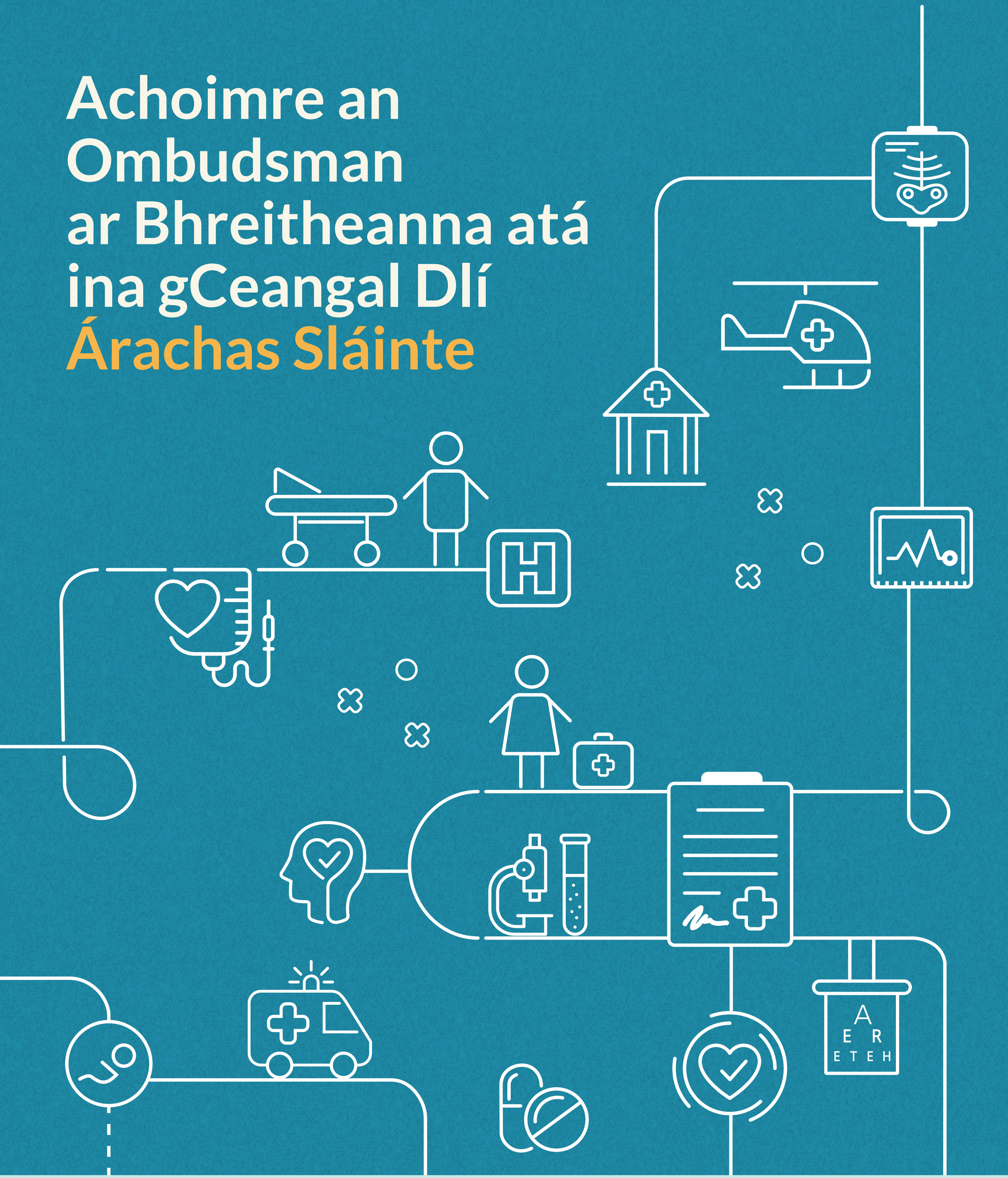
Achoimre an Ombudsman ar Bhreitheanna atá ina gCeangal Dlí
Árachas Sláinte



Imleabhar 8 | Arna Fhoilsiú i mí na Samhna 2022

Achoimre Théamaithe ar Bhreitheanna ina bhfuil breitheanna atá ina gceangal dlí maidir le hárachas sláinte.

An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean
Financial Services and Pensions Ombudsman

Clár Ábhar

An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (OSAP) 3

Teachtaireacht ón Ombudsman 5

Breitheanna ó OSAP a fhoilsiú 13

Conas na breitheanna uainn a chuardach ar www.fspo.ie 15

Achoimrí ar bhreitheanna maidir le hárachas sláinte

Diúltaíodh do thomhaltóir cumhdach do mhamagram toisc nach raibh aon chumhdach ar fáil tar éis 70 bliain d'aois 16

Cinneadh in imscrúduithe diagnóiseacha a rinneadh roimh uasghrádú polasaí go raibh an riocht ann cheana 18

Chuaigh tomhaltóir ar aghaidh le cóireáil a fháil tar éis don árachóir a rá nach mbeadh sí cumhdaithe 20

D'áitigh tomhaltóir nár cheart an t-éileamh a mheas a bheith ina éileamh ar chóireáil othar seachtrach 22

D'áitigh tomhaltóir nár bhain éileamh ar diúltaíodh dó le riocht a bhí ann cheana 24

Íocadh éileamh i leith ospidéil nach raibh cumhdaithe faoin bpolasaí, rud a chruthaigh mearbhall 26

Níor cuireadh custaiméir ar an eolas faoi athrú i sochair nuair a bhí sí ag seiceáil a cumhdaigh 28

Diúltaíodh d'éileamh toisc nach raibh an chóireáil cumhdaithe i sochair an pholasaí 30

Diúltaíodh d'éileamh ar shiad a measadh a bheith ann cheana a bhaint 32

Diúltaíodh d'éileamh toisc gur cuireadh in iúl don chustaiméir roimh an ngnáthamh nach raibh an t-ospidéal cumhdaithe 34

Diúltaíodh d'éileamh toisc nach raibh cumhdach d'ospidéil phríobháideacha ar fáil do riochtaí a bhí ann cheana go ceann dhá bhliain 36

Íocadh tobhach árachais sláinte tar éis polasaí a chealú agus polasaí nua a thosú 38

D'iarr custaiméir aisíocaíocht préimhe toisc go raibh dhá pholasaí árachais sláinte aige don aon bhliain amháin 40

Diúltaíodh d'éileamh ar chóireáil thar lear 42

Diúltaíodh d'éileamh stairiúil othar seachtrach ó iarshealbhóir polasaí 44

Chuaigh custaiméir ar aghaidh le gnáthamh a fháil in ainneoin deimhniú a fháil ón árachóir nach mbeadh an gnáthamh cumhdaithe 46

Chuir sealbhóirí polasaí éileamh othar seachtrach isteach lasmuigh de theorainneacha ama an pholasaí 48

Diúltaíodh d'éileamh ar chóireáil thar lear toisc nár chineál ceadaithe cóireála é 50

Diúltaíodh d'éileamh ar chostais chnáimhsí as breith sa bhaile tar éis leanbh a shaolú in ospidéal 52

Measadh nach raibh aon riachtanas liachta ann le ligean isteach thar oíche san ospidéal 54

Níor seasadh le héileamh go gcaithfí le costais othar seachtrach amhail is dá mbeadh costais othar cónaithe iontu 56

An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (OSAP)

Is é an ról atá ag OSAP gearáin ó thomhaltóirí, lena n-áirítear gearáin ó ghnólachtaí beaga agus ó eagraíochtaí eile, i gcoinne soláthraithe seirbhíse airgeadais agus soláthraithe pinsean a réiteach.

Soláthraímid seirbhís neamhspleách, chothrom, neamhchlaon, rúnda agus saor in aisce chun gearáin a réiteach, cibé acu trí idirghabháil neamhfhoirmiúil, as a bhféadfadh na páirtithe teacht ar shocrú, nó trí imscrúdú agus breithniú foirmiúil, as a dtagann breith atá ina ceangal dlí.

Nuair nach féidir le haon tomhaltóir, cibé acu is duine aonair, gnólacht beag nó eagraíocht é/í, gearán nó díospóid le soláthraí seirbhíse airgeadais nó soláthraí pinsean a réiteach, féadfaidh sé/sí an gearán a tharchur chuig OSAP.

Pléimid le gearáin ar shlí neamhfhoirmiúil ar dtús trí éisteacht leis an dá pháirtí agus trí chaidreamh a dhéanamh leo chun réiteach atá inghlactha ag an dá pháirtí a éascú. Is thar an teileafón a dhéantar cuid mhór den chaidreamh neamhfhoirmiúil sin.

I gcás nach réitítear an díospóid trí na luath-idirghabhálacha sin, imscrúdaíonn OSAP an gearán go foirmiúil agus eisíonn sé breith atá ina ceangal dlí ar an dá pháirtí agus nach bhfuil faoi réir ach achomharc chun na hArd-Chúirte.

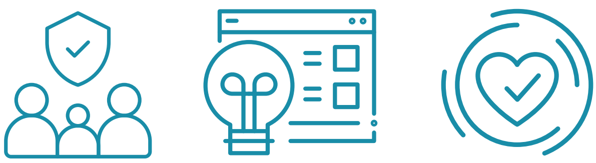
Tá cumhachtaí fadréimseacha ag an Ombudsman chun plé le gearáin i gcoinne soláthraithe seirbhíse airgeadais agus féadfaidh an tOmbudsman a ordú do sholáthraí an t-iompar is ábhar don ghearán a chur ina cheart. Níl aon teorainn ann le luach an cheartúcháin a fhéadfar a ordú. Féadfaidh an tOmbudsman a ordú do sholáthraí cúiteamh ar fiú suas le €500,000 é a íoc le gearánach freisin. Ina theannta sin, féadfaidh an tOmbudsman breitheanna anaithnidithe a fhoilsiú. Féadfaidh an tOmbudsman ainm aon soláthraí seirbhíse airgeadais ar seasadh, ar seasadh go substaintiúil nó ar seasadh go páirteach le trí ghearán ar a laghad ina choinne in aon bhliain ar leith a fhoilsiú freisin.

I gcomparáid leis sin, tá cumhachtaí níos teoranta ag an Ombudsman agus é ag plé le gearáin i gcoinne soláthraithe pinsean. Cé go bhféadfaidh an tOmbudsman sásamh a ordú, leagtar amach sa reachtaíocht lena rialaítear OSAP nach rachaidh sásamh den sórt sin thar aon chaillteanas sochair iarbhír faoin scéim pinsean lena mbaineann.

Ní fhéadfaidh an tOmbudsman a ordú do sholáthraí pinsean cúiteamh a íoc ach oiread. Ní fhéadfaidh an tOmbudsman ach cás-staidéir i ndáil le breitheanna pinsin (seachas an bhreith iomlán) a fhoilsiú agus ní fhéadfaidh an tOmbudsman ainm aon soláthraí pinsean a fhoilsiú, beag beann ar an líon gearán ina choinne ar seasadh leo, ar seasadh go substaintiúil leo nó ar seasadh go páirteach leo in aon bhliain ar leith.

Próiseas mionsonraithe, cothrom agus neamhchlaon a sheoltar de réir nósanna imeachta cothroma is ea an t-imscrúdú foirmiúil a dhéanann OSAP ar ghearán. Ar an gcúis sin, déanann OSAP fianaise dhoiciméadach, fianaise fuaime agus ábhar eile a bhailiú uathu sin a bhfuil baint acu leis an díospóid, mar aon le haighneachtaí ó na páirtithe, agus malartaítear na nithe sin idir na páirtithe.

Ach amháin i gcás go ndéanfar achomharc i gcoinne breithe chun na hArd-Chúirte, ní mór don soláthraí seirbhíse airgeadais nó don soláthraí pinsean aon ordachán arna thabhairt ag an Ombudsman i mbreith atá ina ceangal dlí a chur chun feidhme. Ní dhéantar aon bhreitheanna a ndearnadh achomharc ina gcoinne chun na hArd-Chúirte a fhoilsiú fad atá siad ina n-ábhar d’achomharc.



Teachtaireacht ón Ombudsman

Táimid ag druidim leis an tréimhse den bhliain ina mbeidh a lán daoine ag breathnú ar aghaidh go dtí an bhliain 2023 agus ag smaoineamh ar a n-árachas sláinte príobháideach a athbhreithniú nó a athnuachan, nó fiú ar a soláthraí a mhalartú, b'fhéidir, go háirithe i bhfianaise na mbrúnna reatha costas maireachtála.

Is é atá san Achoimre seo ar Bhreitheanna ná breitheanna a thug OSAP maidir le gearáin a bhain le hárachas sláinte príobháideach. San Achoimre, tarraingítear aird ar na cineálacha gearán a fhaighimid faoi árachas sláinte príobháideach agus ar roinnt de na saincheisteanna a chuireann baill de scéim árachais sláinte in iúl don Oifig seo go minic.

Trí na breitheanna iomlána uainn a fhoilsiú inár mbunachar sonraí breitheanna ar www.fspo.ie agus trí achoimrí ar na breitheanna uainn a fhoilsiú san Achoimre ar Bhreitheanna uainn, féachaimid le cúnamh a thabhairt do thomhaltóirí, do sholáthraithe seirbhíse airgeadais agus do ghrúpaí geallsealbhóirí tuiscint a ghnóthú ar na cineálacha gearán a dhéantar le OSAP agus ar na torthaí ar roinnt de na gearáin sin. Rud tábhachtach, is féidir leis na breitheanna sin a léiriú freisin cén dóigh a mbeifí in ann roinnt gearán a chosc.

Sna breitheanna atá san Achoimre seo, tarraingítear aird ar na himthosca deacra a bhain do chustaiméirí agus as ar tháinig gearán leis an Oifig seo. Is minic a bhíonn méid breise imní agus struis i gceist le saincheisteanna a bhaineann le hárachas sláinte, agus tarlaíonn sé sin go han-mhinic le linn tréimhse nach bhfuil an tsláinte go maith ag na daoine lena mbaineann inti.

Árachas sláinte príobháideach in Éirinn

Nochtadh i dtaighde margaidh a rinneadh thar ceann OSAP le déanaí go raibh árachas sláinte príobháideach ag 51% de na rannpháirtithe inár suirbhé[1]. De réir na Tuarascála Ráithiúla ar Árachas Sláinte ón Údarás Árachais Sláinte don dara ráithe den bhliain 2022, is é €1,410 in aghaidh na bliana an mheánphréimh in aghaidh an aosaigh, rud a bhíonn cothrom le méid suntasach de bhuiséad teaghlaigh.

1 Soláthraíodh na sonraí ó shampla de 1,006 aosach a bhí 15 bliana d'aois nó níos sine, ar shampla é a bhí ionadaíoch go náisiúnta agus ar thug Ipsos faoi thar ceann OSAP i mí Dheireadh Fómhair 2022.

Tugann an cumhdach sin suaimhneas intinne do chuid mhór daoine, áfach, trí rochtain fhorlíontach a thabhairt ar ospidéil phoiblí agus ospidéil phríobháideacha araon, agus ar chúram othar seachtrach, chun teorainn a chur le tionchar airgeadais na cóireála liachta a bheidh ag teastáil. I ngach cás, tá an leibhéal cumhdaigh ospidéil agus an leibhéal cumhdaigh othar seachtrach bunaithe ar an gcineál plean a roghnaigh an custaiméir. Ós rud é go bhfuil breis agus 300 rogha plean dhifriúil ar fáil, áfach, tá rogha ollmhór ann sa mhargadh árachais sláinte agus tá sé dúshlánach, mar sin, an leibhéal cumhdaigh is fearr a roghnú chun oiriúnú do riachtanais aonair.

Tréimhsí feithimh

I gcuid mhór de na gearáin a chuirtear faoi bhráid na hOifige seo, is féidir linn a fheiceáil gurb ann do mhíthuiscint shoiléir ar an dóigh a n-oibríonn tréimhsí feithimh. Is minic a bhíonn mearbhall ann maidir leis an tréimhse feithimh do riochtaí a bhí ann cheana, áit nach mbeidh custaiméir nua cumhdaithe go ceann cúig bliana do chostas na cóireála d'aon riocht i gcás gurbh ann, sna sé mhí sular ceannaíodh an plean árachais sláinte, do na comharthaí nó na siomptóim a bhaineann leis an riocht sin, is cuma cé acu a bhí nó nach raibh an custaiméir ar an eolas faoin riocht. Bíonn tuiscint an-soirbhíoch ag daoine ar a sláinte féin uaireanta, agus is minic a fhaighimid gearáin a bhaineann le cásanna inar ghá imscrúduithe liachta, x-ghathanna nó tástálacha fola a dhéanamh sular ceannaíodh an polasaí ach inar bhraith an duine lena mbaineann nach raibh aon riocht air/uirthi cheana toisc nár diagnóisíodh go raibh an riocht sin air/uirthi nó toisc nár tugadh aon ainm ar an bhfadhb liachta a bhí aige/aici. Tá sé tábhachtach go dtuigfeadh tomhaltóirí gur féidir le riocht a bhí ann cheana a bheith ann, gan aon diagnóis fhoirmiúil, agus gurb iad na comharthaí agus na siomptóim laistigh den tréimhse na nithe atá iomchuí.

I dteannta na tréimhse feithimh do chustaiméirí nua, tarlóidh sé, i gcás go n-uasghrádóidh custaiméir a leibhéal cumhdaigh faoi aon phlean, go mbeidh tréimhse feithimh dhá bhliain ann sula bhféadfaidh an custaiméir sin an cumhdach ospidéil níos airde d'aon riochtaí a bhí ann cheana a rochtain faoin bplean nua.

Is féidir leis an gcastacht a bhaineann le tréimhsí feithimh dul i bhfeidhm ar an gcumas atá ag tomhaltóirí a gcumhdach árachais sláinte a thuiscint agus is féidir léi a bheith ina cúis le díomá agus le frustrachas nuair nach n-íoctar éilimh.

Sampla de sin is ea breith 2018-0044 maidir le Matthew, ar diagnóisíodh go raibh ailse próstataigh air i mí Aibreáin 2016. Tar éis dó a chumhdach polasaí a uasghrádú i mí Eanáir 2016, bhí Matthew faoi réir tréimhse feithimh dhá bhliain sula mbeadh sé cumhdaithe do na sochair níos airde faoin bplean nua d'aon riocht a bhí ann cheana roimh an uasghrádú.

Bhraith Matthew nach measfaí an riocht a bhí air a bheith ina riocht a bhí ann cheana toisc gur tar éis an uasghrádúcháin a fuair sé a dhiagnóis. Léiríodh i scrúduithe diagnóiseacha a rinneadh i mí Dheireadh Fómhair 2015 gurbh ann don riocht, áfach. D'fhág sé sin gur aicmíodh é mar riocht a bhí ann cheana. Níor seasadh leis an ngearán.

Fuaireamar gearán ó Sarah (breith 2019-0043) freisin. Bhí Siondróm Polaichisteach Ubhagáin ar Sarah, rud a d'fhág go raibh a timthriall míosta neamhrialta. Mar chustaiméir nua a cheannaigh polasaí i mí Lúnasa 2020, bhí Sarah faoi réir na tréimhse feithimh cúig bliana do riochtaí a bhí ann cheana. Diagnóisíodh go raibh cist dheirmeoideach ar Sarah i mí Aibreáin 2021 agus theastaigh gnáthamh máinliachta uaithi. Chuir a gínéiceolaí in iúl di gur dhiagnóis nua é sin, a bhí neamhspleách go hiomlán ar Shiondróm Polaichisteach Ubhagáin. Nuair a d'fhiafraigh Sarah dá hárachóir sláinte an mbeadh sí cumhdaithe don ghnáthamh máinliachta, dúirt a hárachóir léi nach mbeadh sí cumhdaithe don ghnáthamh dá measfaí gur thit an dáta a thosaigh an riocht roimh an dáta a cheannaigh sí an cumhdach.

Tar éis do Sarah an gnáthamh máinliachta a fháil i mí Iúil 2021, dhiúltaigh a hárachóir do chostais an ghnáthaimh a chumhdach ar an mbonn gurbh iad na siomptóim a bhí ar Sarah (is iad sin, a timthriall neamhrialta míosta) na nithe a bhí taobh thiar den ultrafhuaim agus gurbh ann do na siomptóim sin sna sé mhí sular cheannaigh Sarah an polasaí. Dá bhrí sin, bhí sí faoi réir na tréimhse feithimh cúig bliana do riochtaí a bhí ann cheana sula mbeadh cumhdach don riocht sin ar fáil faoin bpolasaí. Mar thoradh air sin, níor seasadh leis an ngearán.

Fuarthas gearán den chineál céanna ó Clara, a fuair gnáthamh máinliachta do shiad ina droim (breith 2020-0189). Cheannaigh sí árachas sláinte príobháideach i mí Eanáir 2019, tráth a fuair sí paca fáilte agus leabhrán rialacha inar míníodh na tréimhsí feithimh do riochtaí a bhí ann cheana. Chuaigh sí chuig an dochtúir an lá dár gcionn agus mhínigh sí go raibh pian droma uirthi le cúpla mí anuas. Léiríodh i dtorthaí an scanta go raibh siad ann ina droim. Chuaigh Clara faoi scian i mí an Mhárta 2019. Dhiúltaigh an t-árachóir don éileamh a chumhdach ar an mbonn gurbh ann, sular cheannaigh Clara an polasaí an 5 Eanáir 2019, do na comharthaí agus na siomptóim a bhí taobh thiar dá diagnóis. Cé gur aithníodh sa bhreith ón Ombudsman nach raibh Clara ar an eolas faoin siad ina droim, níor seasadh leis an ngearán toisc gurbh ann, roimh thús an pholasaí, do na siomptóim dá riocht ónar theastaigh cóireáil mháinliachta.

An leibhéal cumhdaigh ar pholasaí

Agus polasaí árachais d'aon chineál á cheannach, tá sé tábhachtach a bheith ar an eolas go mbeidh teorainneacha ann leis an gcumhdach i ngach cás agus nach soláthrófar cumhdach do gach eachtra fhéideartha. Uaireanta, beidh teorainneacha ag polasaí árachais sláinte leis an líon cóireálacha a bheidh cumhdaithe, leis na hospidéil ina mbeidh cóireáil cumhdaithe nó leis an gcineál sonrach cóireála nó gnáthaimh a bheidh cumhdaithe.

Léirítear sa taighde a rinneamar le déanaí gur thug 27% de na daoine aonair a ndearnadh suirbhé orthu[2] le fios go raibh drochthuiscint acu ar a raibh cumhdaithe faoina bpolasaí árachais sláinte. Mar sin, tá sé tábhachtach do chumhdach a sheiceáil le d'árachóir sláinte i gcónaí, sula rachaidh tú ar aghaidh le haon chóireáil nó aon ghnáthamh a fháil, ionas go mbeidh tuiscint shoiléir agat ar na gnáthaimh agus na hospidéil a bheidh cumhdaithe faoin bpolasaí.

Tháinig saincheist maidir le teorainneacha le cumhdach chun cinn i ngearán a fuarthas ó Alanna (breith 2021-0379). Rinne sí gearán le OSAP toisc gur diúltaíodh don dara héileamh uaithi ar chóireáil plasma chun pian droma a mhaolú. Theastaigh trí sheisiún uaithi i dtréimhse sé mhí. Cé gur íoc árachóir Alanna as an gcéad bhabhta cóireála, dhiúltaigh sé don dara ceann a chumhdach toisc nár foráladh i bpolasaí Alanna ach do ghnáthamh amháin den sórt sin a chumhdach laistigh de thréimhse sé mhí. Chun cabhrú leis an ní, chuir an t-árachóir in iúl do John, páirtnéir Alanna, thar an teileafón go bhféadfaí iarraidh ar lia comhairleach Alanna réamhúdarú a thabhairt chun go gceadófaí cumhdach breise, trí na cúiseanna liachta a bhí taobh thiar den mholadh á rá go ndéanfaí an gnáthamh leantach a chur isteach. Níor iarradh an réamhúdarú sin, áfach, agus diúltaíodh don éileamh. Níor sheas an tOmbudsman leis an ngearán ó Alanna mar gheall ar an gcúis a bhí ag an árachóir le diúltú don éileamh, i.e., nach bhfuair an t-árachóir aon mhionsonraí faoi na cúiseanna liachta leis an ngnáthamh leantach a dhéanamh chomh luath sin tar éis an chéad cheann a dhéanamh. Ós rud é nár iarradh réamhúdarú, ghlac an tOmbudsman leis gur chothrom a bhí seasamh an árachóra.

Fiú amháin i gcásanna ina seiceálann an custaiméir a c(h)umhdach polasaí, tarlaíonn sé ó am go ham nach bhfaigheann an custaiméir faisnéis chruinn óna (h)árachóir. Ba é sin an rud a tharla i gcás Alice (breith 2019-0416). Chuir Alice glao ar a hárachóir sláinte chun a cumhdach fiacla a sheiceáil. Dúradh le Alice go gcumhdófaí lena hárachas 70% den chostas ar dhroichead amháin agus 70% de na costais ar chorónacha suas le €600. Cúig lá tar éis an ghlao sin, áfach, athnuadh polasaí Alice agus athraíodh roinnt de na téarmaí dá polasaí. Áiríodh leis sin teorainn a chur leis an tsuim a d'fhéadfaí a éileamh i leith droichead. Ní dhearna an t-árachóir aon tagairt do na hathruithe sin le linn an ghlao.

2 Soláthraíodh na sonraí ó shampla de 1,006 aosach a bhí 15 bliana d'aois nó níos sine, ar shampla é a bhí ionadaíoch go náisiúnta agus ar thug Ipsos faoi thar ceann OSAP i mí Dheireadh Fómhair 2022.

Chuaigh Alice faoin gcóireáil fiacla agus bhí sí ag súil leis go n-aisíocfaí €3,000 léi. Níor íoc an t-árachóir ach €1,500 amach, áfach, mar gheall ar an laghdú ina sochar. Rud ba mheasa fós, d'íoc sé an t-airgead sin isteach sa chuntas mícheart.

Cé gur mhaígh an t-árachóir go raibh an chomhairle uaidh ceart ag am an ghlao teileafóin, ghlac sé leis go ndearna sé earráid nuair a d'íoc sé an t-éileamh isteach sa chuntas mícheart. Chinn an tOmbudsman go raibh sé éagothrom agus míthreorach gurbh amhlaidh, nuair a d'fhiosraigh sé a leibhéal cumhdaigh leis an gcuideachta árachais, nach ndúradh le Alice go ndéanfaí athrú díreach ina dhiaidh sin ar an rannán iomchuí den tábla sochar. Sheas an tOmbudsman go substaintiúil leis an ngearán agus d'ordaigh sé don árachóir cúiteamh €3,000 a íoc le Alice as an gcaillteanas, as an gcostas agus as an gceataí.

Réamhcheadú

Gné eile d'árachas sláinte príobháideach is ea an ceanglas atá ann réamhcheadú a fháil chun gnáthaimh a fháil thar lear. Is gá réamhcheadú a fháil chun a chinntiú gur féidir leis an árachóir a bheith deimhin de go gcomhlíonann an chóireáil atá le déanamh na critéir atá i bhfeidhm aige le haghaidh ceadú. Uaireanta, tagann gearáin chun cinn toisc nach dtuigeann an custaiméir an próiseas sin agus nach bhfaigheann sé/sí an fhianaise is gá le haghaidh réamhcheadú nó go bhfaigheann sé/sí an chóireáil ar aon nós gan aon cheadú, rud a fhágann go ndiúltófar don éileamh ansin. Is léir go gcruthaíonn sé sin méid ollmhór suaite agus struis don chustaiméir tráth atá sé/sí tinn agus soghonta cheana féin.

In dhá bhreith atá achoimrithe san Achoimre seo, tarraingítear aird ar na gearáin a tháinig chun cinn maidir leis an bpróiseas sin.

Rinne Debbie iarratas chuig a hárachóir i mí an Mheithimh 2015 ar chóireáil a fháil i dtír eile den Aontas Eorpach (breith 2021-0027). Bhí tinneas ionsaitheach ar Debbie. Dúirt sí gur fhág an tinneas go hiomlán faoi mhíchumas í agus dheimhnigh sí gur mhaolaigh a siomptóim ó fuair sí an chóireáil. Ba é €67,778.03 an costas iomlán ar an gcóireáil. Dhiúltaigh a hárachóir don éileamh uaithi, áfach, ar an mbonn gur 'thurgnamhach' a bhí an chóireáil sin. Le linn an gearán a imscrúdú, thug an tOmbudsman faoi deara gur dhíol suntais é gur tharla sé, cé nach ndearnadh aon tagairt do chineál "turgnamhach" na cóireála i miontuairiscí ghrúpa comhairle liachta an árachóra, gur luadh sa bhreith ón árachóir gur "thurgnamhach" a bhí an chóireáil ar iarr Debbie í agus gur dhiúltaigh sé don éileamh mar gheall ar staidéar fadtéarmach ar an gcóireáil a bheith in easnamh. Níor cuireadh imscrúdú mionsonraithe ar an éileamh isteach ach amháin tar éis do Debbie gearán a dhéanamh le OSAP. Sheas an tOmbudsman leis an ngearán ó Debbie.

Chinn sé gur tháinig an t-árachóir ar an mbreith uaidh ar mhodh do-ghlactha míchóir agus thug sé faoi deara freisin gur go han-dona a bhí an mhoill trí mhí go leith ar an mbreith a chur in iúl do Debbie. Ordaíodh don árachóir an t-éileamh a íoc agus cúiteamh €2,000 a íoc le Debbie mar gheall ar an gceataí.

Is le Ella, iníon Sylvia, a bhaineann an dara gearán maidir le réamhcheadú san Achoimre seo (breith 2021-0433). Chuaigh Ella faoi ghnáthamh máinliachta do scolóis i dtír Eorpach eile, toisc go bhféadfadh go gcuirfeadh an t-aon chineál cóireála a bhí ar fáil in Éirinn teorainn lena gluaiseacht. Cé go bhféadfaí Sylvia fianaise a thabhairt gur cheadaigh Údarás Bia agus Drugaí na Stát Aontaithe an chóireáil, ní raibh aon fhianaise ann gur cheadaigh an Ghníomhaireacht Leigheasra Eorpach í. Rinne an tOmbudsman breithniú ar an aighneacht ón árachóir á rá nach raibh an chóireáil in úsáid fhorleathan agus nár glacadh an chóireáil go huilechoiteann go fóill fiú amháin sna tíortha ina raibh sí á déanamh. Bhí an tOmbudsman den tuairim gur ar mhodh réasúnach cothrom a tháinig an t-árachóir ar an mbreith uaidh diúltú don éileamh ó Sylvia ar chóireáil thar lear. Sheas an tOmbudsman go páirteach leis an ngearán toisc gur chuir an t-árachóir dul amú ar Sylvia maidir le cé acu a d’fhéadfadh an lia comhairleach Éireannach nó an lia comhairleach eachtrach an fhoirm réamhcheadaithe a chomhlánú. Ordaíodh don chuideachta árachais íocaíocht chúiteach €500 a dhéanamh le Sylvia.

Tobhach Árachais Sláinte

Tarraingítear aird san Achoimre seo ar dhá chás an-difriúil maidir leis an tobhach árachais sláinte. Léirítear sa chéad cheann díobh na fadhbanna ar féidir leo teacht chun cinn i gcás nach gcealaíonn custaiméir a c(h)éad phlean árachais sláinte nuair a aistríonn sé/sí chuig árachóir eile.

I mí na Nollag 2019, shocraigh Sam aistriú chuig cuideachta árachais eile (breith 2022-0000). Rinne sé dearmad ar a pholasaí árachais sláinte bunaidh a chealú dó féin agus dá theaghlach, áfach, agus d’fhan an polasaí i bhfeidhm ar feadh na bliana ar fad. Nuair a d’iarr Sam ar an gcéad árachóir an phréimh a aisíoc leis, dhiúltaigh an t-árachóir don iarraidh. Rinne Sam gearán le OSAP ansin. Cheap Sam go raibh sé i dteideal aisíocaíocht a fháil i leith chostas an chéad pholasaí, á rá nach bhféadfadh sé éileamh a dhéanamh faoin dá pholasaí árachais don aon bhliain amháin. Dhírigh an chéad árachóir aird Sam ar théarmaí agus coinníollacha ginearálta a pholasaí, inar foráladh go sonrach do chás ina bhfuil árachas dúbailte i bhfeidhm ag custaiméirí. Leagadh amach iontu nach n-íocfadh an chuideachta árachais ach an sciar den éileamh a raibh sí faoi dhliteanas ina leith i gcás den sórt sin.

Thug an tOmbudsman faoi deara gur tugadh cóipeanna den bhróisiúr rialacha do Sam roinnt uaireanta agus gur ghá an polasaí árachais a chealú laistigh de 14 lá ón dáta athnuachana. Ghlac an tOmbudsman leis go raibh an chuideachta árachais i dteideal diúltú don phréimh a íocadh i leith na bliana 2020 a aisíoc. Thug sé faoi deara, áfach, gur aisíoc an chuideachta an phréimh a íocadh i leith mhí na Samhna 2020. Thug an tOmbudsman faoi deara freisin gur íoc Sam an tobhach Rialtais ar an dá pholasaí dó féin agus dá bhaill teaghlaigh don bhliain 2020, toisc go raibh dhá pholasaí i bhfeidhm aige.

Ós rud é go luaitear sna treoirlínte ó na Coimisinéirí Ioncaim nach mbíonn ach tobhach Rialtais amháin iníoctha in aghaidh an duine in aghaidh na bliana i leith árachas sláinte príobháideach, mhol an tOmbudsman do Sam teagmháil a dhéanamh leis an Údarás Árachais Sláinte chun a iniúchadh cé acu a d'fhéadfaí nó nach bhféadfaí an tobhach breise a aisíoc i leith gach baill teaghlaigh.
Ós rud é nach raibh aon dul amú ar an gcéad árachóir, áfach, níor sheas an tOmbudsman leis an ngearán ó Sam.

Is le Emma (breith 2020-0483) a bhaineann an dara hachoimre ar bhreith atá foilsithe san Achoimre seo. Chuir sí a hainm féin agus ainm a mic ar pholasaí Brian, a páirtnéir. Chealaigh Emma an polasaí a bhí aici cheana agus, le linn an chealaithe, dúirt a hárachóir léi gur íoc sé an tobhach árachais sláinte Rialtais di féin agus dá mac. Nuair a chuaigh sí le polasaí árachais Brian, áfach, d'inis árachóir Brian léi gur íoc sé an tobhach don bheirt díobh freisin. Cé gur iarr Emma go n-asbhainfí an tobhach óna préimheanna, dúirt a hárachóir nua léi nach bhféadfadh sé déanamh amhlaidh toisc gur ghá dó an t-aon phraghas amháin a ghearradh ar gach custaiméir i leith plean ar leith. Thug an tOmbudsman faoi deara nach ndearna an t-árachóir nua Emma ná a mac a eisiamh ón ráiteas ar ceanglaíodh air é a thabhairt do na Coimisinéirí Ioncaim i ndáil leis an tobhach. Mhínigh an t-árachóir gur mhainnigh sé na mionsonraí cearta a iontráil ar a chóras. Mhínigh sé go gceartófaí é sin sa tuairisceán a dhéanfadh sé chuig na Coimisinéirí Ioncaim i mí Feabhra 2020. Thug an tOmbudsman faoi deara gur chúis díomá é nach ndearna an t-árachóir na bearta ba ghá chun a chinntiú nach n-íocfaí tobhach eile i leith Emma agus a mic. Thug sé faoi deara freisin gur faoin árachóir a bhí sé gach ceann de na ceanglais rialála a bhí air a chomhlíonadh. Ba dheimhin leis an Ombudsman go raibh iompar an árachóra míréasúnach agus mícheart araon. D'ordaigh an tOmbudsman don árachóir cúiteamh €2,750 a íoc le Emma agus Brian. Tharraing sé aird Bhanc Ceannais na hÉireann ar iompar an árachóra freisin.

Buíochas

Ba mhaith liom buíochas a ghabháil lenár gcustaiméirí uile, cibé acu is gearánaigh nó soláthraithe iad, as an dóigh a gcomhoibríonn siad lenár bpróisis agus sinn ag féachaint leis na gearáin éagsúla a fhaighimid a réiteach.

Ba mhaith liom buíochas a ghabháil le Maeve Dineen, an Cathaoirleach, agus leis na comhaltaí de Chomhairle an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean agus aitheantas a thabhairt don tacaíocht a thug siad.

Ba mhaith liom buíochas a ghabháil freisin le Foireann Ardbhainistíochta OSAP agus lenár mbaill foirne uile as an tiomantas leanúnach atá acu dea-thorthaí a bhaint amach dár gcustaiméirí.

MaryRose McGovern

An tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (Gníomhach)
Samhain 2022

Breitheanna ó OSAP a fhoilsiú

Faoi alt 62 d'Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017, tá sé de chumhacht ag OSAP breitheanna atá ina gceangal dlí a fhoilsiú i ndáil le gearáin a bhaineann le soláthraithe seirbhíse airgeadais.

Ceanglaítear leis an reachtaíocht gur cheart breitheanna a fhoilsiú ar mhodh lena gcinntítear nach gcéannófar gearánach le hainm, le seoladh ná ar shlí eile agus nach gcéannófar soláthraí le hainm ná le seoladh. Ní mór an reachtaíocht Cosanta Sonraí agus na rialacháin Chosanta Sonraí a chomhlíonadh agus breitheanna á bhfoilsiú freisin. Ní dhéantar aon bhreitheanna a ndearnadh achomharc ina gcoinne chun na hArd-Chúirte a fhoilsiú fad atá siad ina n-ábhar d'imeachtaí dlí.

Nuair a eisíonn OSAP breith atá ina ceangal dlí, féadfar agóid a dhéanamh i gcoinne na breithe sin trí achomharc reachtúil a dhéanamh chun na hArd-Chúirte laistigh de 35 lá féilire ón dáta sin. Ar an gcúis sin, ní fhoilsíonn OSAP breitheanna roimh an tréimhse 35 lá atá ar fáil do na páirtithe chun achomharc reachtúil a eisiúint chun na hArd-Chúirte do dhul in éag. Ní dhéantar breitheanna a ndearnadh achomharc ina gcoinne chun na hArd-Chúirte a fhoilsiú ach oiread fad atá an toradh ar aon imeachtaí cúirte den sórt sin ar feitheamh.

Sula bhfoilsíonn OSAP aon bhreith atá ina ceangal dlí, déanann sé athbhreithniú mionchúiseach géar chun a chinntiú go bhfuiltear ag cloí le ceanglais an Achta arb é atá iontu gan aitheantas duine a nochtadh chun rúndacht na bpáirtithe a chosaint.

Leis an reachtaíocht, tugtar de chumhacht do OSAP freisin cás-staidéir i ndáil le breitheanna a bhaineann le soláthraithe pinsean a fhoilsiú. Ní fhéadfaidh sé an bhreith iomlán a fhoilsiú, áfach.

Is é atá san Achoimre seo ná achoimrí gearra ar 21 bhreith roghnaithe. Rinneadh roinnt mionsonraí laistigh de na hachoimrí atá leagtha amach san Achoimre seo, amhail ainmneacha agus láithreacha, a athrú chun céannacht na ngearánach a chosaint. Tá sé tábhachtach a chuimhneamh nach bhfuil iontu sin ach achoimrí gearra.

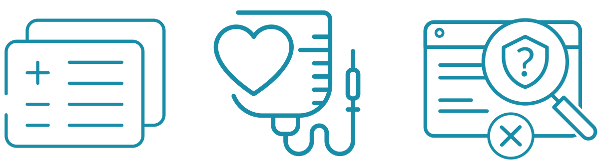
Is í an Achoimre seo ar bhreitheanna ón Ombudsman an t-ochtú himleabhar i sraith achoimrí.

Tá gach ceann de na hAchoimrí agus gach breith fhoilsithe ar fáil ag www.fspo.ie.

Is tugtha ar leathanach 14 den Achoimre seo atá faisnéis faoi conas breitheanna a rochtain agus faoi conas réimsí nó breitheanna is ábhar spéise sonrach a chuardach sa bhunachar sonraí breitheanna.

I dteannta na nAchoimrí tréimhsiúla ina bhfuil achoimrí agus cás-staidéir i ndáil le breitheanna a eisíodh, foilsíonn an tOmbudsman **Forléargas ar Ghearáin** faoi dheireadh ráithe a haon de gach bliain, rud a bhaineann leis an mbliain roimhe sin agus lena n-áirítear na nithe seo a leanas:

- achoimre ar na gearáin go léir a rinneadh le OSAP
- athbhreithniú ar threochtaí agus patrúin i ndáil le gearáin a rinneadh le OSAP
- miondealú ar an modh ar ar pléadh leis na gearáin go léir a rinneadh le OSAP
- achoimre ar thoradh na ngearán go léir a críochnaíodh nó a foirceannadh le linn na bliana féilire sin



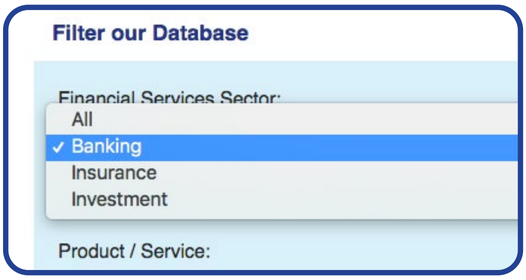
Conas na breitheanna uainn a chuardach ar **www.fspo.ie**

Ár mbunachar sonraí breitheanna a rochtain

Tá ár mbunachar sonraí breitheanna atá ina gceangal dlí ar fáil ar líne ag www.fspo.ie/decisions. Chun do chuardach a bheachtú, is féidir leat scagaire amháin nó níos mó a chur i bhfeidhm.

1 **Scagairí** a chur i bhfeidhm chun do chuardach a chúngú

Chun ár mbunachar sonraí breitheanna a scagadh, is féidir leat an earnáil iomchuí a roghnú ar dtús:

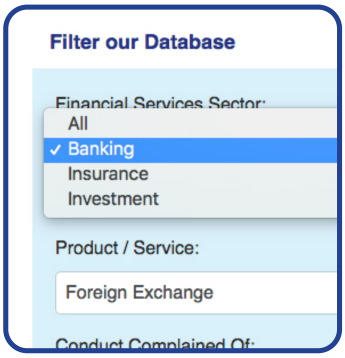


2

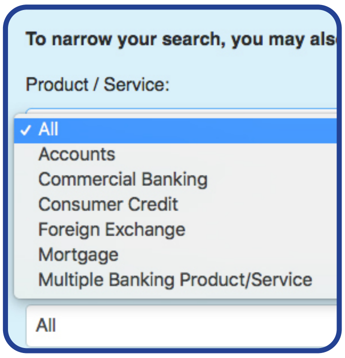
Tar éis duit iad a scagadh de réir earnála, cabhróidh an uirlis cuardaigh leat ansin na **breitheanna** uainn a scagadh tuilleadh de réir catagóirí a bhaineann leis an earnáil sin, amhail iad seo a leanas:

- táirge/seirbhís
- iompar a ndearnadh gearán faoi

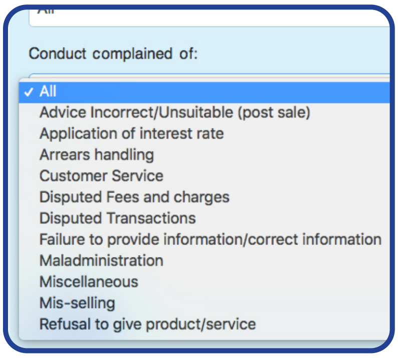
✓ Earnáil



✓ Táirge/Seirbhís

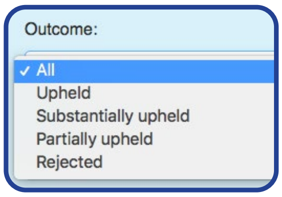


✓ Iompar a ndearnadh gearán faoi



3

Is féidir leat ár mbunachar sonraí breitheanna a scagadh de réir bliana agus de réir thoradh an ghearáin freisin, i.e., cé acu a Sheas an tOmbudsman leis an nGearán, a Sheas an tOmbudsman go Substaintiúil leis an nGearán, a Sheas an tOmbudsman go Páirteach leis an nGearán, nó a Dhiúltaigh an tOmbudsman don Ghearán.



A luaithe a aimsíonn tú an bhreith atá á lorg agat, cliceáil ar '**View Document**' chun an téacs iomlán a íoslódáil i bhformáid PDF

Breith 2019-0043 Léigh an bhreith iomlán

Diúltaíodh do thomhaltóir cumhdach do mhamagram toisc nach raibh aon chumhdach ar fáil tar éis 70 bliain d'aois

Bhí stair ailse cíche ann i dteaghlach Sally agus bhí polasaí árachais sláinte aici ón mbliain 1979. Rinne Sally gearán le OSAP toisc gur dhiúltaigh a hárachóir don chostas ar mhamagraim a chumhdach ar an mbonn go raibh sí os cionn 70 bliain d'aois.

Sular athnuaigh sí a polasaí i mí an Mhárta 2016, rinne sí teagmháil lena hárachóir chun fiosruithe a dhéanamh faoin scagthástáil sláinte a bhí cumhdaithe faoina polasaí. Rud sonrach, d'fhiosraigh Sally cé acu a bhí nó nach raibh mamagraim agus seiceálacha ailse cumhdaithe, agus faisnéis áirithe á cur ar fáil di thar an teileafón.

Rinne lia-chleachtóir ginearálta Sally í a atreorú le haghaidh mamagraim i mí Aibreáin 2016. Nuair a bhain sí an t-ospidéal amach, dúradh léi go mbeadh uirthi €200 a íoc as an ngnáthamh toisc nach mbeadh sé cumhdaithe faoina polasaí árachais sláinte. Nuair a chuir Sally glao ar a hárachóir chun é sin a fhiosrú, dúradh léi nach raibh an gnáthamh sin cumhdaithe faoina polasaí toisc go raibh sí os cionn 70 bliain d'aois agus nár chomhlíon sí na critéir le haghaidh mamagram. Luaigh Sally gur íoc an t-árachóir as mamagram roimhe sin sa bhliain 2014, nuair a bhí 70 bliain d'aois bainte amach aici cheana féin. Dheimhnigh an chuideachta árachais gur de bhotún a rinneadh an íocaíocht sin.

Dúirt an t-árachóir léi go gcloíonn sé leis na critéir ón gClár Náisiúnta Scagthástála Cíoch chun incháilitheacht sealbhóirí polasaí do scagthástálacha mamagraim a chinneadh. Aithnítear sna critéir sin gur go hainmhinic a thagann cásanna ailse cíche chun cinn i measc ban faoi bhun 40 bliain d'aois agus os cionn 70 bliain d'aois. Bunaithe ar an bhfaisnéis sin, soláthraíonn an chuideachta árachais cumhdach dá custaiméirí atá idir 40 bliain d'aois agus 69 mbliana d'aois.

Agus é ag déanamh tagairt don fhaisnéis polasaí a tugadh do Sally tráth a hathnuachana polasaí, thug an tOmbudsman faoi deara gur luadh sa rannán scagthástála sláinte den pholasaí gur cheart do chustaiméirí teagmháil a dhéanamh leis an árachóir chun mionsonraí a fháil.

Tar éis éisteacht leis na taifeadtaí de na glaonna a chuir Sally ar an gcuideachta árachais, tháinig an tOmbudsman ar an tuairim nach raibh na freagraí a fuair Sally óna hárachóir sásúil agus go bhféadfadh gur chuir siad roinnt mearbhaill uirthi.

Thug an tOmbudsman faoi deara gur íoc an t-árachóir, de bhotún, as mamagram amháin tar éis do Sally 70 bliain d'aois a bhaint amach, rud ar dhóigh dó mearbhall a chruthú freisin. Cé gur thuig an tOmbudsman an frustrachas a bhí ar Sally go raibh na critéir mhamagraim bunaithe ar staitisticí ginearálta nach raibh ina léiriú ar an stair shuntasach ailse cíche a bhí ann ina teaghlach, ba dheimhin leis an Ombudsman gur faoin árachóir go fóill atá sé méid an chumhdaigh a thairgeann sé a chinneadh. Dá réir sin, níor sheas an tOmbudsman leis an ngné den ghearán á rá gur dhiúltaigh an t-árachóir go héagórach nó go míréasúnach do shochar a sholáthar do mhamagraim sa chás seo.

Tar éis an fhianaise ar fad a scrúdú, áfach, níor dheimhin leis an Ombudsman gur ghníomhaigh an t-árachóir ar mhodh réasúnach ná trédhearcach agus é ag plé le Sally. Níor dheimhin leis an Ombudsman ach oiread go raibh an fhaisnéis a tugadh do Sally sách soiléir, lenar áiríodh an fhaisnéis a tugadh le linn comhráite teileafóin a seoladh roimh athnuachan a polasaí. Dá réir sin, d'ordaigh an tOmbudsman don árachóir íocaíocht chúiteach €500 a dhéanamh le Sally agus d'ordaigh sé don árachóir breithniú a dhéanamh ar na srianta aoise ar leith a théann i bhfeidhm ar an gcumhdach atá ar fáil do shealbhóirí polasaí a leagan amach ar shlí níos trédhearcaí.

Breith 2018-0044

Léigh an bhreith iomlán

Cinneadh in imscrúduithe diagnóiseacha a rinneadh roimh uasghrádú polasaí go raibh an riocht ann cheana

Bhí polasaí árachais sláinte ag Matthew ón mbliain 2012 agus d'uasghrádaigh sé a chumhdach polasaí an 1 Eanáir 2016.

I mí Dheireadh Fómhair 2015, rinne Matthew gnáth-thástáil fola inar léiríodh go raibh a léamh antaigine atá sonrach don phróstatach (PSA) níos airde ná an gnáthléamh. Tar éis dó ardléamh eile a fháil, agus tar éis MRI agus bithóipse a dhéanamh, diagnóisíodh go raibh ailse próstataigh luathchéime ar Matthew i mí Aibreáin 2016.

Chuaigh Matthew faoi Phróstaiteachtóime Mháinliachta Laparascópach le Cuidiú Róbataice i mí na Bealtaine 2016 ar chostas €10,892. Nuair a d'fhiafraigh sé an gcumhdódh a chuideachta árachais an costas, dúradh leis go raibh comharthaí agus siomptóim an reachta (leibhéal ardaithe PSA) air sular uasghrádaigh sé a pholasaí. Dá bhrí sin, bhí feidhm ag téarmaí a sheanpholasaí toisc gur cuireadh tréimhse feithimh dhá bhliain i bhfeidhm i leith cóireáil d'aon bhreoiteacht, aon tinneas nó aon riocht a bhí ann cheana sular uasghrádaíodh an cumhdach. Dá réir sin, luaigh an chuideachta árachais nach raibh Matthew ach i dteideal sochar €6,441 a fháil, cothrom leis an tsuim uasta a bhí cumhdaithe faoina sheanpholasaí.

D'áitigh Matthew gur diagnóisíodh go raibh ailse próstataigh air i mí Aibreáin 2016 agus gurbh é dáta a dhiagnóise, agus ní an dáta ar ar taifeadadh an leibhéal ardaithe PSA i mí Dheireadh Fómhair 2015, an dáta ar cheart an leibhéal cumhdaigh a bhunú air. Dá réir sin, d'áitigh Matthew go raibh feidhm ag téarmaí a pholasaí uasghrádaithe. Cé gur ghlac an t-árachóir leis nach raibh diagnóis ailse próstataigh ag Matthew an 1 Eanáir 2016, bhí a chomhairleoirí liachta den tuairim go raibh fianaise bhithcheimiceach ann ar ailse próstataigh i riocht an leibhéil ardaithe PSA a taifeadadh i mí Dheireadh Fómhair 2015 agus gur léirigh sé sin gurbh ann don riocht roimh an uasghrádú agus roimh an diagnóis.

I dtéarmaí agus coinníollacha pholasaí Matthew, sainmhíníodh riocht a bhí ann cheana mar a leanas: "*tinneas, riocht nó breoiteacht arbh ann, ar bhonn comhairle liachta, do na comharthaí nó na siomptóim a bhaineann leis nó léi tráth ar bith sa tréimhse sé mhí*" roimh dháta tosaithe an pholasaí.

Thug an tOmbudsman faoi deara gur tharla sé, sa chomhfhreagras leis an árachóir, gur luaigh lia-chleachtóir ginearálta Matthew nach raibh aon siomptóim ar Matthew i mí Dheireadh Fómhair 2015 agus nach ionann leibhéal ardaithe PSA i dtástáil fola agus diagnóis.

Tar éis breithniú a dhéanamh ar théarmaí agus coinníollacha an árachóra a bhfuil feidhm acu maidir le cláruithe nua nó le hathnuachaintí ón 1 Eanáir 2016 i leith, agus ar an gcomhfhreagras idir na páirtithe, ba dheimhin leis an Ombudsman gur réasúnach don árachóir teacht ar an gconclúid gurbh ann do riocht Matthew roimh an uasghrádú ar a chumhdach an 1 Eanáir 2016, ós rud é gur thángthas ar an diagnóis a rinneadh an 15 Aibreán 2016 mar thoradh ar na himscrúduithe a rinneadh de bhun an léimh ardaithe PSA a fuair Matthew i mí Dheireadh Fómhair 2015.

Ba dheimhin leis an Ombudsman gur ghníomhaigh an chuideachta árachais de réir théarmaí agus choinníollacha pholasaí Matthew, agus níor sheas sé leis an ngearán.

Breith 2018-0216

Léigh an bhreith iomlán

Chuaigh tomhaltóir ar aghaidh le cóireáil a fháil tar éis don árachóir a rá nach mbeadh sí cumhdaithe

Cheannaigh Janet polasaí árachais sláinte sa bhliain 1993, rud a d'athnuaigh sí gach bliain, lenar áiríodh sa bhliain 2016.

I mí Iúil 2016, fuair Janet tástáil súl agus diagnóisíodh go raibh glácóma uirthi. Dúradh léi go raibh seans 50% ann go gcaillfeadh sí a radharc agus go bhféadfadh sé sin tarlú tráth ar bith. Tugadh dhá rogha chóireála do Janet, ceann amháin a leigheasfadh an riocht go cinnte agus ceann eile ar dhóigh dó an riocht a leigheas. Roghnaigh Janet an gnáthamh a leigheasfadh an riocht go cinnte.

Sula bhfuair sí an gnáthamh, d'fhiafraigh Janet an mbeadh an costas cumhdaithe faoina polasaí. Dúradh léi nach raibh an gnáthamh cumhdaithe nuair a bhí sé á dhéanamh chun glácóma a chóireáil. Ina ainneoin sin, shocraigh Janet an gnáthamh a fháil. Rinne sí gearán le OSAP ina dhiaidh sin á rá gur dhiúltaigh a hárachóir sláinte go mícheart nó go héagothrom do chostas an ghnáthaimh a aisíoc léi.

Mhínigh an t-árachóir go raibh an gnáthamh a bhí i gceist eisiata go sonrach ó shochar faoi théarmaí agus coinníollacha pholasaí árachais sláinte Janet nuair a rinneadh é chun glácóma a chosc, toisc nár measadh an gnáthamh a bheith ina chineál cruthaithe cóireála. Luaigh an t-árachóir go raibh cóireálacha cruthaithe eile ar fáil agus go mbeadh siad sin cumhdaithe faoin bpolasaí árachais. Dheimhnigh an t-árachóir go ndúirt sé le Janet, sula bhfuair sí an gnáthamh, nach mbeadh an gnáthamh cumhdaithe. Dheimhnigh sé freisin go mbeadh a lia comhairleach ar an eolas faoin seasamh sin freisin toisc go bhfuil eisiamh na cóireála liostaithe sa sceideal sochar le haghaidh táillí gairmiúla, rud a sholáthraítear do gach lia comhairleach.

Thug an tOmbudsman faoi deara nach soláthraítear le polasaithe árachais sláinte cumhdach do gach tinneas a thagann chun cinn agus go bhfuil cumhdach faoi réir théarmaí agus choinníollacha an pholasaí i ngach cás. Rinne an tOmbudsman athbhreithniú ar na heisiaimh agus ar an sceideal sochar a raibh feidhm acu maidir le polasaí Janet.

Ba dheimhin leis gur eisiadh go soiléir i dtéarmaí agus coinníollacha an pholasaí cumhdach don ghnáthamh nuair a bhí sé á dhéanamh chun glácóma a chóireáil. Ba dheimhin leis an Ombudsman freisin gur thug an t-árachóir fógra soiléir do Janet, sula bhfuair sí an gnáthamh, faoin bhfíoras nach mbeadh an gnáthamh cumhdaithe agus gur roghnaigh Janet dul ar aghaidh leis go fóill.

Níor sheas an tOmbudsman leis an ngearán ar an mbonn gur tugadh leis na téarmaí agus coinníollacha teideal don árachóir diúltú don éileamh ó Janet.

Breith 2019-0032 | **Léigh an bhreith iomlán ▶**

D'áitigh tomhaltóir nár cheart an t-éileamh a mheas a bheith ina éileamh ar chóireáil othar seachtrach

Bhí polasaí árachais sláinte ag Arthur ón mbliain 2013. Diagnóisíodh go raibh riocht craicinn uath-imdhíonachta ar Arthur, agus chuaigh sé faoi bhithóipse agus faoi eisceadh chun an riocht sin a chóireáil i mí Lúnasa 2016.

Tar éis an ghnáthaimh, rinne Arthur cúig éileamh ar leith chuig a chuideachta árachais ar aisíocaíocht a fháil i leith na gcostas liachta a tabhaíodh. D'íoc a árachóir ceithre cinn de na héilimh sin. Diúltaíodh don chúigiú héileamh ó Arthur ar an bhforas gur bhain sé amach an teorainn sochair €500 le haghaidh cóireáil othar seachtrach. Foráladh don teorainn sin faoina pholasaí.

Rinne Arthur gearán toisc gur tharla sé, tar éis don chuideachta árachais glacadh leis an gcéad cheithre éileamh, gur shocraigh sí ansin gur cheart an cúigiú héileamh uaidh a mheasúnú faoi shochar othar seachtrach an pholasaí. Tharla sé sin beag beann ar an bhfíoras gur ghlac an t-árachóir, de bhotún, leis na cóireálacha roimhe sin mar chóireálacha iar-ospidéalaithe.

D'áitigh Arthur nár cheart sochair othar seachtrach do na riochtaí is tromchúísí, cosúil leis an riocht a bhí air féin, a bheith faoi réir teorainn €500 agus nár cheart an teorainn othar seachtrach a chur i bhfeidhm maidir le gach cás othar seachtrach. D'iarr Arthur go n-aisiompófaí an bhreith ón árachóir agus go gcumhdófaí an costas ar a chóireáil leanúnach ina iomláine.

D'áitigh an t-árachóir go ndearnadh gnáthamh máinliachta Arthur a mheasúnú i gceart a bheith ina mhionghnáthamh máinliachta othar seachtrach agus gur socraíodh ar an mbonn sin é. Rinneadh an comhairliúchán agus an cógas a fuair Arthur ina dhiaidh sin i mí Lúnasa 2016 a mheasúnú i gceart a bheith ina sochair othar seachtrach. Chuir Arthur dhá shonrasc eile isteach le haghaidh comhairliúchán agus cógais i mí na Samhna 2016 agus i mí Eanáir 2017. Ghlac an chuideachta árachais leis ina dhiaidh sin gur measúnaíodh iad go mícheart ar dtús a bheith ina sochar iar-ospidéalaithe, tráth ba cheart iad a mheasúnú faoi shochar othar seachtrach. Rinne an t-árachóir an cúigiú héileamh – an ceann deireanach – a mheasúnú faoin sochar othar seachtrach ansin. Diúltaíodh don éileamh sin toisc gur baineadh an teorainn sochair othar seachtrach €500 amach cheana féin.

Thug an tOmbudsman faoi deara nach raibh aon fhianaise dhoiciméadach ann á léiriú go bhfuair Arthur cóireáil ar bhonn cúram lae nó ar bhonn othar cónaithe agus dheimhnigh Arthur é féin gur mar othar seachtrach a fuair sé an chóireáil.

Tar éis breithniú a dhéanamh ar na sainmhínithe a bhí i bpolasaí árachais Arthur, ba dheimhin leis an Ombudsman go ndearnadh gnáthaimh Arthur a mheasúnú i gceart a bheith ina mionghnáthamh máinliachta a rinneadh ar bhonn othar seachtrach, seachas mar chóireáil cúram lae. Dá réir sin, ba dheimhin leis an Ombudsman go ndearnadh na héilimh ó Arthur a mheasúnú i gceart mar chostais othar seachtrach, beag beann ar an bhfíoras go ndearna an chuideachta árachais dhá cheann de na cóireálacha sin a mheasúnú ar dtús a bheith ina gcóireálacha iar-ospidéalaithe.

Níor mheas an tOmbudsman gurbh éagórach a bhí iompar na cuideachta árachais. Thug sé faoi deara nach bhforáiltear le polasaí árachais sláinte do gach eachtra fhéideartha agus gurbh é Arthur a roghnaigh an leibhéal cumhdaigh a bhí i bhfeidhm agus go raibh sé faoi réir na dtéarmaí agus na gcoinníollacha atá leagtha amach sa doiciméadacht polasaí. Níor sheas an tOmbudsman leis an ngearán.

Breith 2019-0043

Léigh an bhreith iomlán

D'áitigh tomhaltóir nár bhain éileamh ar diúltaíodh dó le riocht a bhí ann cheana

Cheannaigh Sarah polasaí nua árachais sláinte i mí Aibreáin 2020, tar éis di ligean dá polasaí roimhe sin dul i léig.

Bhí Siondróm Polaichisteach Ubhagáin ar Sarah, rud a d'fhág go raibh a timthriall míosta neamhrialta. Foráladh go sonrach i dtéarmaí agus coinníollacha pholasaí nua Sarah go mbeadh aon riochtaí a bhí ann cheana, ar sainmhíníodh iad mar riochtaí a bhí ann laistigh den tréimhse sé mhí díreach roimh thús an pholasaí, faoi réir tréimhse feithimh cúig bliana sula mbeadh sí incháilithe do chumhdach. Bhí Sarah ar an eolas faoi na téarmaí sin agus b'eol di gur tháinig Siondróm Polaichisteach Ubhagáin faoin sainmhíniú ar riocht a bhí ann cheana.

Agus ábhair imní a bhain le torthúlacht aici, thug Sarah cuairt ar a lia-chleachtóir ginearálta i mí Lúnasa 2020. Atreoraíodh le haghaidh ultrafhuaime í mar gheall ar a timthriall neamhrialta míosta.

Fuair Sarah ultrafhuaim pheilbheach i mí Aibreáin 2021, rud inar nochtadh mínormáltacht san ubhagán deas. Atreoraíodh Sarah chuig ginéiceolaí agus cnáimhseoir comhairleach ina dhiaidh sin. Diagnóisíodh go raibh cist dheirmeoideach ar Sarah ansin agus theastaigh gnáthamh máinliachta uaithi. Cuireadh in iúl di gur dhiagnóis nua é sin, a bhí neamhspleách go hiomlán ar Shiondróm Polaichisteach Ubhagáin.

I mí Iúil 2021, dúirt Sarah lena hárachóir sláinte thar an teileafón go raibh sí le dul faoi scian agus d'fhiafraigh sí an mbeadh an gnáthamh máinliachta cumhdaithe faoina polasaí. Le linn an ghlao, fiafraíodh de Sarah cá fhad a bhí siomptóim uirthi. Dúirt sí nach raibh aon siomptóim uirthi, á rá go bhfuair sí scanadh i mí Aibreáin agus gur atreoraíodh í chuig lia comhairleach díreach ina dhiaidh sin toisc gur creideadh go raibh siad neamhurchóideach uirthi. D'fhiafraigh an t-árachóir de Sarah cé na siomptóim a bhí taobh thiar den scanadh a fuair sí. Dúirt Sarah gur scrúdú sláinte ubhagánach é. Chuir an t-árachóir in iúl do Sarah gur sna nótaí liachta iomchuí a chinnfí an dáta a thosaigh na siomptóim agus go mbeadh sí cumhdaithe fad a thosaigh na siomptóim tar éis di an polasaí a cheannach. Dúirt an chuideachta árachais léi freisin nach mbeadh sí cumhdaithe dá measfaí gur thit an dáta a thosaigh na siomptóim roimh an dáta a cheannaigh sí an cumhdach.

Chuaigh Sarah faoi scian i mí Iúil 2021. Tar éis an ghnáthaimh máinliachta, dhiúltaigh a hárachóir do chostais an ghnáthaimh a chumhdach ar an mbonn gurbh ann, sna sé mhí sular cheannaigh Sarah an polasaí, do na siomptóim a bhí taobh thiar den ultrafhuaim (is iad sin, a timthriall neamhrialta míosta). Dá bhrí sin, bheadh an polasaí faoi réir na tréimhse feithimh cúig bliana atá leagtha amach i rialacha an pholasaí sula mbeadh cumhdach ar fáil faoin bpolasaí.

Ba dheimhin leis an Ombudsman go raibh an t-árachóir i dteideal teacht ar an tuairim réasúnach gur bhain an gnáthamh máinliachta le riocht a bhí ann cheana agus, dá bhrí sin, go raibh sé i dteideal diúltú don éileamh. Níor sheas an tOmbudsman leis an ngearán.

Breith 2019-0170

Léigh an bhreith iomlán

Íocadh éileamh i leith ospidéil nach raibh cumhdaithe faoin bpolasaí, rud a chruthaigh mearbhall

Bhí polasaí árachais sláinte ag Emily agus Gemma, a hiníon, ón mbliain 2015.

I mí Feabhra 2015, thit Emily agus ghortaigh sí a heasnacha. Chuir Gemma glao ar a gcuideachta árachais faoi dhó chun a fhiafraí cé na saoráidí liachta a bheadh cumhdaithe faoina bpolasaí. Dúradh léi go mbeadh a máthair cumhdaithe ag trí shaoráid dhifriúla. Roghnaigh Emily freastal ar shaoráid phríobháideach nach raibh cumhdaithe faoin bpolasaí, áfach.

Cé nach raibh an tsaoráid phríobháideach cumhdaithe faoin bpolasaí, d'íoc an chuideachta árachais as an gcóireáil a fuair Emily inti. Ba de bhotún a rinne sí amhlaidh, áfach. Mar sin, chreid Emily agus Gemma go raibh siad cumhdaithe do chóireáil sa chlinic príobháideach.

D'fhreastail Emily ar an gclinic príobháideach arís i mí an Mhárta 2018 chun scanadh CT a fháil. Tar éis di éileamh €600 a chur faoi bhráid a cuideachta árachais, dúradh léi nach raibh sí cumhdaithe don chóireáil agus go mbeadh uirthi féin na costais a íoc. Ós rud é gur chumhdaigh an chuideachta árachais an t-éileamh roimhe sin, d'áitigh Emily agus Gemma gur tugadh le fios dóibh go raibh an chóireáil sa chlinic príobháideach cumhdaithe faoina bpolasaí. Dá réir sin, bhí siad den tuairim gur cheart don chuideachta árachais an tsuim €600 a íocadh a aisíoc leo.

Mhínigh an chuideachta árachais go bhfuair Emily agus Gemma doiciméadacht roinnt uaireanta inar leagadh amach na saoráidí cóireála a bhí cumhdaithe faoina bpolasaí. Deimhníodh sa doiciméadacht sin go raibh an clinic príobháideach a bhí i gceist eisiata go sonrach ón bpolasaí.

Toisc nár chuir sí Emily agus Gemma ar an eolas gur de bhotún a íocadh an chéad éileamh, agus chun an mearbhall a chruthaigh sé sin a aithint, rinne an chuideachta árachais tairiscint €295 chun costas an scanta CT a rinneadh i mí an Mhárta 2018 a chumhdach. Chomhaontaigh sí íocaíocht ex-gratia €50 a dhéanamh freisin.

Thug an tOmbudsman faoi deara go raibh cóireáil sa chlinic príobháideach a bhí i gceist eisiata go sonrach faoi pholasaí Emily agus Gemma.

Thug an tOmbudsman faoi deara freisin nach ndúirt an chuideachta árachais le Emily agus Gemma, le linn aon cheann de na glaonna teileafóin eatarthu, go bhféadfadh siad freastal ar an gclinic príobháideach. Ghlac an tOmbudsman leis, áfach, go bhféadfadh go raibh mearbhall ar Emily agus Gemma toisc gur íoc an chuideachta árachais an chéad éileamh uathu sa bhliain 2015. Bhí an tOmbudsman den tuairim gur cheart don chuideachta árachais fógra a thabhairt do Emily agus Gemma faoin mbotún a luaithe a tháinig sé chun solais.

Níor sheas an tOmbudsman leis an ngearán ar an mbonn gur réasúnach sna himthosca a bhí an tairiscint a rinne an chuideachta árachais íocaíocht €295 a dhéanamh le Emily agus Gemma i leith an scanta CT agus íocaíocht ex-gratia €50 a dhéanamh leo mar gheall ar an mearbhall a cruthaíodh.

Breith 2019-0416

Léigh an bhreith iomlán

Níor cuireadh custaiméir ar an eolas faoi athrú i sochair nuair a bhí sí ag seiceáil a cumhdaigh

Bhí polasaí árachais sláinte ag Alice, rud lenar áiríodh cumhdach fiacla. Theastaigh obair shubstaintiúil fiacla ó Alice, corónacha agus droichid san áireamh. Sula bhfuair sí na gnáthaimh, chuir Alice glao ar a hárachóir chun méid a cumhdaigh a fhiosrú. Le linn an ghlao, dúradh le Alice go gcumhdófaí lena hárachas 70% den chostas ar dhroichead amháin agus 70% de na costais ar chorónacha suas le €600. Cúig lá tar éis an ghlao sin, áfach, athnuadh polasaí Alice agus athraíodh roinnt de na téarmaí dá polasaí. Áiríodh leis sin teorainn a chur leis an tsuim a d'fhéadfaí a éileamh i leith droichead. Ní dhearna an t-árachóir aon tagairt do na hathruithe sin le linn an ghlao.

Chuaigh Alice faoin obair fiacla ansin, rud a raibh costas €7,000 air ar deireadh. Bunaithe ar a ndúirt a hárachóir léi, bhí Alice ag súil leis go n-aisíocfaí suim €3,000 léi. Tar éis di éileamh a chur isteach, áfach, d'íoc a hárachóir €1,200 amach ar bhonn na leasuithe a rinneadh ar a polasaí nuair a athnuadh é.

D'áitigh Alice nár míníodh na hathruithe ina polasaí i gceart di agus, dá mbeadh a fhios aici go dtiocfadh athrú ar théarmaí iomchuí an pholasaí, go mbainisteodh sí a cóireáil ar shlí eile. Rinne Alice gearán le OSAP á rá gur ghníomhaigh a cuideachta árachais go míchuí nuair a mhainnigh an chuideachta faisnéis chruinn a thabhairt di faoina cumhdach amach anseo agus nach ndearna an chuideachta an t-éileamh agus an gearán uaithi a phróiseáil ná a láimhseáil i gceart.

D'áitigh an t-árachóir go raibh an chomhairle a tugadh le linn an ghlao teileafóin ceart agus i gcomhréir leis an sceideal polasaí ag am an ghlao agus nach raibh an chomhairle sin míthreorach, mar sin. Dúirt an t-árachóir freisin gur thug Alice le fios go bhfaigheadh sí an obair fiacla ar aon nós. Dá bhrí sin, ní fhéadfadh an chomhairle uaidh aon difear a dhéanamh don bhreith uaithi. Ghlac an t-árachóir leis gur íoc sé an socrú isteach sa chuntas mícheart, rud a réitíodh ina dhiaidh sin. Maidir leis an dóigh ar láimhseáladh an gearán, luaigh an t-árachóir gur chomhlíon sé an Cód um Chosaint Tomhaltóirí.

Thug an tOmbudsman faoi deara gur ghlac an t-árachóir leis gurbh airsean a bhí an locht as an mainneachtain an íocaíocht a phróiseáil i gceart. Maidir leis an dóigh ar láimhseáladh an gearán, chinn an tOmbudsman gur ghníomhaigh an chuideachta árachais laistigh den chreat ama dá bhforáiltear leis an gCód um Chosaint Tomhaltóirí.

Chinn an tOmbudsman, áfach, go raibh sé éagothrom agus míthreorach gurbh amhlaidh, nuair a d'fhiosraigh sí a leibhéal cumhdaigh leis an gcuideachta árachais, nach ndúradh le Alice go ndéanfaí athrú díreach ina dhiaidh sin ar an rannán iomchuí den tábla sochar. Thagair an tOmbudsman don fhíoras go gceanglaítear leis an gCód um Chosaint Tomhaltóirí ar eintiteas rialáilte a chinntiú gur soiléir, cruinn agus cothrom le dáta a bhíonn an fhaisnéis ar fad a sholáthraítear do thomhaltóir agus a chinntiú go gcuirtear an fhaisnéis thábhachtach ar fad in iúl do thomhaltóir. Chinn an tOmbudsman nár comhlíonadh an caighdeán sin.

Ba dheimhin leis an Ombudsman gur cheart don árachóir a chur in iúl do Alice go dtiocfadh athrú ábhartha ar an gcumhdach laistigh de chúig lá, chun go mbeadh an fhaisnéis is cruinne aici agus chun go gcumasófaí di an cúrsa cóireála is fearr a shocrú.

Sheas an tOmbudsman go substaintiúil leis an ngearán agus d'ordaigh sé don árachóir cúiteamh €3,000 a íoc le Alice as an gcaillteanas, as an gcostas agus as an gceataí.

Breith 2020-0132 | Léigh an bhreith iomlán

Diúltaíodh d'éileamh toisc nach raibh an chóireáil cumhdaithe i sochair an pholasaí

Bhí polasaí árachais sláinte ag Sophie. Bhí sí ag fulaingt ó at agus pian leanúnach ina cos chlé. Mhol a lia-chleachtóir ginearálta lipeasúchán di mar ghnáthamh teiripeach chun a siomptóim a rialú. Bhí a máinlia plaisteach comhairleach den tuairim nár ghnáthamh cosmaideach é an gnáthamh.

Rinne sí teagmháil lena cuideachta árachais sláinte chun a fhiafraí an mbeadh an costas ar an gcóireáil theiripeach lipeasúcháin ar a cos faoi ainéistéiseach ginearálta cumhdaithe. Dúirt a hárachóir léi nach raibh lipeasúchán cumhdaithe faoina polasaí. Ní raibh Sophie in ann íoc as an ngnáthamh máinliachta léi féin. Rinne sí gearán le OSAP ansin á lua gur diúltaíodh go héagórach nó go héagothrom don éileamh uaithi agus d'iarr sí go gcumhdódh a hárachóir sláinte costas na cóireála.

D'áitigh an t-árachóir gur dhiúltaigh sé don ghnáthamh a chumhdach ar roinnt cúiseanna. Ar an gcéad dul síos, ní raibh lipeasúchán liostaithe mar chóireáil ná mar ghnáthamh i sceideal sochar an pholasaí. Mhínigh an t-árachóir go nuashonraítear an sceideal gach bliain trí ghnáthaimh nua nó nuálacha a chur leis i gcás go bhfuil riachtanas liachta leo nó go n-éiríonn siad ar an gcineál caighdeánach cúraim. Dúirt an t-árachóir le máinlia plaisteach comhairleach Sophie go raibh deis ann faisnéis a chur isteach chun go bhféadfaí gnáthamh nua a bhreithniú lena chur leis an sceideal sochar. Ní bhfuarthas aon aighneacht riamh, áfach.

Ar an dara dul síos, dúirt an t-árachóir nach bhféadfadh sé an riachtanas liachta leis an gcóireáil a shuí. Bhí imní air go raibh an iarraidh ar lipeasúchán de shárú ar a rialacha scéime, lena ndearnadh sochair do chóireáil chosmaideach a eisiamh go sonrach. Cé go raibh máinlia plaisteach comhairleach Sophie den tuairim nár ghnáthamh cosmaideach é, thug an t-árachóir faoi deara go raibh sé sin ag teacht salach ar an gcomhfhreagras a fuarthas roimhe sin óna máinlia soithíoch comhairleach, rud inar luaigh sé go raibh an t-at míchompordach agus go raibh cuma mhíthaitneamhach air.

Ar an tríú dul síos, thug an t-árachóir faoi deara go raibh an chóireáil lipeasúcháin le déanamh ag ospidéal príobháideach nach raibh cumhdaithe faoi pholasaí Sophie.

Ba dheimhin leis an Ombudsman go raibh cumhdach do chóireáil chosmaideach amhail lipeasúchán eisiata faoi théarmaí agus coinníollacha pholasaí árachais sláinte Sophie, ach amháin i gcás go raibh an chóireáil le déanamh chun máchailiú de thaisme, máchailiú suntasach ó bhroinn nó máchailiú suntasach de dheasca galair a cheartú, ar ina leith a bheadh fianaise liachta ag teastáil. Thug an tOmbudsman faoi deara freisin nach raibh lipeasúchán liostaithe mar chóireáil ná mar ghnáthamh i sceideal sochar an pholasaí. Thagair an tOmbudsman don chomhfhreagras a fuarthas ó lia-chleachtóirí éagsúla Sophie, agus ba dheimhin leis gur réasúnach don árachóir teacht ar an gconclúid nár suíodh san fhianaise a bhí os a chomhair an riachtanas liachta a bhí ann leis an gcóireáil.

Níor seasadh leis an ngearán ó Sophie.

Breith 2020-0189 | Léigh an bhreith iomlán ▶

Diúltaíodh d'éileamh ar shiad a measadh a bheith ann cheana a bhaint

Cheannaigh Clara polasaí árachais sláinte an 5 Eanáir 2019, agus nasc chuig leabhrán rialacha an pholasaí á eisiúint chuici le ríomhphost. Cuireadh in iúl sna rialacha sin go raibh feidhm ag tréimhsí feithimh maidir le haon riochtaí a bhí ann cheana sa tréimhse sé mhí díreach roimh cheannach an pholasaí.

An 6 Eanáir 2019, thug Clara cuairt ar a lia-chleachtóir ginearálta chun oideas leantach a fháil agus mhínigh sí go raibh pian droma uirthi le cúpla mí anuas. Atreoraíodh le haghaidh scanta í, rud inar léiríodh go raibh siad ann ina droim. Chuaigh Clara faoi scian an 30 Márta 2019.

Dhiúltaigh árachóir Clara do chostas a gnáthaimh máinliachta a chumhdach ar an mbonn gur riocht a bhí ann cheana é. Rinne Clara gearán le OSAP á rá gur dhiúltaigh an t-árachóir go héagórach nó go héagothrom don éileamh árachais sláinte uaithi agus gur bhain sé míbhrí as an sainmhíniú ar 'riocht a bhí ann cheana'. D'áitigh sí gur cheart an t-éileamh a chumhdach toisc nach raibh sí ar an eolas faoin riocht tráth thús an pholasaí.

Bunaithe ar an bhfaisnéis a tugadh dá fhoireann cleachtadh liachta, tháinig an t-árachóir ar an gconclúid gurbh ann, sular cheannaigh Clara an polasaí, don phian droma a bhí taobh thiar den imscrúdú as ar tháinig an diagnóis agus an gnáthamh máinliachta ina dhiaidh sin. Go háirithe, thug an t-árachóir faoi deara gur dheimhnigh Clara dá máinlia go raibh pian droma uirthi i mí Dheireadh Fómhair 2018 agus i mí na Nollag 2018.

Thagair an t-árachóir don sainmhíniú ar "riocht a bhí ann cheana", mar a bhí sa doiciméadacht polasaí, inar sainmhíníodh riocht a bhí ann cheana mar a leanas: "tinneas, riocht nó breoiteacht arbh ann, ar bhonn comhairle liachta, do na comharthaí nó na siomptóim a bhaineann leis nó léi tráth ar bith sa tréimhse sé mhí díreach roimh an lá a cheannaigh tú Conradh Árachais Sláinte den chéad uair". D'áitigh an t-árachóir gurbh ann, sular cheannaigh Clara an polasaí an 5 Eanáir 2019, do na comharthaí agus na siomptóim a bhí taobh thiar dá diagnóis.

Ghlac an tOmbudsman leis go raibh siomptóim ar Clara i mí Dheireadh Fómhair 2018 agus i mí na Nollag 2018. Tar éis breithniú a dhéanamh ar théarmaí agus coinníollacha an pholasaí, tháinig an tOmbudsman ar an gconclúid gur bhain an t-árachóir an bhrí cheart as an sainmhíniú ar "riocht a bhí ann cheana" agus ghlac sé leis go raibh an chuideachta árachais i dteideal diúltú don éileamh a íoc, bunaithe ar an bhfianaise liachta á léiriú gurbh ann do na siomptóim laistigh de na sé mhí roimh thús an pholasaí.

Ghlac an tOmbudsman leis nárbh eol do Clara cad a bhí taobh thiar dá siomptóim roimh thús an pholasaí. Mar sin féin, níor athraigh sé sin an fíoras gurbh ann do na siomptóim roimh thús an pholasaí. Níor seasadh leis an ngearán ó Clara.

Breith 2020-0276 | Léigh an bhreith iomlán

Diúltaíodh d'éileamh toisc gur cuireadh in iúl don chustaiméir roimh an ngnáthamh nach raibh an t-ospidéal cumhdaithe

Diagnóisíodh go raibh riocht dromlaigh ar Chiarán, rud ar theastaigh gnáthamh máinliachta uaidh ina leith i mí na Samhna 2018. Rinneadh a ghnáthamh máinliachta in ospidéal príobháideach i mBaile Átha Cliath ar chostas €23,000, beagnach. Dúirt a árachóir le Ciarán roinnt uaireanta roimh an ngnáthamh máinliachta nach soláthrófaí lena pholasaí cumhdach don ghnáthamh a dhéanamh san ospidéal príobháideach sin i mBaile Átha Cliath. Dúirt sé, áfach, go soláthrófaí leis an bpolasaí cumhdach don ghnáthamh a dhéanamh in ospidéal príobháideach i gCorcaigh, ar ospidéal é a bhí mar chuid den ghrúpa ospidéal céanna.

D'iarr Ciarán ar a árachóir costas an ghnáthaimh san ospidéal i mBaile Átha Cliath a fhóirdheonú suas go dtí an luach a d'íocfadh sé dá ndéanfaí an gnáthamh san ospidéal i gCorcaigh. Rinne Ciarán gearán le OSAP á rá gur dhiúltaigh a árachóir go mícheart nó go héagothrom do chostas an ghnáthaimh máinliachta i mBaile Átha Cliath a chumhdach agus do ranníocaíocht a dhéanamh ina leith, ar chostas é a chumhdódh sé ina iomláine dá ndéanfadh an máinlia céanna é in ospidéal eile.

Mhínigh Ciarán nach raibh a mháinlia comhairleach sásta an gnáthamh máinliachta a dhéanamh san ospidéal i gCorcaigh toisc nach raibh aon Aonad Dianchúraim ann san ospidéal sin. Dar le Ciarán, níor roghnaigh sé an gnáthamh a fháil i mBaile Átha Cliath, ach ghéill sé don bhreithiúnas óna lia comhairleach, a luaigh gur theastaigh uaidh na saoráidí breise a bhí ar fáil san ospidéal i mBaile Átha Cliath.

Fuair Ciarán an tábla sochar ab iomchuí dá pholasaí tráth a d'athnuaigh sé é an 1 Iúil 2018. Léiríodh go soiléir sa tábla sin nár tairgeadh lena pholasaí aon chumhdach san ospidéal i mBaile Átha Cliath a bhí i gceist agus ina ndearnadh a ghnáthamh máinliachta ina dhiaidh sin, ach amháin i gcás sainghnáthamh cairdiach agus gnáthamh ortaipéideach sonraithe áirithe. Ina theannta sin, roimh an ngnáthamh, mhínigh ionadaithe an árachóra go soiléir dó roinnt uaireanta thar an teileafón nár soláthraíodh lena pholasaí cumhdach don ghnáthamh a fháil san ospidéal i mBaile Átha Cliath. Dúradh le Ciarán roinnt uaireanta freisin nach gcumhdódh an t-árachóir aon sciar den bhille dá bhfaigheadh sé an gnáthamh máinliachta san ospidéal i mBaile Átha Cliath.

Luaigh an t-árachóir freisin nach raibh an t-ospidéal i mBaile Átha Cliath ar an aon rogha amháin a bhí ar fáil. Dúirt sé le Ciarán go raibh an gnáthamh ar fáil freisin faoi chonarthaí le hospidéil phríobháideacha eile a raibh rochtain ag Ciarán orthu. Bhí dhá ospidéal den sórt sin suite i nGaillimh agus bhí ceann eile suite i mBaile Átha Cliath. Ina ainneoin sin, roghnaigh Ciarán ar deireadh an gnáthamh a fháil san ospidéal i mBaile Átha Cliath, agus fios aige nach mbeadh sé cumhdaithe faoina pholasaí roghnaithe árachais sláinte.

Thug an tOmbudsman faoi deara gur iarr Ciarán ar a árachóir ar dtús costas an ghnáthaimh san ospidéal i mBaile Átha Cliath a fhóirdheonú suas go dtí an luach a d’íocfadh sé dá ndéanfaí an gnáthamh san ospidéal i gCorcaigh. Ina dhiaidh sin, áfach, d’iarr Ciarán cumhdach iomlán don ghnáthamh mar thoradh ar an leibhéal struis a tháinig air agus é ag plé lena árachóir. Níor mheas an tOmbudsman gur réasúnach do Chiarán a bheith ag súil leis go ndéanfadh an t-árachóir íocaíocht bunaithe ar aon socrú eile, seachas na téarmaí conarthacha a comhaontaíodh idir na páirtithe.

Ba dheimhin leis an Ombudsman gur roghnaigh Ciarán an gnáthamh a fháil in ospidéal inarbh eol dó nach mbeadh aon chumhdach aige. Thug an tOmbudsman faoi deara nach féidir le conarthaí árachais sláinte foráil a dhéanamh do gach eachtra fhéideartha, gurbh é Ciarán a roghnaigh an leibhéal cumhdaigh a bhí aige faoina pholasaí, agus nach bhféadfaí a bheith ag súil le réasún go ndéanfadh an t-árachóir íocaíocht as gnáthamh nach raibh cumhdaithe faoina pholasaí. Chinn an tOmbudsman gur ghníomhaigh an t-árachóir ar mhodh réasúnach nuair a dhiúltaigh sé don éileamh ó Chiarán. Níor sheas an tOmbudsman leis an ngearán.

Breith 2020-0437

Léigh an bhreith iomlán

Diúltaíodh d'éileamh toisc nach raibh cumhdach d'ospidéil phríobháideacha ar fáil do riochtaí a bhí ann cheana go ceann dhá bhliain

Bhí polasaí árachais sláinte ag Fergal agus d'uasghrádaigh sé é i mí Feabhra 2019. Áiríodh leis an uasghrádú sin cumhdach d'ospidéil phríobháideacha. Bhí feidhm ag tréimhse feithimh dhá bhliain maidir le cóireáil in ospidéil phríobháideacha d'aon ghalar, aon tinneas nó aon díobháil a bhí ann cheana sular uasghrádaíodh an cumhdach. Fuair Fergal cóireáil in ospidéal sa bhliain 2019 agus rinne sé éileamh ina dhiaidh sin ar na costais liachta a tabhaíodh, arbh fhiú níos mó ná €4,000 iad. Diúltaíodh don éileamh ar an bhforas gurbh ann, roimh an uasghrádú polasaí, don riocht liachta dá bhfuair sé cóireáil. Dá bhrí sin, ní raibh an t-ospidéal príobháideach cumhdaithe mar gheall ar an tréimhse feithimh dhá bhliain.

Luaigh an t-árachóir gur tugadh le fios san fhaisnéis a tugadh in éineacht leis an éileamh go raibh na siomptóim a bhí taobh thiar de Fergal a bheith á ligean isteach san ospidéal i láthair sular uasghrádaigh sé a chumhdach. Rinne comhairleoir liachta seachtrach athbhreithniú ar an bhfaisnéis freisin. Chomhaontaigh sé gur thosaigh na siomptóim sular uasghrádaigh Fergal a chumhdach.

Thug an tOmbudsman faoi deara go ndearna a lia-chleachtóir ginearálta é a atreorú le haghaidh athbhreithniú i leith tinneas cinn leanúnach, i measc siomptóim eile, an 25 Feabhra 2019 agus gur luaigh sé sa litir atreoraithe go raibh Fergal tinn ó lár mhí na Nollag 2018. Ba dheimhin leis an Ombudsman go raibh an t-árachóir i dteideal teacht ar an tuairim gurbh ionann na siomptóim sin agus na siomptóim a bhí taobh thiar de Fergal a bheith á ligean isteach san ospidéal chun cóireáil a fháil agus gurbh amhlaidh, toisc go raibh na siomptóim i láthair ó mhí na Nollag 2018, a bhí an t-árachóir i dteideal éileamh Fergal a mheasúnú in aghaidh an leibhéil cumhdaigh a bhí aige roimh an 26 Feabhra 2019, toisc gurbh ann don riocht roimh an uasghrádú polasaí.

Tar éis éisteacht leis na comhaid fuaime idir Fergal agus an t-árachóir, ba dheimhin leis an Ombudsman gur phléigh gníomhairí an árachóra ar shlí ghairmiúil chothrom le Fergal le linn mhí Feabhra agus mhí an Mhárta 2019.

Mhínigh siad go soiléir dó go mbeadh tréimhse feithimh bhreise dhá bhliain le cur isteach aige sula mbeadh sé cumhdaithe dá ligean isteach in ospidéil phríobháideacha. San fhianaise ó na comhaid fuaime agus sna gabhálacha scáileáin den chomhrá Gréasáin a cuireadh faoi bhráid an Ombudsman, deimhníodh gur leag gníomhairí an árachóra mionsonraí faoin tréimhse feithimh do riochtaí a bhí ann cheana amach arís chun a chinntiú go raibh tuiscint iomlán ag Fergal ar an seasamh. Thug an tOmbudsman faoi deara freisin go raibh an tréimhse feithimh dhá bhliain nochta sa leabhrán rialacha nuair a cheannaigh Fergal an polasaí árachais sláinte den chéad uair agus nuair a seoladh an doiciméadacht polasaí chuige tráth a uasghrádúcháin polasaí.

Ba dheimhin leis an Ombudsman gur chomhlíon an t-árachóir na hoibleagáidí a bhí air i leith Fergal agus gur réasúnach dó diúltú don éileamh. Ba dheimhin leis an Ombudsman gur ghníomhaigh an t-árachóir de réir théarmaí agus choinníollacha an pholasaí nuair a chinn sé nach raibh cumhdach san ospidéal príobháideach ar fáil do Fergal, ós rud é gurbh ann, sular uasghrádaigh sé a chumhdach i mí Feabhra 2019, don riocht a bhí taobh thiar dá ligean isteach san ospidéal. Níor seasadh leis an ngearán ó Fergal.

Breith 2020-0483 | Léigh an bhreith iomlán

Íocadh tobhach árachais sláinte tar éis polasaí a chealú agus polasaí nua a thosú

Bhí polasaí árachais sláinte ag Emma, rud lenar cumhdaíodh a mac freisin. D'athnuaigh sí a polasaí i mí Eanáir 2018. Tráth níos déanaí, shocraigh Emma agus Brian, a páirtnéir, gurbh fhearr Emma agus a mac a chur le polasaí árachais sláinte Brian, rud a sealbhaíodh le cuideachta árachais eile. Athnuadh polasaí Brian gach bliain i mí an Mhárta. Dá bhrí sin, i mí an Mhárta 2018, chealaigh Emma an polasaí a bhí aici cheana. Agus na treoracha uaithi á gcomhlíonadh aici, dúirt cuideachta árachais Emma léi gur íoc sí an tobhach Rialtais bliantúil do Emma agus dá mac araon cheana féin. Nuair a cuireadh Emma agus a mac le polasaí Brian, áfach, d'íoc árachóir Brian an tobhach Rialtais do Emma agus dá mac freisin. Toisc go luaitear sna treoirlínte ó na Coimisinéirí Ioncaim nach mbíonn ach tobhach Rialtais amháin iníoctha in aghaidh an duine in aghaidh na bliana i leith árachas sláinte príobháideach, agus toisc gur íoc cuideachta árachais bhunaidh Emma an tobhach sin do Emma agus dá mac cheana féin, d'áitigh Emma agus Brian gur cheart don chuideachta árachais sláinte nua suim an tobhaigh Rialtais a íocadh cheana féin a asbhaint óna n-íocaíochtaí préimhe. B'ionann an tsuim iomlán a bhí faoi dhíospóid agus €430.71.

Luaigh cuideachta árachais Brian nach raibh sí in ann an tobhach Rialtais ar an bpolasaí a tharscaoileadh. Ghlac an tOmbudsman leis an seasamh ón gcuideachta árachais á rá go gcuirtear le halt 7 den Acht Árachais Sláinte, 1994, toirmeasc ar chuideachta árachais praghsanna difriúla a ghearradh ar dhaoine difriúla as an bpolasaí céanna sa tréimhse chuntasaíochta chéanna. Ghlac an tOmbudsman leis freisin nach mór don chuideachta árachais na treoirlínte ó na Coimisinéirí Ioncaim i ndáil leis an tobhach a chomhlíonadh. D'áitigh árachóir Brian go sonraítear sna treoirlínte ó na Coimisinéirí Ioncaim nach mbíonn ach tobhach amháin iníoctha in aghaidh an duine in aghaidh na bliana. Is é atá i gceist leis sin a chinntiú nach n-íocfar tobhaigh dhúblacha i gcás go n-aistreoidh duine ó árachóir amháin chuig árachóir eile san aon bhliain amháin, mar a tharla sa chás seo. Beag beann air sin, luaigh árachóir Brian nach ceadmhach faoi na treoirlínte aisíocaíochtaí a eisiúint i gcás gur íoc an chéad árachóir an tobhach toisc gurbh é an toradh a bheadh ar an aisíocaíocht sin a dhéanamh go n-íocfadh roinnt daoine praghas difriúil as an bpolasaí céanna thar an tréimhse chéanna.

Níor cheistigh árachóir Brian an fíoras go ndearna an chuideachta árachais a bhí ag Emma roimhe sin an tobhach a íoc leis na Coimisinéirí Ioncaim don tréimhse ón 1 Eanáir 2018 go dtí an 31 Nollaig 2018 agus luaigh an tOmbudsman go raibh sé soiléir, bunaithe ar na treoirlínte ó na Coimisinéirí Ioncaim, nach mbeadh an tobhach sin á lorg ag na Coimisinéirí Ioncaim an athuair i leith Emma agus a mic don tréimhse chéanna.

D'fhiafraigh an tOmbudsman an ndearna árachóir Brian aon iarracht Emma agus a mac a eisiamh ón ráiteas ar ceanglaíodh air é a sholáthar do na Coimisinéirí Ioncaim don tréimhse chéanna agus, mura ndearna sé aon iarracht den sórt sin, cén fáth nach ndearna sé amhlaidh. Dúirt árachóir Brian nach ndearnadh Emma ná a mac a eisiamh ón tuairisceán maidir leis an tobhach i mí na Bealtaine 2018 toisc gur mhainnigh an t-árachóir na mionsonraí cearta a iontráil ar a chóras. Mhínigh sé go gceartófaí é sin sa tuairisceán a dhéanfadh sé i mí Feabhra 2020. Bhí an tOmbudsman den tuairim gur dho-ghlactha an rud é nár admhaigh an t-árachóir an mhainneachtain sin ach amháin tar éis don Ombudsman an scéal a fhiosrú go díreach leis. Níor ghlac an tOmbudsman leis gur chloígh an t-árachóir leis na treoirlínte ó na Coimisinéirí Ioncaim á rá nach mór dó a chinntiú nach n-íoctar ach tobhach amháin i leith gach duine árachaithe in aon tréimhse 12 mhí.

D'aithin an t-árachóir na heasnaimh a bhí ar a sheirbhís do chustaiméirí nuair a bhí sí ag plé leis an ngearán ó Emma agus Brian agus thairg sé suim €750 chun an gearán a réiteach. Níor ghlac Emma agus Brian leis an íocaíocht dea-thola sin. Mar gheall ar an admháil agus an tairiscint dea-thola ón árachóir, áfach, níor thug an tOmbudsman aon bharúil eile maidir leis an modh ar ar phléigh an t-árachóir leis an ngearán.

Thug an tOmbudsman faoi deara gur chúis díomá é nach ndearna an t-árachóir na bearta ba ghá chun a chinntiú nach n-íocfaí tobhach eile i leith Emma agus a mic. Beag beann ar an gceanglas atá ar an árachóir an praghas préimhe céanna a ghearradh ar a shealbhóirí polasaí uile, tháinig an tOmbudsman ar an tuairim gur ar an árachóir atá an oibleagáid gach ceann de na ceanglais rialála atá air a chomhlíonadh. Ba dheimhin leis an Ombudsman go raibh iompar an árachóra míréasúnach agus mícheart araon. Ar an mbonn sin, d'ordaigh an tOmbudsman don árachóir cúiteamh €2,750 a íoc le Emma agus Brian. Tharraing an tOmbudsman aird Bhanc Ceannais na hÉireann ar iompar an árachóra freisin.

Breith 2022-0000 | Léigh an bhreith iomlán

D'iarr custaiméir aisíocaíocht préimhe toisc go raibh dhá pholasaí árachais sláinte aige don aon bhliain amháin

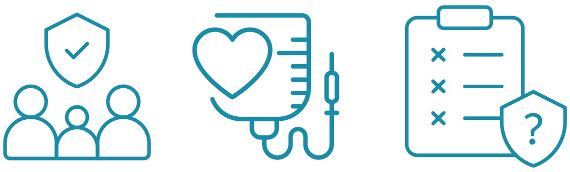
Bhí polasaí árachais sláinte maidir leis féin agus lena theaghlach ag Sam. Athnuadh é i mí na Nollag gach bliain. I mí na Nollag 2019, chinn Sam go n-aistreodh sé chuig cuideachta árachais eile. Rinne sé dearmad ar an bpolasaí árachais sláinte bunaidh a chealú, áfach, agus d'fhan an polasaí i bhfeidhm ar feadh na bliana ar fad. Cheap Sam gur chealaigh a bhean chéile é agus níor tháinig sé ar an eolas nár chealaigh siad an polasaí bunaidh riamh ach amháin nuair a fuair sé glao athnuachana óna árachóir bunaidh i mí na Nollag 2020. D'iarr Sam aisíocaíocht ón gcuideachta árachais bhunaidh i ndáil le tréimhse iomlán 12 mhí na bliana 2020. Dhiúltaigh an chuideachta árachais don iarraidh sin. Chomhaontaigh sí leis an tráthchuid do mhí na Samhna 2020 a aisíoc leis, áfach. Rinne Sam gearán le OSAP á iarraidh go n-aisíocfaí an phréimh ar fad don bhliain 2020.

Ós rud é gur lena árachóir sláinte nua a dhéanfaí aon éilimh ar chostais liachta, bhí Sam den tuairim go ndiúltódh an chuideachta árachais bhunaidh d'aon éileamh a dhéanfadh sé ina dhiaidh sin léi, agus ceart aici. Dá bhrí sin, ní raibh an cumhdach a d'íoc sé as á sholáthar ag an gcuideachta árachais bhunaidh. Níor chomhaontaigh an chuideachta árachais leis agus dheimhnigh sí go raibh an polasaí gníomhach ar feadh na bliana 2020 agus go raibh Sam in ann éileamh a dhéanamh ar an bpolasaí sin. Thagair an chuideachta árachais don fhíoras go bhforáiltear go sonrach le téarmaí agus coinníollacha ginearálta pholasaí Sam do chás ina bhfuil árachas dúbailte i bhfeidhm ag custaiméirí agus go leagtar amach iontu nach n-íocfadh an chuideachta árachais ach an sciar den éileamh a raibh sí faoi dhliteanas ina leith i gcás den sórt sin.

Mhínigh an chuideachta árachais don Ombudsman gur soláthraíodh a lán cóipeanna de bhróisiúir rialacha na cuideachta do Sam thar na blianta, lenar áiríodh i mí Dheireadh Fómhair 2019 roimh a athnuachan deiridh. Leagadh amach go soiléir sa bhróisiúr rialacha go mairfeadh an conradh bliain amháin agus nach n-aisíocfaí aon phréimh dá mba rud é go gcealófaí an polasaí i lár na bliana. Leagadh amach ann freisin an nós imeachta le haghaidh an polasaí a chealú. Mhínigh an chuideachta árachais gurbh amhlaidh, de réir na rialacha, a athnuadh polasaí Sam go huathoibríoch gach bliain agus nár chealaigh Sam an polasaí sa bhliain 2019.

Thug an tOmbudsman faoi deara gur tugadh cóipeanna den bhróisiúr rialacha do Sam roinnt uaireanta. Thug an tOmbudsman faoi deara go háirithe an riail lenar ceanglaíodh nach mór fógra faoi chealú an chonartha árachais a thabhairt laistigh de 14 lá ón Deimhniú Ballraíochta a bheith faighte ag an gcustaiméir. Mura dtugann an custaiméir fógra i scríbhinn faoi chealú laistigh den tréimhse 14 lá, beidh sé/sí faoi cheangal polasaí bliana agus ní thabharfar aisíocaíochtaí do chustaiméirí a chealaíonn tar éis na tréimhse 14 lá. Ba dheimhin leis an Ombudsman go raibh an fhoclaíocht sin soiléir agus sothuigthe agus gur chomhlíon an chuideachta árachais na hoibleagáidí a bhí uirthi faoin gCód um Chosaint Tomhaltóirí. Ba dheimhin leis an Ombudsman freisin nach ndéanann an chuideachta árachais deireadh a chur le cumhdach ná é a eisiamh i gcásanna ina bhfuil árachas dúbailte i bhfeidhm ag custaiméir. Ar an gcúis sin, bhí teidlíocht chonarthach ag Sam le haghaidh éileamh a dhéanamh lena chuideachta árachais bhunaidh ar chóireáil liachta sa bhliain 2020, cé go raibh polasaí árachais eile i bhfeidhm aige. Ghlac an tOmbudsman leis go raibh an chuideachta árachais i dteideal diúltú don phréimh a íocadh i leith na bliana 2020 a aisíoc. Thug sé faoi deara, áfach, gur aisíoc an chuideachta an phréimh a íocadh i leith mhí na Samhna 2020.

Thug an tOmbudsman faoi deara go bhfuil tobhach árachais sláinte Rialtais a íoctar go díreach leis na Coimisinéirí Ioncaim ar áireamh i ngach préimh árachais a íoctar le soláthraí árachais sláinte. De bhun na dtreoirlínte ó na Coimisinéirí Ioncaim, áfach, ní bhíonn ach tobhach Rialtais amháin iníoctha in aghaidh an duine in aghaidh na bliana i leith árachas sláinte príobháideach. Ina ainneoin sin, d'íoc Sam tobhach dúbailte don bhliain 2020 i ndáil le gach duine dá theaghlach (gan aon locht a bheith ar na cuideachtaí árachais), ós rud é go raibh dhá pholasaí i bhfeidhm aige. Mhol an tOmbudsman do Sam teagmháil a dhéanamh leis an Údarás Árachais Sláinte chun a fhiafraí an bhféadfaí an tobhach breise i leith gach duine den teaghlach a aisíoc. Níor sheas an tOmbudsman leis an ngearán ó Sam.



Breith 2021-0027 Léigh an bhreith iomlán

Rinneadh gearán gur diúltaíodh d'éileamh ar chóireáil thar lear

Rinne Debbie iarratas chuig a hárachóir i mí an Mheithimh 2015 ar chóireáil a fháil i dtír eile den Aontas Eorpach. Bhí tinneas ionsaitheach ar Debbie. Dúirt sí gur fhág an tinneas go hiomlán faoi mhíchumas í agus dheimhnigh sí gur mhaolaigh a siomptóim ó fuair sí an chóireáil. B'ionann costas iomlán na cóireála agus €67,778.03.

Le linn dó diúltú don iarratas go gcumhdófaí í le haghaidh cóireáil thar lear, thagair an t-árachóir dá rialacha le haghaidh cóireáil a fháil lasmuigh d'Éirinn. Sonraíodh sna rialacha sin nach soláthródh an t-árachóir cumhdach d'aon bhall a thaistealaíonn chuig tír eile chun cóireáil a fháil gan ceadú a fháil roimh ré agus gan critéir shonraithe a chomhlíonadh, atá mar a leanas:

1. Tá fianaise iontaofa ann á léiriú go raibh an gnáthamh ina ábhar do staidéir dhea-rialaithe inar cinneadh a shábháilte agus a éifeachtaí atá an gnáthamh i gcomparáid le cóireálacha caighdeánacha;
2. Tá fianaise iontaofa ann i measc saineolaithe maidir leis an ngnáthamh á léiriú nach gá tuilleadh staidéar ná tuilleadh trialacha cliniciúla a dhéanamh chun a shábháilte nó a éifeachtaí atá an gnáthamh i gcomparáid le cóireálacha caighdeánacha a chinneadh; agus
3. Tá torthaí fadtéarmacha ar fáil, agus iad sainithe mar mheasúnú leantach cúig bliana.

Le linn dó a chur in iúl gur dhiúltaigh sé don éileamh ó Debbie, luaigh an t-árachóir gur phléigh a ghrúpa comhairle liachta cás Debbie i mí an Mhárta 2015 agus gur chomhaontaigh an grúpa nach raibh an chóireáil ag teacht le cineál cruthaithe cóireála dá riocht, de réir na gcritéar atá liostaithe thuas. Chuir an t-árachóir na miontuairiscí ó chruinniú an ghrúpa comhairle liachta faoi bhráid an Ombudsman, a thug faoi deara gur sonraíodh go soiléir sna miontuairiscí go raibh tuilleadh faisnéise ag teastáil chun a chinneadh cé acu a chomhlíon nó nár chomhlíon an cás na critéir. Níor cuireadh aon fhianaise os comhair an Ombudsman á léiriú gur soláthraíodh aon fhaisnéis bhreise sular tháinig an t-árachóir ar an mbreith uaidh.

I dtuairim an Ombudsman, ba dhíol suntais é gur tharla sé, cé nach ndearnadh aon tagairt do chineál "turgnamhach" na cóireála i miontuairiscí ghrúpa comhairle liachta an árachóra, gur luadh sa bhreith ón árachóir gur "thurgnamhach" a bhí an chóireáil ar iarr Debbie í agus gur dhiúltaigh sé don éileamh mar gheall ar staidéar fadtéarmach ar an gcóireáil a bheith in easnamh. Ag teacht sna sála ar an ngearán ó Debbie leis an Ombudsman, thug an t-árachóir míniú i bhfad níos mine ar an mbreith uaidh diúltú don éileamh uaithi.

Mheas an tOmbudsman gur mhíréasúnach agus mhíchóir a bhí an bhreith ón gcuideachta árachais diúltú don éileamh agus go raibh sé sin amhlaidh ar thrí chúis. Ar an gcéad dul síos, diúltaíodh don éileamh in ainneoin na hiarrata a rinne an grúpa liachta ar thuilleadh faisnéise. Ar an dara dul síos, ní dhearna an chuideachta árachais an t-éileamh ó Debbie a athbhreithniú idir mí an Mhárta agus mí na Bealtaine 2015 agus, ar an tríú dul síos, níor tháinig an chuideachta árachais ar bhreith réasúnaithe ar an éileamh ó Debbie ach amháin an 3 Meitheamh 2016, tráth a bhí an ní os comhair an Ombudsman. Chomh maith leis sin, bhí imní ar leith ar an Ombudsman faoin maíomh "a bhí mícheart go follasach" ón árachóir á rá go ndearna an grúpa comhairle liachta breithniú ar an litríocht ar fad a bhí ar fáil agus gur chomhaontaigh sé nach raibh an chóireáil ag teacht le cineál cruthaithe cóireála, toisc nach raibh aon fhianaise ann go ndearna an grúpa comhairle liachta breithniú ar aon litríocht.

Thug an tOmbudsman faoi deara freisin gur go han-dona a bhí an mhoill trí mhí go leith ar an mbreith a chur in iúl do Debbie mar gheall ar an drochshláinte a bhí aici agus ar an ngá práinneach a bhí aici le cóireáil liachta chuí a fháil. Dá bhrí sin, ghlac an tOmbudsman leis gur tháinig an t-árachóir ar an mbreith uaidh ar mhodh do-ghlactha míchóir agus, mar sin de, gur mhíréasúnach a bhí iompar an árachóra le linn dó diúltú don éileamh ó Debbie.

Sheas an tOmbudsman leis an ngearán ó Debbie. D'ordaigh an tOmbudsman don árachóir glacadh leis an éileamh uaithi agus cúiteamh a íoc léi as na costais choimhdeacha liachta a tabhaíodh, faoi réir aon bharrachais/teorainneacha airgeadais atá ar a polasaí. Chomh maith leis sin, ordaíodh don árachóir cúiteamh €2,000 a íoc le Debbie mar gheall ar an gceataí.

Breith 2021-0158 **Léigh an bhreith iomlán**

Diúltaíodh d'éileamh stairiúil othar seachtrach ó iarshealbhóir polasaí

Bhí polasaí árachais sláinte phríobháidigh ag Sonia ón mbliain 2009. I mí na Nollag 2014, d'athraigh Sonia a leibhéal cumhdaigh. Bhí an leibhéal cumhdaigh sin aici go dtí an bhliain 2016, tráth a chealaigh sí a polasaí. I mí na Nollag 2018, agus dhá bhliain tar éis di a polasaí a chealú, chuir Sonia éileamh isteach ar chostais a tabhaíodh sa bhliain 2014. Dhiúltaigh an t-árachóir don éileamh toisc go raibh sé lasmuigh de na teorainneacha ama le haghaidh éilimh a dhéanamh, faoi théarmaí an pholasaí árachais. Rinne Sonia gearán le OSAP á rá gur dhiúltaigh an t-árachóir go héagórach don éileamh uaithi.

Leag an t-árachóir amach go raibh teorainn ama 12 mhí ann le héileamh a dhéanamh ar chostais liachta othar seachtrach. Dheimhnigh an t-árachóir go raibh an teorainn ama sin i bhfeidhm an t-am ar fad ach nár fhorfheidhmigh an t-árachóir go dian é i ngach cás. Ó mhí Lúnasa 2017 ar aghaidh, áfach, chinn an t-árachóir go bhforfheidhmeodh sé an riail 12 mhí sin go dian. Dheimhnigh an t-árachóir gur cuireadh gach custaiméir ar an eolas faoin athrú sin. Chuir sé in iúl freisin, áfach, nár scríobh sé chuig Sonia toisc gur chealaigh sí a polasaí cheana féin. Agus í ag admháil nár chloígh sí i gcónaí leis an riail 12 mhí tráth a bhí polasaí ag Sonia, áfach, chomhaontaigh an chuideachta árachais go measúnódh sí costais Sonia ar bhonn ex-gratia faoin leibhéal cumhdaigh a bhí aici ón mbliain 2009 go mí na Nollag 2014. Chuir sí in iúl go mbeadh feidhm fós ag an mbarrachas othar seachtrach €440 i ndáil leis na héilimh sin.

Thug an tOmbudsman faoi deara gur sonraíodh go soiléir i dtéarmaí agus coinníollacha an bhróisiúir rialacha idir na blianta 2009 agus 2014 nach n-íocfaí éilimh othar seachtrach ach amháin ar éileamh i scríbhinn a fháil laistigh de 12 mhí ó dháta na cóireála othar seachtrach neamh-mháinliachta agus laistigh de shé mhí ó dháta aon chóireála eile. Sonraíodh go soiléir sna téarmaí freisin go bhféadfadh an t-árachóir athrú a dhéanamh ar an nós imeachta le haghaidh éileamh a dhéanamh agus, i gcás go ndéanfadh sé amhlaidh, go scríobhfadh sé chuig sealbhóirí polasaí chun an méid sin a chur in iúl dóibh.

Ghlac an tOmbudsman leis nach mbeadh sé praiticiúil a bheith ag súil leis go scríobhfadh an t-árachóir chuig gach iarshealbhóir polasaí chun eolas a thabhairt dóibh faoi athruithe polasaí. Chomh maith leis sin, ba dheimhin leis

an Ombudsman go raibh an chuideachta árachais i dteideal an riail 12 mhí a chur i bhfeidhm faoi théarmaí an bhróisiúir rialacha a raibh feidhm acu maidir le polasaí Sonia. Ba dheimhin leis an Ombudsman go raibh an chuideachta árachais i dteideal diúltú don éileamh ó Sonia mar gheall ar an bhfad ama idir an chóireáil agus an t-éileamh a chur isteach.

Mar sin féin, thug an tOmbudsman faoi deara an tairiscint ex-gratia a rinne an chuideachta go bpróiseálfadh sí an t-éileamh ar aon dul leis an leibhéal cumhdaigh roimhe a bhí ag Sonia tráth a tabhaíodh na costais othar seachtrach. Ba dheimhin leis an Ombudsman gur chur chuige réasúnach cuí é sin sna himthosca. Níor sheas an tOmbudsman leis an ngearán.

Breith 2021-0379 | Léigh an bhreith iomlán

Chuaigh custaiméir ar aghaidh le gnáthamh a fháil in ainneoin deimhniú a fháil ón árachóir nach mbeadh an gnáthamh cumhdaithe

Bhí polasaí árachais sláinte ag Alanna agus John ó bhí mí Eanáir 2017 ann. Bhí pian droma ar Alanna i mí an Mheithimh 2019. Ag teacht sna sála ar scanadh MRI, atreoraíodh í le haghaidh cóireáil plasma chun an phian a mhaolú. Mhol a lia comhairleach go dtabharfadh sí faoi bhabhtaí cóireála thart ar cheithre seachtaine nó sé seachtaine óna chéile, agus trí ghnáthamh san iomlán i gceist leis. Cé gur íoc árachóir Alanna as an gcéad bhabhta cóireála, dhiúltaigh sé don dara ceann a chumhdach toisc nár foráladh i bpolasaí Alanna agus John ach do ghnáthamh amháin den sórt sin a chumhdach laistigh de thréimhse sé mhí. Pleanáladh an chóireáil a bhí le cur ar Alanna ar bhonn trí ghnáthamh a sholáthar laistigh de thréimhse sé mhí. Rinne Alanna agus John gearán le OSAP á iarraidh go n-íocfadh an chuideachta árachais as na trí ghnáthamh.

Dheimhnigh árachóir Alanna gur íoc sé an t-éileamh i ndáil leis an gcéad ghnáthamh a fuair Alanna i mí Mheán Fómhair 2019. Mar sin féin, chuir lia comhairleach Alanna in iúl do Alanna agus John i mí Dheireadh Fómhair 2019 nach soláthródh an chuideachta árachais cumhdach don dara gnáthamh, a bhí le déanamh dhá lá ina dhiaidh sin. Sheiceáil Alanna agus John tairseach ar líne an árachóra agus fuair siad ríomhphost inar deimhníodh cumhdach don ghnáthamh. Chuir John glao ar an gcuideachta árachais ansin chun an seasamh a dheimhniú. Chuir an t-árachóir in iúl dóibh go raibh Alanna incháilithe le haghaidh cumhdach a fháil do ghnáthamh amháin den sórt sin gach sé mhí. Le linn an ghlao, cuireadh in iúl do John go bhféadfaí iarraidh ar lia comhairleach Alanna réamhúdarú a thabhairt chun go ndeonófaí cumhdach breise, trí na cúiseanna liachta a bhí taobh thiar den mholadh á rá go ndéanfaí an gnáthamh leantach a chur isteach.

Thug an tOmbudsman faoi deara gur chuir an t-árachóir in iúl go soiléir do John gurbh é an t-aon dóigh amháin a gcumhdófaí an dara gnáthamh ná trí réamhúdarú a bheith á iarraidh ag lia comhairleach Alanna. Míníodh an próiseas sin do John, a thug le fios go n-iarrfadh sé ar an lia comhairleach déanamh amhlaidh. Níor iarr an lia comhairleach aon réamhúdarú den sórt sin, áfach, agus chuaigh an chóireáil ar aghaidh.

Tar éis an fhianaise dhoiciméadach a bhreithniú agus éisteacht leis an taifeadadh de na glaonna teileafóin idir an chuideachta árachais agus John, ba dheimhin leis an Ombudsman gur cuireadh in iúl do Alanna sula ndeachaigh sí faoin dara gnáthamh nach gcumhdódh an t-árachóir an costas gaolmhar. Thug an tOmbudsman faoi deara freisin go raibh lia comhairleach Alanna ar fhógra faoi na critéir ab iomchuí don ghnáthamh a bhí i gceist agus gur cheart dó bheith ar an eolas fúthu.

Ghlac an tOmbudsman leis gurbh údar mearbhaill é an ríomhphost a fuair John agus Alanna ó thairseach ar líne an árachóra, rud inar deimhníodh cumhdach. Mar sin féin, níor mheas an tOmbudsman gur leor é sin chun údar a thabhairt le seasamh leis an ngearán toisc gur chuir John glao ar an árachóir ina dhiaidh sin agus gur míníodh go soiléir dó le linn an ghlao sin nach gcumhdófaí an dara gnáthamh ná an tríú gnáthamh dá rachfaí fúthu laistigh de thréimhse sé mhí ón gcéad ghnáthamh.

Ba dheimhin leis an Ombudsman gur réasúnach a bhí iompar an árachóra agus é ag diúltú don éileamh a chumhdach. Bhí an tOmbudsman den tuairim nach raibh aon bhonn réasúnach ann ar a bhféadfaí seasamh leis an ngearán.

Breith 2021-0380

Léigh an bhreith iomlán

Chuir sealbhóirí polasaí éileamh othar seachtrach isteach lasmuigh de theorainneacha ama an pholasaí

Cheannaigh Stuart agus Ruth polasaí árachais sláinte i mí Eanáir 2014 agus d'athnuaigh siad é gach bliain ina dhiaidh sin go dtí an bhliain 2018, agus an bhliain sin san áireamh. Sna míonna tosaigh den bhliain 2020, agus bliain amháin tar éis dóibh aistriú chuig cuideachta árachais eile, chuir Stuart agus Ruth admhálacha le haghaidh costais liachta othar seachtrach faoi bhráid a n-árachóra bunaidh lenar cumhdaíodh an tréimhse ón mbliain 2014 go dtí an bhliain 2018. Dhiúltaigh an t-árachóir don éileamh a íoc, á rá nach mór éilimh ar chostais liachta a dhéanamh laistigh de 12 mhí ó dháta na hadmhála. D'áitigh Stuart agus Ruth nár tugadh eolas dóibh riamh faoin teorainn ama sin agus rinne siad gearán le OSAP á iarraidh go n-aisíocfaí iad as na hadmhálacha uile a cuireadh isteach.

Dheimhnigh an chuideachta árachais go raibh an teorainn ama 12 mhí a bhaineann le costais liachta ann ón uair a cheannaigh Stuart agus Ruth polasaí den chéad uair i leith. Níor forfheidhmíodh an teorainn ama sin go dian go dtí an bhliain 2018, áfach. Bhí an teorainn ama leagtha amach sa leabhrán rialacha a seoladh chuig Stuart agus Ruth nuair a cheannaigh siad a bpolasaí. Tarraingíodh a n-aird uirthi i mí na Samhna 2017 freisin, tráth a bhí forfheidhmiú dian na teorann ama á thabhairt isteach. Thug an t-árachóir fógra do shealbhóirí polasaí á rá go mbeadh tréimhse chairde 12 mhí ann chun aon ghnáthchostais liachta ó bhlianta roimhe sin a chur isteach sula gcuirfí an teorainn ama dhian chun feidhme go hiomlán. Chuaigh beagnach trí bliana thart ansin sular chuir Stuart agus Ruth éilimh isteach, áfach.

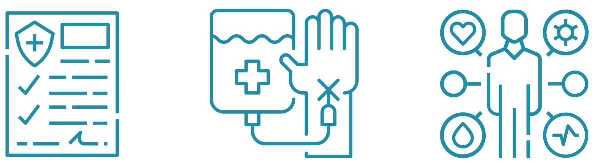
Le linn glao leis an árachóir i mí Eanáir 2017, cuireadh in iúl do Stuart agus Ruth go bhféadfadh siad admhálacha i leith gnáthchostais liachta a chur isteach agus go n-aisíocfadh an chuideachta árachais idir 50% agus 70% de na costais. Luaigh ionadaí an árachóra go mícheart, áfach, nach raibh aon teorainn ama i bhfeidhm maidir leis na héilimh sin.

Ba dheimhin leis an Ombudsman go ndearna an chuideachta árachais bearta cuí chun a chur in iúl do Stuart agus Ruth go raibh siad i dteideal éilimh a chur isteach i leith a ngnáthchostas liachta. Cuireadh an sochar sin ar áireamh mar chuid den doiciméadacht polasaí tosaigh a tugadh dóibh nuair a cheannaigh siad an polasaí árachais.

Thug an tOmbudsman faoi deara gurbh amhlaidh, tráth a socraíodh go ndéanfaí an riail 12 mhí ‘a fhorfheidhmiú go dian’ ón mbliain 2018 ar aghaidh, a rinne an chuideachta árachais bearta chun a sealbhóirí polasaí a chur ar an eolas faoin bhforbairt sin agus a sholáthair sí tréimhse chairde ar lena linn a d’fhéadfaí aon admhálacha amuigh nár tháinig faoin teorainn ama cheadmhach 12 mhí a chur isteach.

Bhí an tOmbudsman den tuairim gur dhíol suntais é an comhrá teileafóin a tharla i mí Eanáir 2017, ar lena linn a luaigh gníomhaire na cuideachta árachais go mícheart nach raibh aon teorainn ama i bhfeidhm maidir le héilimh a dhéanamh ar chostais. Ba dheimhin leis an Ombudsman, áfach, nár athraigh an comhrá sin an seasamh toisc nár sheol Stuart agus Ruth aon éileamh isteach tar éis an ghlao sin. Tugadh fógra sonrach dóibh deich mí ina dhiaidh sin go mbeifí ar tí an teorainn ama 12 mhí a chur chun feidhme go dian.

Ba dheimhin leis an Ombudsman gur réasúnach a bhí iompar an árachóra agus é ag diúltú do ghlacadh leis na héilimh agus gur ghníomhaigh sé de réir théarmaí agus choinníollacha an pholasaí agus é ag diúltú do na héilimh ó Stuart agus Ruth. Níor seasadh leis an ngearán.



Breith 2021-0433 | **Léigh an bhreith iomlán**

Diúltaíodh d'éileamh ar chóireáil thar lear toisc nár chineál ceadaithe cóireála é

I mí Mheán Fómhair 2018, chuaigh Ella, iníon Sylvia, faoi ghnáthamh máinliachta do scolóis i dtír Eorpach eile, toisc go bhféadfadh go gcuirfeadh an t-aon chineál cóireála a bhí ar fáil in Éirinn teorainn lena gluaiseacht. Chun éileamh a dhéanamh ar an gcóireáil thar lear, ceanglaíodh ar lia comhairleach atreoraithe Ella foirm réamhcheadaithe a chomhlánú. Dhiúltaigh a lia comhairleach in Éirinn don fhoirm sin a chomhlánú, áfach, toisc nach raibh sé eolach ar an ngnáthamh máinliachta a bhí beartaithe.

Tar éis dá hiníon dul faoi scian, d'fhéach Sylvia le costas an ghnáthaimh máinliachta a éileamh ar ais faoina polasaí árachais sláinte. Bhí glaonna teileafóin éagsúla ar bun idir Sylvia agus a hárachóir i ndáil leis an gceanglas go gcomhlánódh lia comhairleach in Éirinn foirm réamhcheadaithe. Mar sin féin, chuir an t-árachóir in iúl do Sylvia i mí an Mheithimh 2019 go bhféadfadh go nglacfadh an t-árachóir leis an bhfoirm dá bhfaigheadh sí foirm chomhlánaithe ón lia comhairleach i dtír na cóireála. Cuireadh an fhoirm sin isteach, ach dhiúltaigh an t-árachóir don éileamh ansin ar an mbonn: (i) nár chomhlánaigh lia comhairleach atreoraithe in Éirinn an Fhoirm um Chóireáil Thar Lear a Cheadú; agus (ii) nár chineál ceadaithe cóireála é an gnáthamh é féin. Rinne Sylvia gearán le OSAP á iarraidh go n-aisíocfaí costais an ghnáthaimh máinliachta.

Chuir Sylvia fianaise liachta isteach á léiriú gur cheadaigh Údarás Bia agus Drugaí na Stát Aontaithe an gnáthamh. De bhreis air sin, luaigh Sylvia gur ghnáthamh ceadaithe é agus, ina theannta sin, nár measadh é a bheith ina ghnáthamh turgnamhach sa tír Eorpach inar cuireadh an chóireáil ar Ella.

Mhínigh an t-árachóir gur ceanglaíodh le téarmaí agus coinníollacha an pholasaí a bhaineann le cóireáil thar lear go measfadh Stiúrthóir Liachta an árachóra gur chóireáil "a nglactar go ginearálta léi mar chineál cruthaithe cóireála" í an chóireáil atá á déanamh. Chun an ceanglas sin a chomhlíonadh, cheangail an t-árachóir go raibh an gnáthamh ina ábhar do staidéir dhea-rialaithe, nár ghá tuilleadh staidéar ná tuilleadh trialacha cliniciúla a dhéanamh chun a shábháilte atá sé a chinneadh, agus go raibh torthaí fadtéarmacha ar fáil. Thagair an t-árachóir do chúig fhoinse chun tacú leis an gconclúid uaidh go raibh saineolaithe sa réimse ar aon tuairim go mbeadh tuilleadh staidéar ar an gcóireáil ar leith sin ag teastáil chun a shábháilte agus a éifeachtaí atá sé a chinneadh.

Ghlac an tOmbudsman leis gur sholáthair Sylvia faisnéis á léiriú gur cheadaigh Údarás Bia agus Drugaí na Stát Aontaithe an gnáthamh. Thug an tOmbudsman faoi deara, áfach, nach raibh aon fhianaise ann gur cheadaigh an Ghníomhaireacht Leigheasra Eorpach é. Rinne an tOmbudsman breithniú ar an aighneacht ón árachóir á rá nach raibh an chóireáil in úsáid fhorleathan agus nár glacadh an chóireáil go huilechoiteann go fóill fiú amháin sna tíortha ina raibh sí á déanamh. Ghlac an tOmbudsman leis gur chineál nua cóireála é an gnáthamh agus go raibh sé ina ábhar do thrialacha leanúnacha. Dá réir sin, bhí an tOmbudsman den tuairim gur ar mhodh réasúnach cothrom a tháinig an t-árachóir ar an mbreith uaidh diúltú don éileamh ó Sylvia ar chóireáil thar lear.

Thug an tOmbudsman faoi deara gur thairg an t-árachóir €250 mar chomhartha dea-thola mar aitheantas don earráid a rinne sé nuair a luaigh sé gur ceann amháin de na cúiseanna ar diúltaíodh do shochar ba ea nár chomhlánaigh lia comhairleach in Éirinn an fhoirm réamhcheadaithe, cé gur chomhaontaigh sé roimhe sin glacadh leis an bhfoirm ón lia comhairleach sa tír ina ndearnadh an chóireáil. Sheas an tOmbudsman go páirteach leis an ngearán. D'ordaigh an tOmbudsman don chuideachta árachais íocaíocht chúiteach €500 a dhéanamh le Sylvia.

Breith 2022-0130 | Léigh an bhreith iomlán ▶

Diúltaíodh d'éileamh ar chostais chnáimhsí as breith sa bhaile tar éis leanbh a shaolú in ospidéal

Cheannaigh Seán árachas sláinte sa bhliain 2019, rud ar cumhdaíodh seirbhísí um breith sa bhaile leis. Bhí sé ar intinn ag bean chéile Sheáin breith sa bhaile a bheith aici, agus cnáimhseach á húsáid aici. Mar gheall ar aimhréidheanna liachta, áfach, ní raibh sí in ann dul ar aghaidh leis an mbreith sa bhaile agus tógadh isteach san ospidéal í mar othar poiblí chun an leanbh a shaolú. Thug cnáimhseach cuairt ar a dteach roimh an saolú chun ullmhú don bhreith sa bhaile. B'ionann costas iomlán an ullmhúcháin agus €700. Tar éis bhreith an linbh, rinne Seán éileamh ar chostais na cnáimhsí trí aip a chuideachta árachais. Diúltaíodh don éileamh toisc nár cumhdaíodh lena pholasaí ach saolú linbh sa bhaile agus nár cumhdaíodh aon chúram réamhbhreithe leis. Rinne Seán gearán le OSAP á rá nach ndearna an t-árachóir idirdhealú ceart idir gnáthchúram réamhbhreithe agus an t-ullmhúchán do shaolú sa bhaile ag cnáimhseach. Rinne Seán gearán freisin á rá go raibh próiseas éileamh an árachóra, a sheoltar trína aip, mar chúis le moill neamhriachtanach ar an éileamh a mheasúnú.

Dheimhnigh an t-árachóir gur chuir Seán admháil as €700 ó chnáimhseach isteach trína aip cúram sláinte, gan foirm éilimh a bheith ag gabháil léi. Rinne measúnóir éileamh teagmháil leis an gcnáimhseach ansin, a dheimhnigh gur i mí an Mheithimh a thug sí cuairt ar theach Sheáin agus nár rugadh iníon Sheáin ach amháin i mí Iúil. Ar an mbonn sin, ba dheimhin leis an árachóir gur le seirbhísí réamhbhreithe a bhain muirir na cnáimhsí, agus ní le saolú an linbh sa bhaile. Mhínigh an t-árachóir nach raibh aon sochair réamhbhreithe ná aon sochair iarbhreithe ar áireamh i bpolasaí Sheáin. Luaigh an t-árachóir gur le haghaidh gnáthshaolú sa bhaile amháin a bhí an sochar polasaí le haghaidh saolú sa bhaile, agus ní le haghaidh aon ullmhúchán a bhí ag teastáil sa bhaile roimh ré.

D'aithin an tOmbudsman nach raibh cúram réamhbhreithe ar áireamh i bpolasaí Sheáin, rud ar ghlac Seán leis. Ghlac an tOmbudsman leis gur mhínigh an t-árachóir le ríomhphost do Sheán nach n-áireofaí leis an sochar saolaithe ach gnáthshaolú sa bhaile suas le huas-sochar €3,500 agus gur cuireadh cúram réamhbhreithe agus cúram iarbhreithe as an áireamh ann go sonrach.

Thug an tOmbudsman faoi deara go raibh difríocht ann san aighneacht a rinne Seán idir gnáthchúram réamhbhreithe agus an t-ullmhúchán do shaolú sa

bhaile ag cnáimhseach. Mar sin féin, ghlac an tOmbudsman leis gur sonraíodh go soiléir sa pholasaí agus sa ríomhphost mínitheach a seoladh chuig Seán nach gcumhdófaí ach saolú an linbh agus nach dtiocfadh aon chúram réamhbhreithe faoi shochair an pholasaí.

Maidir leis an moill ar éileamh Sheáin a phróiseáil, ghlac an tOmbudsman leis an míniú ón árachóir nach bhfuil an aip deartha ach amháin le haghaidh costais othar seachtrach a chur isteach agus nach féidir í a úsáid le haghaidh éilimh othar cónaithe. Dheimhnigh an t-árachóir nach mbeadh sé in ann an t-éileamh a phróiseáil go dtí go mbeadh an fhoirm éilimh riachtanach faighte aige ó Sheán. Ghlac Seán leis ina dhiaidh sin gur chuir sé an t-éileamh isteach go mícheart tríd an aip ar líne.

Níor ghlac an tOmbudsman leis go ndearna an chuideachta árachais aon éagóir agus í ag diúltú don éileamh, agus níor seasadh leis an ngearán.

Breith 2021-0029 Léigh an bhreith iomlán ▶

Measadh nach raibh aon riachtanas liachta ann le ligean isteach thar oíche san ospidéal

Chuaigh Karola chuig ospidéal príobháideach i mí an Mhárta 2018 agus ligeadh isteach thar oíche í tar éis scanadh MRI a fháil. Fuair Karola sonrasc ón ospidéal i suim €170 as an scanadh MRI agus sonrasc i suim €548 as an ligean isteach thar oíche, toisc gur dhiúltaigh árachóir Karola don éileamh uaithi a íoc.

Sholáthair Karola dá hárachóir litir óna lia comhairleach inar deimhníodh gur mheas sé go raibh sé cuí Karola a ligean isteach toisc go raibh pian mhór droma uirthi agus go raibh griofadach ina cosa agus ina troithe aici. Dheimhnigh Karola freisin go ndearna sí teagmháil lena hárachóir ní ba luaithe, ar an lá ar ar ligeadh isteach san ospidéal í, chun ceist a chur air faoina cumhdach. Insíodh di go gcumhdófaí í a luaithe a bheadh "riachtanas liachta" ann le hí a ligean isteach. Scríobh an t-árachóir chuig Karola ina dhiaidh sin, á lua nach raibh sí incháilithe le haghaidh cumhdaigh i ndáil leis an ligean isteach thar oíche toisc gur cinneadh idir an dá linn nach raibh aon "riachtanas liachta" ann le Karola a ligean isteach agus go rabhthas in ann na seirbhísí liachta a sholáthar di mar othar lae nó mar othar seachtrach. Rinne Karola gearán le OSAP á rá gur dhiúltaigh a hárachóir go héagórach don éileamh uaithi.

Luaigh an t-árachóir gur fhág an comhaontú seirbhíse a bhí i bhfeidhm leis an ospidéal go raibh cead ag an árachóir éilimh lena mbaineann "riachtanas liachta" a cheistiú. Tar éis na nótaí liachta a athbhreithniú ina dhiaidh sin, mheas foireann athbhreithniúcháin an árachóra nár chomhlíon Karola na critéir le haghaidh ligean isteach mar othar cónaithe toisc go rabhthas in ann an chóireáil a chur uirthi go sábháilte mar othar seachtrach a luaithe a cuireadh an chúis ghéar as an áireamh. Ós rud é gur deimhníodh leis an scanadh MRI nach raibh aon chúis ghéar ann i gcás Karola, bhí an t-árachóir den tuairim nach raibh aon riachtanas ann leis an ligean isteach thar oíche. Dheimhnigh an t-árachóir go ndearna lia comhairleach seachtrach athbhreithniú ar an mbreith uaidh freisin.

Thug an tOmbudsman faoi deara gur chuir máinlia comhairleach dromlaigh Karola, a bhí i láthair ag an am san ospidéal, in iúl go soiléir go raibh cúis liachta ann leis an ligean isteach ina thuairim féin agus i dtuairim an lia chomhairligh sa seomra éigeandála, ar lia comhairleach é a raibh taithí mhaith aige. Thug an tOmbudsman faoi deara gur deimhníodh leis an scanadh MRI nach raibh aon bhaol ann go raibh Karola ag fulaingt ó chúis ghéar.

Thug sé faoi deara freisin, áfach, go raibh mainneachtain ann sa tuarascáil sheachtrach ón árachóir a admháil gurbh iad beirt lianna chomhairleacha a raibh an deis acu Karola a athbhreithniú i bpearsa a shocraigh í a ligean isteach thar oíche ar bhonn na siomptóm a bhí uirthi. Dá réir sin, bhí an tOmbudsman den tuairim gur bhreith mhíréasúnach í an bhreith ón árachóir diúltú do chumhdach.

Mheas an tOmbudsman gur réasúnach do Karola a bheith den tuairim go gcumhdófaí an gnáthamh/an ligean isteach faoin bpolasaí dá measfadh a lia go raibh “riachtanas liachta” ann leis an ngnáthamh/an ligean isteach. Níor aimsigh an tOmbudsman aon fhianaise eile á léiriú gur chuir an t-árachóir in iúl do Karola gurbh iad saineolaithe liachta an árachóra, agus ní a dochtúirí freastail, a shocródh cé acu a bhí nó nach raibh riachtanas liachta ann leis an ngnáthamh/an ligean isteach. Mheas an tOmbudsman gurbh fhaisnéis ríthábhachtach í sin.

Bhí an tOmbudsman den tuairim sa deireadh nach raibh an dóigh ar phléigh an t-árachóir leis an éileamh ó Karola ag teacht le ceanglais an Chóid um Chosaint Tomhaltóirí. Ina theannta sin, thug an tOmbudsman faoi deara nár tháinig Karola ar an eolas gur diúltaíodh don éileamh uaithi ach amháin nuair a fuair sí sonraisc ón ospidéal. Luaigh an tOmbudsman go raibh gá ann le cumarsáid i bhfad níos fearr ón árachóir agus ba dheimhin leis gur dhiúltaigh an t-árachóir go héagórach don éileamh ó Karola. Sheas an tOmbudsman leis an ngearán agus d’ordaigh sé don árachóir suim iomlán a costas a aisíoc le Karola, lúide aon bharrachas riachtanach. D’ordaigh an tOmbudsman dó freisin cúiteamh €500 a íoc léi, i bhfianaise an cheataí.

Breith 2021-0140 | **Léigh an bhreith iomlán ▶**

Níor seasadh le héileamh go gcaithfí le costais othar seachtrach amhail is dá mbeadh costais othar cónaithe iontu

I mí Mheán Fómhair 2019, chuaigh Peter chuig clinic liachta thar lear le haghaidh cóireála. Cuireadh cóireáil air ar feadh thart ar 75 nóiméad sa chlinic liachta ar dtús, sular aistríodh é chuig ospidéal le hotharcharr agus sular ligeadh isteach é ar feadh seacht lá. D'íoc árachóir Peter costas iomlán na cóireála don ospidéal. Chomh maith leis sin, chuir Peter bille ab fhiú €850 ón gclinic liachta isteach. Aisíocadh €170 leis, arbh í an tsuim a bhí iníoctha faoina pholasaí mar othar seachtrach í. Bhí Peter den tuairim go raibh an chuideachta árachais contráilte nuair a mheasúnaigh an chuideachta an t-am a chaith sé sa chlinic liachta mar chúram othar seachtrach. D'iarr Peter go measúnódh an chuideachta árachais a éileamh árachais iomlán mar othar cónaithe agus go n-aisíocfadh sí an t-iarmhéid €680 leis as an gcóireáil a cuireadh air sa chlinic.

Tháinig an chuideachta árachais ar an gconclúid gur tháinig Peter faoin sainmhíniú ar othar seachtrach in ionad an tsainmhínithe ar othar cónaithe, ar aon dul leis an sainmhíniú ar na téarmaí sin i leabhrán an pholasaí, toisc gur cuireadh cóireáil ar Peter sa chlinic sular aistríodh é chuig an ospidéal lena ligean isteach.

Luaigh an chuideachta árachais gur sonraíodh i bpolasaí Peter go mbeadh cumhdach suas le €100,000 aige le haghaidh cúram othar cónaithe thar lear. Chuir an t-árachóir in iúl go láidir gur cheanglas é go bhfaigheadh Peter an cúram éigeandála in ospidéal a bhfuil aitheantas idirnáisiúnta aige chun go gcumhdófaí é. Dá bhrí sin, chumhdaigh a árachóir go hiomlán an fanacht seacht lá a bhí ag Peter san ospidéal mar othar cónaithe. Mar sin féin, dheimhnigh an clinic liachta inar cuireadh an chóireáil tosaigh ar Peter nach raibh aon nasc aige leis an ospidéal ar ligeadh Peter isteach ann ina dhiaidh sin. Shonraigh sé nach raibh ag an gclinic liachta na saoráidí a bhí ag teastáil chun cóireáil a chur ar Peter agus gurbh í sin an fáth ar aistríodh í chuig ospidéal, cé go raibh roinnt saoráidí othar cónaithe ag an gclinic.

Shainaithin an tOmbudsman gurbh é a bhí sa phríomh-shaincheist anseo ná cé acu ba cheart an chóireáil a cuireadh air sa chlinic liachta a chatagóiriú mar chóireáil othar cónaithe nó mar chóireáil othar seachtrach.

Thug an tOmbudsman faoi deara nár fhan Peter thar oíche sa chlinic liachta agus gur cuireadh cóireáil air ansin ar dtús agus ar bhonn teoranta sular aistríodh é chuig ospidéal a bhfuil aitheanta idirnáisiúnta aige, áit ar chaith sé roinnt oícheanta ann. Ghlac an tOmbudsman leis, dá bhrí sin, go raibh an chóireáil a cuireadh ar Peter sa chlinic liachta ag teacht leis an sainmhíniú ar othar seachtrach faoina pholasaí, sa dóigh is go ndeachaigh sé faoi ghnáthaimh agus faoi chóireáil liachta sa chlinic gan é a bheith ina othar cónaithe ná ina chás lae.

Ba dheimhin leis an Ombudsman gur mheasúnaigh an chuideachta árachais i gceart an t-éileamh ó Peter go n-íocfaí sochair. Níor sheas an tOmbudsman leis an ngearán.

An tOmbudsman Seirbhísí
Airgeadais agus Pinsean
Financial Services and
Pensions Ombudsman

Teach Lincoln,
Plás Lincoln,
Baile Átha Cliath 2,
D02 VH29

Fón: +353 1 567 7000
Ríomhphost: info@fspo.ie
Suíomh Gréasáin: www.fspo.ie