



LANDSTINGET BLEKINGE

Förtroendenämnden Blekinge
Förtroendenämndens kansli
Ronny Andersson

2013-10-15

Dnr 2013-0018A

Landstingsstyrelsen

Hantering av ekonomiska krav från patienter

Bland inkomna ärenden till Förtroendenämnden, återfinns ärenden och frågor som rör vårdavgifter och tillämpningen av dessa regler. Inte sällan rör dessa ärenden bristande information om avgifter, varför man vill ha mera information om avgiftssystemet, bekräftelse på att summorna är korrekta och liknande. Även andra frågor tas upp, t.ex. önskemål om ersättningar och återbetalningar av olika slag. Tandvårdsavgifter är naturligtvis ett speciellt område med tanke på avgifternas storlek.

Antalet ärenden som rör avgifter ligger på ganska oförändrad nivå, med 20 – 25 per år.

Med tanke på att hälso- och sjukvården i stort och även landstinget Blekinge blir alltmer inriktat på ekonomisk styrning, är det naturligt att patienterna också anpassar sig till detta tänkesätt. Allt fler patienter ställer krav på garantier, återbetalning och ersättningar av olika slag, särskilt om man upplever sig orättvist eller felaktigt behandlad. Det märks också bland Förtroendenämndens ärenden. Förändringen i sättet att tänka och resonera bland patienter är märkbar de senaste åren. Införandet av kundtänkande i organisationen, ger föga förvånande som resultat att patienterna också börjar resonera och ställa krav som kunder.

Patientförsäkringen, som alla vårdgivare är skyldiga att vara anslutna till, kan endast ge ersättning för personskada som uppkommit i samband med vårdåtgärd eller, i vissa fall, utebliven sådan, som bedöms undvikbar enligt gällande patientskadelag och övriga regelverk. Dessutom finns ett karensbelopp ("självrisk") för beviljad skadeersättning som för 2013 är 2 225 kr som med några i regelverket angivna undantag när, dras av från godkänd ersättning.

Något övergripande landstingsgemensamt regelverk finns inte för att hantera övriga ekonomiska ersättningsfrågor och upplevda problem i samband med detta, varför det konstaterats, att patienterna behandlats olika i ekonomiskt avseende. Därmed kan följsamheten både till kommunalagens (KL 2 kap. 2 §) och Hälso- och sjukvårdslagens (26 §) bestämmelser om likabehandling ifrågasättas. Givetvis har denna fråga också stor betydelse för allmänhetens och patienternas tilltro och inställning till landstinget.

Nedan ges några exempel på olika typer av ärenden som förekommit hos Förtroendenämnden de senaste åren:

Informationsbrist

En del patienter klagar över bristande eller helt felaktig information. På landstingets hemsida finns ingen avgiftsinformation alls, inte ens en hänvisning till 1177.se där viss information finns, dock inte fullständig. Personalen har tillgång till mera och delvis annorlunda information än patienterna, t.ex. att det är patientens ansvar att bevaka högkostnadsgränser, och att personalen inte är skyldig att informera om detta. Patienter från andra länder har också uppmärksammat bristande information. Det förekommer också att personalen tolkar avgiftsreglerna olika. I vissa fall har patienter fått betala för mycket och nekats återbetalning, och i andra fått felaktig information om ett lägre belopp än vad man sedan faktiskt krävts på. I båda fallen hamnar patienten i ett läge där man inte kan bevisa vilken information man fått, och blir mycket upprörda och känner sig lurade.

Tolkning och tillämpning av gällande regler

Om man söker samma mottagning akut (akuten och jourcentral räknas som samma) på nytt för samma åkomma inom 24 timmar, ska ingen avgift erläggas. Det finns här tolkningar som gjort att man först fått erlägga avgift i primärvården (150 kr), sedan avgift på akuten (300 kr) om man transporterats mellan vårdinrättningarna med ambulans. Om man själv hade tagit sig dit, hade ingen ny avgift utgått. Även avgift för första remissbesök (100 kr) har förekommit i sammanhanget.

Ersättning för förkomna/skadade ägodelar

Det förekommer att funktionsstödjande föremål som patienterna är helt beroende av, försvinner eller skadas, t.ex. tandproteser, glasögon och hörselhjälpmedel. Även klädespersedlar och andra ägodelar skadas eller kan ej återfinnas. Inom detta område finns såvitt känt inga regler för ersättning, varför patienters ersättningskrav behandlas olika. Ofta vet inte personalen hur dessa frågor ska hanteras, varför de hänvisas till Förtroendenämnden, ibland med den felaktiga informationen att Förtroendenämnden kan fatta beslut om ersättning.

Felaktigt utskrivna läkemedel

Det har förekommit att patienter vid läkarbesök fått läkemedel utskrivna som man hinner hämta ut innan vården korrigerat förskrivningen p.g.a. felaktigt preparat eller styrka. Uthämtade läkemedel återköps ej även om förpackningen är obruten, och patienten drabbas av en merkostnad. Här finns osäkerhet om hur detta ska hanteras om patienten begär ersättning. Observera, att detta inte gäller korrekt utskrivna läkemedel, där utebliven effekt eller svåra biverkningar gjort en ny ordination nödvändig.

Tandskada vid sövning

Det finns en väl känd risk för tandskada vid s.k. intubering vid sövning, när ett instrument förs in i mun/svalg för att man säkert ska nå luftstrupen. Tandvård p.g.a. detta kan bli kostsam, och om patientförsäkringen godkänner skadan så dras karensbeloppet ifrån. Det finns, såvitt framkommit, inget övergripande fastställt regelverk för om ersättning kan eller ska utgå för denna skada.

Skador orsakade av upplevda brister i fastigheter och fastighetsunderhåll

Det förekommer också, att patienter eller deras ägodelar skadas utan samband med vårdåtgärder. Personskada i hissdörr med bristande funktion har förekommit, liksom halkolyckor utomhus p.g.a. snö eller is. Även inom detta område tycks gemensamma och kända regler saknas. Detta område ligger inte inom Förtroendenämndens område, men förtjänar att påpekas ändå.

Ovanstående är några exempel på situationer och problem som kommit till Förtroendenämndens kännedom, där det inte finns landstingsgemensamma eller kända regler för att hantera avgiftstolkningar och återbetalnings- eller ersättningskrav från patienter. Det finns säkerligen flera områden än de nämnda som är aktuella. Sammantaget finns en hel del som kan förbättras när det gäller informationen till patienterna, och det finns också områden där regler för gemensam tillämpning behöver fastställas. Vidare finns områden där patienterna ställer ekonomiska krav mot landstinget som idag inte är reglerade och därför blir föremål för olika tolkningar, från totalt avvisande till fullständigt beviljande. Detta är inte tillfredställande. Förtroendenämnden gör därför bedömningen, att det finns anledning att se över dessa områden och utforma gemensamma regler och tillämpning av dessa, för att inte patienterna skall riskera att behandlas olika i ekonomiskt avseende. Nämnden gör också bedömningen, att frågor som rör anspråk på återbetalning och ersättningar, har samma tyngd som avgiftsfrågor, och därför ska fastställas politiskt.

Förtroendenämnden har därför beslutat föreslå

- att Landstingsstyrelsen beslutar att se över och vid behov förtydliga gällande regler för avgiftstolkningar och ersättningskrav, och utformar och inför nya regler där så anses behövas

För Förtroendenämnden Blekinge

Karin Jeppsson
Ordförande



Ronny Andersson
Verksamhetschef