertomus 2008. Helsinki: Erveko.

Käytä hakemuksissa IBAN-tilinumeroa 3.11.2009. Saatavissa:

<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/110909103302SS?OpenDocument>. [viitattu 28.3.2010].

Laki asumiseen perustuvan sosiaaliturvalainsäädännön soveltamisesta.

30.12.1993/1573. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19931573>.  
[viitattu 8.2.2010].

Laki kansaneläkelaitoksesta 17.8.2001/731. Saatavissa:

<http://www.edilex.fi/kela/fi/lainsaadanto/20010731>. [viitattu 21.3.2010].

Laki Kansaneläkelaitoksen kuntoutusetuuksista ja kuntoutusrahaetuksista

15.7.2005/566. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2005/20050566>. [viitattu 20.3.2010].

Laki terveydenhuollon järjestämisestä puolustusvoimissa 20.3.1987/322. Saatavissa:

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870322>. [viitattu 14.2.2010].

Larikka, M. 2005. Matkakorvausten sisäisen valvonnan raportti.

Lähes kolmasosa väestöstä sai korvausta yksityislääkärin palkkioista. Sosiaalivakuutus 4.2009

Maljanen, T., Mattila, Y. ja Paltta, P. 2002. Kuljetuskokeilut Kelan korvaamalla matkoilla. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Matkakorvaukset. 5/2009. Kelan viestintä. Helsinki: Edita Prima.

Matkakorvaukset 19.1.2010. Saatavissa:

[http://www.kela.fi/in/internet/liite.nsf/%28WWWAllDocsById%29/A6F721DDB742E58FC22576B2004450B6/\\$file/matkakorvaukset\\_20091027.pdf](http://www.kela.fi/in/internet/liite.nsf/%28WWWAllDocsById%29/A6F721DDB742E58FC22576B2004450B6/$file/matkakorvaukset_20091027.pdf). [viitattu 14.2.2010].

Mielenterveyslaki 14.12.1990/1116. Saatavissa:

[http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1990/19901116?search\[type\]=pika&search\[pika\]=mielenterveyslaki](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1990/19901116?search[type]=pika&search[pika]=mielenterveyslaki). [viitattu 14.2.2010].

Mikä on IBAN-tilinumero. Saatavissa:

<http://www.nordea.fi/Yritykset%2bja%2byhteis%C3%B6t/Maksut%2bja%2bkortit/Neuvoja%2bmaksuista%2bja%2bkorteista/Mik%C3%A4%2bon%2bIBAN-tilinumero/981932.html>. [viitattu 28.3.2010].

MTKL Sosiaaliturvaopas 2009. Saatavissa:

<http://www.mtkl.fi/@Bin/639913/Sosiaaliturvaopas+2009.pdf>. [viitattu 8.3.2010].

Paltta, P., 2005. Minne matka? Katsaus sairausvakuutuksen matkakorvauksiin. Helsinki: Edita Prima Oy.

Paltta, P. 2008a. Kenelle korvataan?. Vammala: Vammalan Kirjapaino Oy.

Paltta, P. 2008b. Taksimatka sairaalaan tavallisin matkakorvauksen peruste. Sosiaalivakuutus 3 – 4.2008.

Paltta, P. 2010, Osoite kertoo paljon terveydestä. Sosiaalivakuutus 2/2010.

Paunio, R., Oikeusasiamiehen ratkaisu 23.6.2008. Dnro 1519/4/07. Kuljetuskorvaustili-  
litysten viivytyksetön käsittely Kansaneläkelaitoksessa. Saatavissa:

[http://www.eduskunta.fi/triphome/bin/thw.cgi/trip/?\\${APPL}=ereopaa&\\${BASE}=ereopaa&\\${THWIDS}=0.38/1269880958\\_102000&\\${TRIPPIFE}=PDF.pdf](http://www.eduskunta.fi/triphome/bin/thw.cgi/trip/?${APPL}=ereopaa&${BASE}=ereopaa&${THWIDS}=0.38/1269880958_102000&${TRIPPIFE}=PDF.pdf). [viitattu 29.3.2010].

Perusopetuslaki 21.8.1998/628. Saatavissa:

[http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1998/19980628?search\[type\]=pika&search\[pika\]=kouluterveydenhuolto](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1998/19980628?search[type]=pika&search[pika]=kouluterveydenhuolto). [viitattu 14.2.2010].

Päätöksestä valittaminen 15.1.2010. Saatavissa:

<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/230505121953MH?OpenDocument&navtdid=300908131729HL>. [viitattu 20.3.2010].

Sairausvakuutuslaki. 21.12.2004/1224. Saatavissa:

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2004/20041224>. [viitattu 6.2.2010].

SEPA muuttaa yrityksen maksukäytäntöjä. Tahto 2/2010.

Taksiliikennelaki 2.3.2007/217. Saatavissa:

[http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070217?search\[type\]=pika&search\[pika\]=taksiliikennelaki](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070217?search[type]=pika&search[pika]=taksiliikennelaki). [viitattu 23.1.2010].

Tieto taksikydyistä kulkee sähköisesti. Sosiaalivakuutus 1/2010.

Taksimatkat, korvaaminen sairausvakuutuksesta 1.1.2005 ohjekirja. Kansaneläkelaitos.

Tietoa Kelasta – Organisaatio 17.8.2009. Saatavissa:

<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/050302121704EH?OpenDocument>. [viitattu 21.3.2010].

Tietoa Kelasta - Toiminta. 10.7.2009. Saatavissa:

<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/071101173323EH?OpenDocument>. [viitattu 21.3.2010].

Tietoa Kelasta – Toiminta – Historia. 18.3.2009. Saatavissa:

<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/031106122032AK?OpenDocument>.  
[viitattu 21.3.2010].

Tietoa Kelasta – Toiminta – Rahoitus. 25.2.2009. Saatavissa:

<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/210508114622PV?OpenDocument>. [viitattu 21.3.2010].

Tietoa Kelasta – Tuet ja palvelut 30.10.2009. Saatavissa:

<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/050302115440EH?OpenDocument>.  
[viitattu 21.3.2010].

Tietoa Kelasta – Tuet ja palvelut – Hakemuksesta päätökseen – Käsittelyaika ja tiedustelut 27.1.2010. Saatavissa:

<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/030609143617HN?OpenDocument>.  
[viitattu 21.3.2010].

Tietoa Kelasta – Tuet ja palvelut – Hakemuksesta päätökseen – Milloin rahat tilillä 22.2.2010. Saatavissa:

<http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/310809132020ML?OpenDocument>.  
[viitattu 21.3.2010].

Tuominen, T. 2008. Suomen laki III. Helsinki: Talentum Media Oy.

Valtioneuvoston asetus taksiliikenteen kuluttajahinnoista 18.6.2009/444. Saatavissa:

[http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20090444?search\[type\]=pika&search\[pika\]=valtioneuvoston%20asetus%20taksiliikenteen%20kuluttajahinnoista](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20090444?search[type]=pika&search[pika]=valtioneuvoston%20asetus%20taksiliikenteen%20kuluttajahinnoista). [viitattu 23.1.2010].

Vankeuslaki 23.9.2005/767. Saatavissa:

[http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2005/20050767?search\[type\]=pika&search\[pika\]=vankeuslaki](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2005/20050767?search[type]=pika&search[pika]=vankeuslaki). [viitattu 14.2.2010].

Vesterinen, M. Haastattelu 25.3.2010. Kouvola: Kansaneläkelaitoksen toimisto.

Vähätörmä, P. ja Mutanen, J. 2003. Kansaneläkelaitoksen matkakorvaukset ja matkojen yhdistely. Mikkeli: Itä-Suomen lääninhallitus.





|                          |            |   |            |       |           |
|--------------------------|------------|---|------------|-------|-----------|
| 4<br>jatkuu<br>sivulta 1 | Matkapäivä | Matkareitti mistä mihin, ilmoittakaa esim. hoitolaitoksen nimi.<br>Kirjoittakaa meno- ja paluumatka omalle riville. | Kulkuneuvo | Km    | Kustannus |
|                          | _____      | _____   | _____      | _____ | Siirto    |
|                          | _____      | _____   | _____      | _____ | _____     |
|                          | _____      | _____   | _____      | _____ | _____     |
|                          | _____      | _____   | _____      | _____ | _____     |
|                          | _____      | _____   | _____      | _____ | _____     |
|                          | _____      | _____   | _____      | _____ | _____     |

|                               |                 |  |                                   |   |                            |  |
|-------------------------------|-----------------|--|-----------------------------------|---|----------------------------|--|
| 5<br>YÖPYMIS-<br>KUSTANNUKSET | Yöpynyt henkilö | <input type="checkbox"/> Hakija (potilas / kuntoutuja) | <input type="checkbox"/> Saattaja | <input type="checkbox"/> Perheenjäsenen erikseen tekemällään matkalla | Matkakustannukset yhteensä |  |
|                               | Yöpympäivä (t)  |  |                                   |   | Yöpymis-kustannukset       |  |

6  
LISÄTIETOJA

|                    |  |  |
|--------------------|--|--|
| 7<br>ALLEKIRJOITUS | Vakuutan antamani tiedot oikeiksi.<br>Paikka ja aika | Hakijan, hänen huoltajansa, edunvalvojansa, lähiomaisen tai muun pääasiallisesti hakijasta huolehtivan henkilön allekirjoitus ja nimen selvennys |
|--------------------|--|--|

|                 |  |  |
|-----------------|--|--|
| 8<br>VALTAKIRJA | Valtuutan alla mainitun henkilön / työnantajan saamaan minulle myönnettävän sairausvakuutuslain mukaisen korvauksen. | Henkilötunnus  |
|                 | Valtuutetun henkilön nimi  |  |
|                 | Valtuutetun työnantajan nimi   | Työnantajan edustajan nimi ja puhelinnumero                                    |
|                 | Lähiosoite   |  |
|                 | Postinumero  | Postitoimi paikka  |
|                 | Paikka ja aika   | Hakijan, hänen huoltajansa tai edunvalvojansa allekirjoitus ja nimen selvennys |

Kela voi käyttää tämän etuusasian ratkaisemiseksi saatuja tietoja myös muussa etuusasiassa, jos tiedot on lain mukaan otettava siinä huomioon. Samoin muuta etuutta varten saatuja tietoja voidaan käyttää ratkaistaessa tätä etuutta.

Kelan toimistosta saatte tietoa siitä, mistä Teitä koskevia tietoja voidaan hankkia ja mihin niitä voidaan säännönmukaisesti luovuttaa.

Kela voi tarvittaessa tarkistaa käyntipäivänne tai käyntiinne liittyviä tietoja hoitolaitoksesta.

#### HAKEMUKSEN LIITTEET

- Todistus matkakorvausta varten, lomake SV 67 tai muu vastaava selvitys
- Kujitti erityisajoneuvon käytöstä aiheutuneista matkakustannuksista \_\_\_\_\_ kpl
- Selvitys tapaturmasta, lomake SV 143
- Hakijalla on jo Kelassa määrääjäksi tai toistaiseksi voimassa oleva todistus erityisajoneuvon tarpeellisuudesta.
- Kuitti yöpymiskustannuksista
- Muu, mikä? \_\_\_\_\_

#### OHJEITA MATKAKUSTANNUSTEN KORVAAMISESTA

Sairausvakuutuslain perusteella korvataan matkakustannukset, kun matka on tehty potilaan sairauden, sairauden epäilyn tai lääkärin määräämän tutkimuksen tai hoidon vuoksi. Lisäksi korvataan Kelan järjestämään kuntoutukseen tehdyt matkat.

Matka korvataan halvimman mahdollisen matkustustavan mukaan. Halvin matkustustapa on yleensä julkinen kulkuneuvo, esimerkiksi juna tai linja-auto. Jos olette käyttäneet taksia, hakemukseen on liitettävä hoitolaitoksen todistus erityisajoneuvon tarpeellisuudesta ja taksikuitti. Yksityiseen terveydenhuoltoon tehdystä matkasta tulee aina esittää hakemuksen liitteenä lomake SV 67, Todistus matkakorvausta varten.

Oman auton käyttäminen alle 50 km:n matkalla on korvattavaa ilman terveydenhuollon todistusta tai erillistä selvitystä liikenneolosuhteista. Yli 50 km:n matka omalla autolla korvataan vain terveydenhuollon antaman todistuksen tai liikenneolosuhteista johtuvan synn perusteella. Korvausperuste oman auton käyttämisestä on 0,20 euroa/km. Taksin tai oman auton käyttämisestä liikenneolosuhteiden vuoksi on annettava selvitys Lisätietoja-kohdassa.

Teillä voi olla oikeus yöpymisrahakorvaukseen (enintään 20,18 €/yö), jos olette joutunut yöpymään matkalla tutkimuksen, hoidon tai liikenneolosuhteiden vuoksi. Perustelkaa yöpymisen syy Lisätietoja-kohdassa ja liittääkää hakemukseen kuitti yöpymiskustannuksista.



MATKAKORVAUSTEN PUUTTEET JA LISÄSELVITYSPYYNNÖT

|  |     |
|--|-----|
| Täydelliset hakemukset, ei puutteita   | 261 |
| Tilinumero puuttuu, virheellinen tai muutettu IBAN-muotoon                         | 103 |
| Oman auton kilometrit  | 23  |
| Käyntitodistus puuttuu   | 10  |
| Kauemmas hoitoon kuin lähin  | 10  |
| Erytyiskulkuneuvotodistus puuttuu  | 9   |
| Hakemus puuttuu  | 6   |
| Taksikuitit puuttuu  | 5   |
| Julkisen liikenteen kustannukset   | 5   |
| Käyntikohde tai matkareitti puuttuu  | 4   |
| Myöhästymisen syyt   | 3   |
| Saattajan lupa/tarpeellisuus   | 3   |
| Henkilötunnus puuttuu/virheellinen   | 2   |
| Laitoshoido  | 2   |
| Kulkuneuvotieto puuttuu  | 2   |
| Yöpyymisen tarpeellisuus   | 2   |
| Selvitys annetusta hoidosta = hoito korvattavaa                                    | 2   |
| Rintamaveteraanikuntoutus?   | 2   |
| Hakemuksen palautus asiakkaalle  | 1   |
| Hakemus, kuitit ja käyntitod. ei täsmää  | 1   |
| yleis/erikoislääkäri tai maksusitoumus/lähete                                      | 1   |
| Vakuuttaminen epäselvä, ei vakuutettu  | 0   |
| Käyntipäivä puuttuu  | 0   |
| Perheenjäsenen/vanhempien tai muun henkilön hoitoon osallistumisen välttämättömyys | 0   |
| Työterveyshuoltomatka  | 0   |
| Eu-sairaanhoitokortti tai passi puuttuu  | 0   |
| Tapaturmaselvitys/regressi   | 0   |
| Alueelta lausunto (Merja)  | 0   |
| Yhteensä   | 457 |