



ROMÂNIA
Avocatul Poporului
Ombudsman

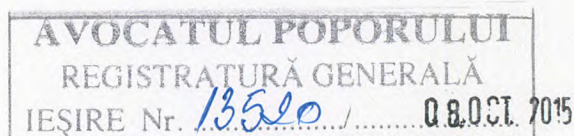


Str. Eugeniu Carada, nr. 3, Sector 3, București

Telefon +40-21-312.71.01 Fax: +40-21-312.49.21 Internet: <http://www.avpoporului.ro> E-mail: avp@avp.ro

Domnului Lucian Vasile Bara, președinte - director general

Casa de Asigurări de Sănătate a Municipiului București



RECOMANDAREA

nr. 14/8 octombrie 2015

**privind respectarea dreptului la informație și
a dreptului la o bună administrare**

I. Situația sesizată

Prin petiția înregistrată cu nr. 4213 din 30 martie 2015, domnul Constantin D. Petre, ne-a sesizat cu privire la modalitatea de soluționare a cererii sale de către Casa de Asigurări de Sănătate a Municipiului București (C.A.S.M.B.) având ca obiect decontarea unui dispozitiv medical (lentilă intraoculară). Astfel, C.A.S.M.B. a emis decizia nr. 20189/15 octombrie 2014 în baza cererii nr. 4267A/28 iunie 2011, deși cererea sa fusese înregistrată cu nr. 3143/12 mai 2011. **Petentul reclamă atât soluționarea cu mare întârziere a solicitării sale (3 ani și 5 luni),** motiv pentru care dispozitivul medical respectiv nu mai poate fi folosit din cauza evoluției bolii în această perioadă, cât și **erorile în conținutul ei**, decizia fiind emisă în baza unei cereri care nu îi aparține.

II. Controlul efectuat de Avocatul Poporului

Pentru clarificarea situației, Avocatul Poporului a dispus efectuarea unei **anchete** în data de 26 mai 2015, la sediul instituției publice reclamate, din care au rezultat următoarele:

– în anul 2009, petentul a depus o cerere pentru procurarea unei lentile intraoculare pentru ochiul drept, soluționată prin decizia nr. 14424/28 **decembrie 2010**; în data de **12 mai 2011**, a solicitat lentila intraoculară pentru ochiul stâng;

– primul răspuns transmis petentului a fost prin adresa nr. 23684T/5 **august 2014**, C.A.S.M.B. informând petentul că cererea sa nu putea fi soluționată, întrucât sistemul nu permitea înregistrarea unei noi cereri de către aceeași persoană în termen de 6 luni de la emiterea unei decizii, motiv pentru care petentul a fost invitat să depună o nouă cerere;

– întrucât petentul nu a dat curs acestei solicitări, C.A.S.M.B. a căutat o soluție pentru rezolvarea situației, reînregistrând din oficiu cererea cu nr. 4267A/28 **iunie 2011**, în baza Referatului nr. 43334/8 octombrie 2014, ca urmare fiind emisă **Decizia nr. 20189/15 octombrie 2014**;

– petentul și-a exprimat nemulțumirea față de emiterea cu mare întârziere a acestei decizii (după 3 ani și 5 luni de la depunerea solicitării), iar pe de altă parte o apreciază ca falsă întrucât cererea în baza căreia a fost emisă are alt număr decât cea pe care a înregistrat-o personal, solicitând sancționarea persoanelor care se fac vinovate de această situație.

Față de cele constatate, s-a cerut C.A.S.M.B. **situația tuturor cererilor înregistrate în perioada 2011 – 2014** privind dispozitive medicale, cuprinzând: numărul și data de înregistrare a cererii de decontare a unui dispozitiv medical, respectiv numărul și data emiterii deciziei de admitere / respingere a solicitării. **Din examinarea datelor transmise prin adresa nr. 40587/30 iulie 2015, se observă că cererile nu au fost soluționate în ordinea înregistrării, deciziile fiind emise după o perioadă variind între 1-2 zile** (deciziile nr. 20190-20191 din 15 octombrie 2014 au fost emise pentru cereri înregistrate în data de 14 octombrie 2014, iar deciziile nr. 20175 – 20188 din 15 octombrie 2014 - pentru cereri

înregistrate în data de 13 octombrie 2014) și aproape 6 ani (cererea nr. 893 din 29 ianuarie 2009 a fost soluționată prin decizia nr. 25664 din 17 noiembrie 2014).

Spre exemplu, în data de 29 decembrie 2014, au fost emise 49 de decizii:

- 2 pentru cereri depuse în anul 2009,
- 1 pentru o cerere depusă în anul 2010,
- 3 pentru cereri depuse în anul 2011,
- 5 pentru cereri depuse în anul 2012,
- 38 pentru cereri din anul 2014, dintre care 16 - înregistrate în decembrie 2014.

III. Prevederi legale incidente

Din perspectiva prevederilor legale, constatăm că în materia soluționării solicitărilor de decontare a dispozitivelor medicale la nivelul anului 2011 erau aplicabile dispozițiile **Anexei nr. 33** privind *Modalitatea de prescriere, procurare și decontare a dispozitivelor medicale destinate recuperării unor deficiențe organice sau funcționale în ambulatoriu* la **Normele metodologice pentru anul 2011** de aplicare a Contractului-cadru privind condițiile acordării asistenței medicale în cadrul sistemului de asigurări sociale de sănătate pentru anii 2011-2012 aprobat de Hotărârea Guvernului nr. 1.389/2010, norme aprobate prin **Ordinul nr. 864/538/2011**, emis de ministrului sănătății și al președintelui Casei Naționale de Asigurări de Sănătate (C.N.A.S.). Precizăm că textele legale incidente în speță au fost preluate în formă identică în toate actele normative ulterioare din perioada 2012 - 2015¹.

¹ *Modalitatea de prescriere, procurare și decontare a dispozitivelor medicale destinate recuperării unor deficiențe organice sau funcționale în ambulatoriu* a fost reglementată ca anexă la **Normele metodologice** de aplicare anuală a *Contractului-cadru privind condițiile acordării asistenței medicale în cadrul sistemului de asigurări sociale de sănătate*. Succesiunea în timp a actelor normative privind prescrierea, procurarea și decontare a acestor dispozitive medicale în perioada 2011 – 2014 este următoarea:

➤ **Anexa nr. 33 la Normele metodologice pentru anul 2011** de aplicare a Contractului-cadru pentru anii 2011-2012, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 1.389/2010, norme aprobate prin **Ordinul nr. 864/2011**, emis de ministrul sănătății și președintele C.N.A.S.;

➤ **Anexa nr. 33 la Normele metodologice pentru anul 2012** de aplicare a Contractului-cadru pentru anii 2011-2012, aprobat prin aceeași hotărâre de Guvern, norme aprobate prin **Ordinul nr. 1723/2011**, emis de ministrul sănătății și președintele C.N.A.S.;

➤ **Anexa nr. 33 la Normele metodologice pentru anul 2013** de aplicare a Contractului-cadru pentru anii 2013-2014, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 117/2013, norme aprobate prin **Ordinul nr. 423/2013**, emis de ministrul sănătății și președintele C.N.A.S.;

➤ **Anexa nr. 39 la Normele metodologice pentru anul 2014** de aplicare a Contractului-cadru pentru anii 2014-2015, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 400/2014, norme aprobate prin **Ordinul nr. 619/2014**, emis de ministrul sănătății și președintele C.N.A.S.

În prezent sunt aplicabile dispozițiile **Anexei nr. 39** privind *Modalitatea de prescriere, procurare și decontare a dispozitivelor medicale destinate recuperării unor deficiențe organice sau funcționale în ambulatoriu*, la Normele metodologice de aplicare în anul 2015 a Hotărârii Guvernului nr. 400/2014 pentru aprobarea pachetelor de servicii și a Contractului-cadru care reglementează condițiile acordării asistenței medicale în cadrul sistemului de asigurări sociale de sănătate pentru anii 2014-2015, norme **aprobrate prin Ordinul nr. 388/2015**, emis de ministrul sănătății și președintele Casei Naționale de Asigurări de Sănătate. Menționăm că numărul articolelor și conținutul acestora sunt aceleași în toate actele normative din perioada 2011 – 2015.

➤ **Cu privire la termenul de soluționare a cererii**, art. 3 alin. (1) din anexa mai sus menționată, prevede: *"Casa de asigurări de sănătate, în termen de cel mult 3 zile lucrătoare de la data înregistrării cererii, este obligată să ia o hotărâre privind acceptarea sau respingerea cererii. Respingerea cererii de către casa de asigurări de sănătate se face în scris și motivat, cu indicarea temeiului legal."*

În practică, se observă că C.A.S.M.B. nu face aplicarea acestei norme legale cu caracter imperativ, înmânând solicitanților la înregistrarea cererii o notă de informare (standard), care ține loc de răspuns. În speță, petentul a depus cererea prematur, dar a fost înștiințat asupra acestui fapt după circa trei ani.

➤ **Situația în care cererile pentru dispozitive medicale conduc la depășirea fondului lunar aprobat** este reglementată de art. 3 alin. (2) teza a doua din aceeași anexă, în sensul că se procedează la întocmirea **listelor de prioritate** pentru asigurați, pe categorii de dispozitive medicale. În acest caz, decizia se emite în momentul în care fondul aprobat cu această destinație permite decontarea dispozitivului medical, în ordinea listei de prioritate.

În fapt, deciziile sunt emise într-un interval care variază de la o zi la aproape 6 ani de la depunerea cererii, așa cum rezultă din analiza deciziilor emise în perioada 2011 - 2014.

➤ **Criteriile de prioritate precum și cele pentru soluționarea listelor de prioritate**, potrivit art. 3 alin. (3) din aceeași anexă, țin cont de data înregistrării cererilor la casa de asigurări de sănătate și de nivelul de urgență stabilite de serviciul medical al casei de asigurări de sănătate, cu avizul Consiliului de administrație și se aprobă prin decizie de către președintele-director general și se **publică pe pagina web a casei de asigurări de sănătate**.

Pe pagina de internet a C.A.S.M.B. este publicat documentul "*Criteriile de prioritizare pe baza cărora se întocmesc listele de așteptare în vederea acordării dispozitivelor medicale destinate recuperării unor deficiențe organice sau funcționale*"², care, pe de o parte nu este ușor accesibil, iar prin conținutul său nu este în măsură să corespundă cerințelor impuse de tehnica legislativă referitoare la claritate, precizie, previzibilitate și predictibilitate necesare, pe de o parte, pentru evitarea arbitrariului în procesul de aplicare a legii, iar pe de altă parte, pentru corecta informare a beneficiarilor, dar și pentru ca aceștia să poată aprecia în mod cât mai real timpul de așteptare, cu atât mai mult cu cât termenele variază pe un interval de timp deosebit de lung (6 ani). Nerespectarea normelor de tehnică legislativă este de natură a afecta nu numai securitatea raporturilor juridice, dar și transparența decizională și încrederea cetățenilor într-o bună administrație publică. Astfel, cetățeanul trebuie să dispună de informații suficiente asupra normelor juridice (criteriilor) aplicabile într-un caz dat și să fie capabil să prevadă, într-o măsură rezonabilă, consecințele care pot apărea într-o situație dată (Hotărârea din 26 aprilie 1979 pronunțată de Curtea Europeană a Drepturilor Omului în Cauza Sunday Times împotriva Regatului Unit).

Totodată, menționăm că pagina de internet a C.A.S.M.B. cuprinde titlul ***Alocare bugetară și deconturi efectuate***³ - fără conținut.

Or, în temeiul:

- principiului transparenței decizionale,

²<http://www.cnas.ro/casmb/media/pageFiles/CRITERII%20DE%20PRIORITIZARE%20LISTE%20DE%20ASTEP TARE%20ACORDARE%20DISPOZITIVE.pdf>

³ <http://www.cnas.ro/casmb/page/alocare-bugetara-i-deconturi-efectuate.html>

- dreptului oricărei persoane de acces la informații și a obligației corelative a autorităților publice de a asigura informarea corectă a cetățenilor asupra problemelor de interes personal, consfințit constituțional de art. 31,

- dreptului la bună administrare, consacrat de art. 41 din Carta drepturilor fundamentale a Uniunii Europene, potrivit căruia *orice persoană are dreptul de a beneficia, în ce privește problemele sale, de un tratament imparțial, echitabil și într-un termen rezonabil din partea instituțiilor,*

apreciem că este necesară publicarea pe pagina de internet a C.A.S.M.B. a informațiilor privind bugetul alocat cu această destinație și criteriile de prioritate, listele de prioritate, ordinea și punctajul aferent. În acest mod, fiecare solicitant va fi informat asupra situației generale și personale și se vor elimina suspiciunile cetățenilor de tratament imparțial din partea instituției publice.

Totodată, din controlul efectuat de reprezentanții instituției Avocatul Poporului s-a constatat că soluționarea cererilor de către C.A.S.M.B. nu se realizează într-un termen rezonabil, fiind de natură a crea suspiciuni cu privire la respectarea ordinii, precum și cu privire la un tratament preferențial în detrimentul celui imparțial și echitabil impus de principiul unei bune administrări. În acest sens, **considerăm că este necesară completarea normelor legale incidente** (art. 3 alin. (1) din Anexa privind *Modalitatea de prescriere, procurare și decontare a dispozitivelor medicale destinate recuperării unor deficiențe organice sau funcționale în ambulatoriu* din Normele metodologice de aplicare a Contractului-cadru anual privind condițiile acordării asistenței medicale în cadrul sistemului de asigurări sociale de sănătate) prin stabilirea unui termen clar și rezonabil în care solicitanții să fie informați asupra aprobării, respectiv respingerii cererii lor.

Având în vedere:

- dispozițiile constituționale ale art. 59, art. 31, art. 52 și ale art. 148 alin. (2), privind exercitarea atribuțiilor Avocatul Poporului, dreptul la informație, dreptul persoanei vătămate de o autoritate publică, precum și integrarea României în Uniunea Europeană,

- prevederile art. 41 din Carta drepturilor fundamentale a Uniunii Europene, privind *dreptul oricărei persoane de a beneficia, în ce privește problemele sale, de un tratament imparțial, echitabil și într-un termen rezonabil din partea instituțiilor,*

În temeiul art. 13 lit. c), art. 21 și art. 23 din Legea nr. 35/1997 privind organizarea și funcționarea instituției Avocatul Poporului, republicată, cu modificările și completările ulterioare,

AVOCATUL POPORULUI emite prezenta:

RECOMANDARE

către Casa de Asigurări de Sănătate a Municipiului București

În vederea preîntâmpinării, în viitor, a unor situații asemănătoare cu cea descrisă, **președintele - director general al C.A.S.M.B. va lua următoarele măsuri:**

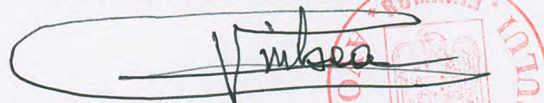

- 1. Respectarea termenului de cel mult 3 zile lucrătoare de la data înregistrării cererii, în care C.A.S.M.B. să ia o hotărâre privind acceptarea sau respingerea cererii, iar respingerea cererii să se facă în acest termen, în scris și motivat, cu indicarea temeiului legal, în conformitate cu dispozițiile art. 3 alin. (1) din Anexa privind *Modalitatea de prescriere, procurare și decontare a dispozitivelor medicale destinate recuperării unor deficiențe organice sau funcționale în ambulatoriu* din **Normele metodologice** de aplicare a Contractului-cadru anual privind condițiile acordării asistenței medicale în cadrul sistemului de asigurări sociale de sănătate;**
- 2. Completarea normelor legale incidente** (și anume prevederile art. 3 alin. (1) mai sus menționat) prin stabilirea unui termen clar și

rezonabil în care solicitanții să fie informați asupra aprobării, respectiv respingerii cererii lor;

3. Publicarea pe pagina de internet a instituției a **fondului bugetar lunar aprobat** cu destinația de decontare dispozitive medicale și a **deconturilor efectuate**;
4. Publicarea pe pagina de internet a instituției a **criteriilor de prioritate și a celor pentru soluționarea listelor de prioritate**, potrivit art. 3 alin. (3) din anexa sus menționată;
5. Întocmirea și publicarea pe pagina de internet a instituției a **listelor de prioritate** pentru asigurați, pe categorii de dispozitive medicale, conform art. 3 alin. (2) teza a doua din aceeași anexă;
6. Întocmirea și publicarea listelor de așteptare cu ordinea de acordare și punctajul aferent fiecărei cereri, punctaj stabilit conform criteriilor de prioritate;
7. Va dispune efectuarea unei cercetări interne la nivelul C.A.S.M.B. în scopul **verificării respectării criteriilor de prioritate și a listelor de așteptare** în soluționarea cererilor pentru decontarea dispozitivelor medicale din perioada 2011 - 2015, **identificării cauzelor și persoanelor** care se fac vinovate de rezolvarea unor cereri în termen nerezonabil în general, precum și în cazul particular din speța de față.
8. Ca urmare a cercetării, **se vor lua măsurile care se impun pentru prevenirea unor astfel de situații în viitor și sancționarea persoanelor vinovate.**

Avocatul Poporului va fi informat asupra tuturor măsurilor luate conform celor de mai sus, precum și a rezultatelor cercetării interne.

AVOCATUL POPORULUI

VICTOR CIORBEA