Foilsíonn an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean Achoimre ar Bhreitheanna maidir le hárachas sláinte príobháideach

Tarraingíonn an tOmbudsman aird ar a thábhachtaí atá sé go dtuigfeadh tomhaltóirí méid a gcumhdaigh árachais sláinte agus na tréimhsí feithimh a bhfuil feidhm acu maidir le cumhdach nua nó tar éis polasaí a uasghrádú.

15 Samhain 2022: D'fhoilsigh Oifig an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (OSAP) Achoimre ar Bhreitheanna maidir le gearáin faoi árachas sláinte príobháideach. Tugtar san Achoimre achoimrí ar bhreitheanna a eisíodh idir na blianta 2018 agus 2022 agus tarraingítear aird inti ar na himthosca deacra a bhain do thomhaltóirí agus as ar tháinig gearán le OSAP.

Ag labhairt di faoi fhoilsiú na hAchoimre, dúirt MaryRose McGovern, an tOmbudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (Gníomhach):

"Bíonn árachas sláinte príobháideach freagrach as sciar suntasach de bhuiséad teaghlaigh, agus é cothrom le €1,410 in aghaidh an aosaigh in aghaidh na bliana ar an meán. Tugann an cumhdach sin suaimhneas intinne do chuid mhór daoine, 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. Nochtadh i dtaighde a rinneadh thar ceann OSAP le déanaí[1] gur thuairiscigh 51% de rannpháirtithe go raibh árachas sláinte príobháideach acu.

I gcás tomhaltóirí áirithe a cheannaíonn árachas sláinte príobháideach, níl aon chur amach acu ar a gcumhdach nó ní thuigeann siad an dóigh ar féidir le tréimhsí feithimh difear a dhéanamh don chumas atá acu éileamh a dhéanamh faoina bpolasaí. Amhail i gcás gach táirge airgeadais, tá sé ríthábhachtach an rud atá á cheannach agat a thuiscint agus a bheith ar an eolas nach bhfuil gach polasaí airgeadais mar an gcéanna.

I ngach cás, tá an leibhéal cumhdaigh ospidéil agus an leibhéal cumhdaigh othar seachtrach bunaithe ar an gcineál plean a roghnaigh an tomhaltóir. 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. Nochtadh sa taighde margaidh a rinneamar le déanaí freisin gur bhraith 27% de rannpháirtithe a raibh árachas sláinte acu go raibh drochthuiscint acu ar an gcumhdach atá ar fáil faoina bplean. I gcodarsnacht leis sin, bhraith 15% go raibh tuiscint an-mhaith acu air.

Sna gearáin a rinneadh le OSAP, léirítear nach eol do dhaoine gur féidir go saineofar an riocht atá orthu mar riocht a bhí ann cheana mar thoradh ar imscrúduithe liachta, x-ghathanna nó tástálacha fola ba ghá a dhéanamh sular cheannaigh siad cumhdach. Is féidir nach gcreidfidh an sealbhóir polasaí gurbh ann do riocht a bhí ann cheana, toisc nár tugadh aon ainm ar an riocht sin tráth na n-imscrúduithe. Tá sé tábhachtach go mbeadh a fhios ag tomhaltóirí gur féidir le riocht a bhí ann

[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.

cheana a bheith ann, gan aon diagnóis fhoirmiúil, agus gurb iad na comharthaí agus na siomptóim laistigh den tréimhse na nithe atá iomchuí".

Tarraingítear aird san Achoimre ar an raon leathan saincheisteanna a bhí taobh thiar de ghearáin maidir le hárachas sláinte príobháideach agus ar na himthosca deacra a bhí taobh thiar de na gearáin sin. Áirítear iad seo a leanas le roinnt samplaí de na hordacháin a thug an tOmbudsman sna breitheanna a foilsíodh:

- Ordachán á rá go n-íocfaí éileamh €67,778 agus cúiteamh €2,000 le Debbie, a rinne gearán á rá gur diúltaíodh don iarraidh uaithi ar réamhcheadú chun cóireáil a fháil i dtír eile den Aontas Eorpach. D'áitigh árachóir Debbie nach raibh an chóireáil ag teacht le cineál cruthaithe cóireála dá riocht, de réir na gcritéar atá liostaithe i leabhar rialacha a plean. Bhí imní ar leith ar an Ombudsman faoin maíomh "a bhí mícheart go follasach" ón árachóir á rá go ndearna grúpa comhairle liachta an árachóra 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 ngá a bhí aici le cóireáil liachta.
- Ordachán á rá go n-íocfaí €3,000 le Alice, a chuir glao ar a hárachóir chun cumhdach a dheimhniú dá hobair fiacla, ar a mbeadh costas €7,000. Cé gur chuir an t-árachóir in iúl do Alice go mbeadh sí cumhdaithe do 70% de chostas na cóireála, níor chuir sé in iúl di go n-athnuafaí a plean i gceann cúig lá agus go mbeadh sochair fiacla níos ísle ag baint leis an bplean sin. D'íoc an t-árachóir an sochar isteach sa chuntas bainc mícheart freisin. Ba dheimhin leis an Ombudsman gur cheart don árachóir a chur in iúl do Alice go dtiocfadh athrú ábhartha ar a cumhdach laistigh de chúig lá, chun go mbeadh an fhaisnéis is cruinne aici agus chun go gcumasófaí di an cúrsa cóireála is fearr a shocrú. Seasadh go substaintiúil leis an ngearán ó Alice.
- Breith diúltú do ghearán maidir le héileamh €10,892 a rinne Matthew i leith Próstaiteachtóime Mháinliachta Laparascópach le Cuidiú Róbataice. Nuair a d'fhiafraigh sé an scéal, dúirt cuideachta árachais Matthew go raibh comharthaí agus siomptóim a reachta air i bhfoirm leibhéal ardaithe antaigine atá sonrach don phróstatach 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 thit dáta a dhiagnóise tar éis dháta a uasghrádúcháin polasaí agus gur cheart an fíoras sin a úsáid chun a chinneadh cé acu a bhí nó nach raibh an tinneas ann cheana. Ba dheimhin leis an Ombudsman gur chuir an t-árachóir na téarmaí agus coinníollacha a bhfuil feidhm acu maidir le cláruithe nua nó le hathnuachaintí i bhfeidhm i gceart nuair a tháinig sé ar an gconclúid gurbh ann do riocht Matthew sular uasghrádaigh sé a chumhdach.
- Breith diúltú do ghearán maidir leis an éileamh ó Sarah i leith cist dheirmeoideach a bhaint. Bhí Siondróm Polaichisteach Ubhagáin ar Sarah, rud a d'fhág go raibh a timthriall míosta neamhrialta. Atreoraíodh Sarah chuig gínéiceolaí i leith saincheisteanna torthúlachta a bhain lena timthriall neamhrialta. Nochtadh cist in ultrafhuaim ansin. Nuair a d'fhiosraigh Sarah a cumhdach, chuir a hárachóir in iúl di go n-úsáidfí an dáta a thosaigh na siomptóim chun a chinneadh cé acu a bhí nó nach raibh an riocht ann cheana. Fuair Sarah an gnáthamh máinliachta, ach dhiúltaigh an t-árachóir don éileamh uaithi. D'áitigh Sarah nach raibh an

> riocht ann cheana, toisc gur chuir a ginéiceolaí in iúl di nach raibh aon bhaint ag an gcist le Siondróm Polaichisteach Ubhagáin. Dhiúltaigh a hárachóir don éileamh uaithi, áfach, 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 don riocht sin 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 go raibh sé i dteideal diúltú don éileamh. Níor seasadh leis an ngearán.

Dúirt an tOmbudsman ina dhiaidh sin: *"Is é atá sna breitheanna san Achoimre seo ná léiriú ar na deacrachtaí ar féidir leo teacht chun cinn nuair atáthar ag iarraidh tréimhsí feithimh a thuiscint agus ar na fadhbanna ar féidir leo tarlú le linn ceadú cumhdaigh a lorg. 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.*

Ní bheidh tú cumhdaithe ag polasaithe árachais sláinte i ngach cás. Mar sin de, is fiú roinnt ama a chur i leataobh anois chun eolas a chur ar an gcumhdach atá agat agus ar na tréimhsí feithimh a ghabhann leis sula mbeidh sé ag teastáil uait. Tá sé tábhachtach nach bhfanfadh custaiméirí go dtí go mbeadh siomptóim orthu sula gceannódh siad árachas sláinte príobháideach, agus iad ag súil leis ansin go gcumhdófaí iad le haghaidh na dtinneas sin.

Léiríodh sa taighde margaidh a rinneamar le déanaí gurbh amhlaidh, maidir leis na daoine sin a ndearnadh suirbhé orthu agus a raibh árachas sláinte acu, a bhí 68% díobh ar an eolas faoi cén uair a bheadh a bpolasaí le hathnuachan. Táimid ag druidim leis an tréimhse den bhliain ina mbeidh a lán daoine 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. Tá sé ríthábhachtach go gcaithfeadh tomhaltóirí roinnt ama, sula dtosódh siad an próiseas athnuachana, ar thuiscint a ghnóthú ar an tionchar a bheidh ag aon chinntí a dhéanann siad ar a gcumhdach a uasghrádú nó a íosghrádú.".

De bhreis ar an Achoimre ar Bhreitheanna a fhoilsiú, tá ag Bunachar Sonraí Breitheanna OSAP ar www.fspo.ie an téacs iomlán de bhreis agus 1,850 breith. Áirítear leis freisin breitheanna a eisíodh suas go dtí deireadh mhí Iúil 2022. Trí bhreitheanna atá ina gceangal dlí agus Achoimrí ar Bhreitheanna a fhoilsiú, tá sé mar aidhm ag an Ombudsman feabhas a chur ar thrédhearcacht agus ar an tuiscint atá ann ar chumhachtaí OSAP agus ar na seirbhísí a sholáthraíonn sé.

Críoch

Chun tuilleadh faisnéise a fháil, déan teagmháil le:

Áine Carroll, Stiúrthóir Seirbhísí Corparáideacha agus Cumarsáide

Sonraí teagmhála: 085 8873374 | media@fspo.ie

Tá OSAP ar fáil le hagallaimh a dhéanamh trí mheán na Gaeilge.

Nótaí don Eagarthóir

- De réir alt 10(1)(d) d'Acht an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean, 2017 (an tAcht), cheap an tAire Airgeadais MaryRose McGovern Uasal mar Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean (Gníomhach) le héifeacht ón 6 Feabhra 2022 go dtí cibé am a dhéantar Ombudsman a cheapadh, faoi alt 8(1) den Acht, agus ar feadh tréimhse nach mó ná 12 mhí.
- Nuair a eisíonn OSAP breith atá ina ceangal dlí, beidh an bhreith sin faoi réir achomharc reachtúil féideartha chun na hArd-Chúirte laistigh de 35 lá féilire ó dháta eisiúna na breithe sin.
- Ní fhoilsíonn OSAP breitheanna roimh an tréimhse 35 lá atá ar fáil do na páirtithe chun achomharc reachtúil a dhéanamh chun na hArd-Chúirte do dhul in éag.
- Ní fhoilsítear breitheanna a ndearnadh achomharc ina gcoinne chun na hArd-Chúirte, fad atá an toradh ar aon imeachtaí Cúirte den sórt sin ar feitheamh.
- Foilsíonn OSAP liosta de na hachomhairc reachtúla ghníomhacha ar a shuíomh Gréasáin.
- 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.
- Déileálann OSAP le gearáin ar shlí neamhfhoirmiúil ar dtús trí éisteacht leis an dá pháirtí agus trí idirchaidreamh a dhéanamh leo chun réiteach atá inghlactha ag an dá pháirtí a éascú. Éascaíonn idirghabháil neamhfhoirmiúil réiteach níos tapa. I gcás nach réitítear an díospóid trí na luath-idirghabhálacha sin, imscrúdaíonn OSAP an gearán agus eisíonn sé breith ina dhiaidh sin atá ina ceangal dlí ar an dá pháirtí agus nach bhfuil faoi réir ach achomharc chun na hArd-Chúirte.
- Féadfaidh an tOmbudsman ordachán a thabhairt do sholáthraí seirbhíse airgeadais cúiteamh nach mó ná €500,000 a íoc le gearánach agus/nó an t-iompar is ábhar don ghearán a chur ina cheart. Níl aon teorainn ann le luach an cheartúcháin a fhéadfar a ordú.
- Tá breitheanna arna n-eisiúint ag an Ombudsman Seirbhísí Airgeadais agus Pinsean ina gceangal dlí ar an dá pháirtí agus ní fhéadfar achomharc a dhéanamh ina gcoinne ach amháin chun na hArd-Chúirte. Tá breitheanna ar fáil ar ár mBunachar Sonraí Breitheanna.