Patientnämndens förvaltning
STOCKHOLMS LÄNS LANDSTING

2019-12-03

Patientnämnden Ärendeförteckning - 2019-10-01 - 2019-10-31

Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V1910-05803** Resultat Resultat	Missnöjd med resultat av operation Anmälaren genomgick ögonoperation, men hon fick sämre syn till följd av operationen. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V1910-05822** Ekonomi Patientavgifter	Feldebitering Anmälaren hade kontakt med primärvården. Läkaren remitterade honom till hudmottagning. Anmälaren inväntade kallelse. Senare inkom krav från hudmottagningen på betalning för uteblivet besök. Anmälaren har inte fått någon kallelse och anser att han inte ska betala. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V1910-05837** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Bristande vård och behandling av fotfraktur En kvinna genomgick en fotoperation i specialistvården, operationen gick inte bra, hon fick väldigt ont efteråt. Det visade sig senare efter flera undersökningar att hon måste genomgå en omoperation för att bli bra. Men hon är inte välkommen tillbaks till mottagningen, hon har inte fått någon förklaring och är mycket besviken. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V1910-05870** Ekonomi Patientavgifter	Tvingas köpa träningskort till träning hos sjukgymnast En kvinna erbjöds träningskort för att träna i lokaler på en sjukgymnastmottagning. Men kvinnan vill ha behandling inom högkostnadskortet, hon vill inte köpa något träningskort. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V1910-05961** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik Kommunikation Bemötande	Batteri i hörapparat exploderade En kvinna uppger att hennes hörapparat plötsligt gick sönder med en kraftig smäll. Kvinnan befann sig hos en sjukgymnast och båda hörde smällen. Den söndriga hörapparaten återfanns ett par meter från patienten. Då hon fick rejäl smärta i örat uppsökte hon genast en närakut. De kunde konstatera att trumhinnan var hel. Vilket även en specialist kunde konstatera efter att remiss skrivits av närakuten. Kvinnan har därefter lämnat in sin hörapparat för teknisk utredning. De kunde konstatera att det inte var fel på apparaten, vilket torde betyda att det var batteriet som exploderade. Tyvärr slarvade hörselmottagningen bort batteriet men kvinnan kommer nu att vända sig till företaget som tillverkar batterier. Kvinnan hade önskat en större förståelse från hörselrehabiliteringen att påskynda utredningen av ärendet, hålla anmälaren uppdaterad och hjälpa henne vidare. Hon menar att det ligger i mottagningens intresse att detta inte drabbar någon annan patient eller deras hörapparater. Kvinnan har fortfarande en månad senare smärta och tryck över örat, kinden och ögat efter det inträffade. Hon har även tinnitus. Situationen har varit mycket chockartat. Nu väntar hon på vidare utredning och hjälp med symtomen på akutsjukhus. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar om olika försäkringar. Ärendet avslutas.

Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V1910-05986** Resultat Resultat Vård och behandling Undersökning/bedömning	Komplikationer efter operationer En anmälare har genomgått fotoperationer vid en specialistklinik för snart ett år sedan. Hon anser att det har blivit sämre efter operationerna. Foten är svullen och det ör svårt att gå. Anmälaren har fått höra av en annan ortoped att hon behöver opereras igen. Vårdgivaren ska ha nekat patienten att få komma på återbesök. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V1910-05995** Vård och behandling Behandling	Får ej rätt behandling Anmälaren får inte rätt behandling hos öronläkaren. Hon kommer specificera sina synpunkter i kommande skrivelse. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V1910-06043** Resultat Resultat	Skada efter operation Anmälaren har fått sämre funktionsförmåga i ett finger efter att ha genomgått två operationer i handen. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V1910-06130** Resultat Resultat	Icke förväntat resultat efter handkirurgi En man opererades av handkirurgen för några år sedan. Han har haft besvär med fingret sedan dess och han är missnöjd med operationsresultatet. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V1910-06137** Administrativ hantering Brister i hantering	Oklarheter kring till blodprovstagning En kvinna genomgår en utredning för utmattnings- och trötthetssyndrom. Läkaren på kliniken hade ordinerat prover där sedan remissen makulerades vid laboratoriet men proverna togs ändå. Efter ett tag beställde läkaren nya prover. Kvinnan har frågor om vem som fått provsvaren från den första blodprovstagningen och varför man sedan begärde nya prover från samma klinik. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Specialistvård** **V1910-06260** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning Administrativ hantering Intyg	Missad diagnos och ofullständiga intyg En läkare sände en kvinna på slätröntgen, som dock inte visade på något fel som kunde förklara symtomen. Kvinnan träffade läkaren 13 gånger på ett år. Han skrev intyg till försäkringskassan som inte godkändes och kvinnan blev utan ersättning. Kvinnan kom sedan via husläkare till annan ortoped som med undersökning med magnetkamera kunde konstatera inflammation i en axel, förslitningar i nacke samt diskbråck i nacken med nervpåverkan. Samma klinik initierade en arbetsförmågeutredning och kvinnan har därefter fått tillbaka sin ekonomiska ersättning. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Ärendet avslutas.

Telefon -> E-post **Specialistvård** **V1910-06242** Vårdansvar och organisation Fast kontakt/vårdplan	Läkare gått i pension och patienten blir utan uppföljning En kvinna fick bröstcancer för flera år sedan. Hon har efter utredning och behandling gått på uppföljande besök hos läkare. Denna läkare har nu gått i pension, utan att patienten har remitterats till annan klinik med vårdavtal. Kvinnan hänvisas av en sekreterare att söka privat vård utan avtal med regionen. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet avslutas efter dialog med Hälso- och sjukvårdsförvaltningen.
Telefon **Specialistvård** **V1910-05577** Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Information	Behöver finansiera operation själv En man har sökt vård på en specialistklinik för problem med åderbråck. Mannen fick förklarat för sig att han behöver bekosta operation själv om han vill genomföra en sådan, ifrågasätter nu detta. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Återger information från vårdgivarguiden som specificerar vilka symptom som krävs för att operation skall finansieras. Anmälaren skall kontakta vårdgivaren åter för att söka vidare förklaring.
Telefon **Specialistvård** **V1910-05581** Administrativ hantering Brister i hantering	Har inte fått återkoppling på provsvar En kvinna tog prover på sår i ansiktet, hudläkare i specialistvård sände dessa för analys. Hon har väntat väldigt länge på svar och kopia av provsvaret, men läkare på mottagningen vill förklara svaret i ett brev och kvinnan tycker att väntetiden blivit väldigt lång. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** **V1910-05610** Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Fråga om blankett för bidrag kontaktlinser En man som opererade ögonen för femtio år sedan ringer förvaltningen. Mannen undrar över en blankett som hans ögonspecialist nämnt vid ett besök. Blanketten som ska fyllas i handlar om bidrag för kontaktlinser och mannen undrar mer om detta. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren uppmanas att prata mer med sin ögonläkare om detta för att reda ut vad han menat. Anmälaren informeras också om hur han kan hitta information om bidrag för kontaktlinser på Vårdgivarguiden.
Telefon **Specialistvård** **V1910-05611** Vård och behandling Behandling	Ett barn får ej behandling för förstoppning Ett barn fick förstoppning och behandlades med vagt resultat. Efter ett par månader med problematiken har barnet gått ner i vikt på grund av att hon inte har kunnat äta. Nu har flickan remitterats vidare för utredning av ätstörning. Anhörig önskar fortsatt behandling för förstoppning samt uppföljning med fokus på förstoppning. Barnet har magsmärtor men får inte hjälp eller gehör för detta. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** **V1910-05620** Vård och behandling Behandling	Felbehandlad hos urologspecialist Anmälaren berättar att han har varit under behandling i 1,5 år hos samma läkare. Blev lovad en operation efter sommaren, men nu fått reda på att läkaren har slutat. Har inte fått någon information om detta, vet inte vem som blir hans nya kontakt eller hur det blir med den utlovade operationen. Vid telefonkontakt med receptionisten på mottagningen, finns det endast en notis om en ny undersökning som han behöver genomgå. Är nu orolig för att han har cancer. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Specialistvård** **V1910-05622** Kommunikation Bemötande	Ifrågasätter bemötande i telefon vid specialistklinik En kvinna har varit i kontakt med en specialistklinik vid upprepade tillfällen och upplever att bemötandet i telefon är undermåligt. Upplever att personal alltid är stressad och avbryter henne när hon försöker förklara sina problem. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Önskar enbart att ärende registreras för kännedom.
Telefon **Specialistvård** **V1910-05667** Rådgivn/Inform/Hänv Ekonomi	Hänvisning gällande ekonomisk ersättning En närstående har frågor gällande ekonomisk ersättning i vården. Åtgärd: Åtgärd: Hänvisar till Löf.
Telefon **Specialistvård** **V1910-05684** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Bristande bedömning på närakutmottagning En kvinna med en psykiatrisk diagnos sökte närakutmottagning på grund av trängningar och blod i urinen. Kvinnan hade väldigt ont och mycket besvär. Läkare hänvisade kvinnan till en psykiatrisk mottagning efter att de tagit en urinsticka som inte visade tecken på infektion. Kvinnan försökte förklara att hon hade väldiga besvär. Kvinnan gick till den psykiatriska mottagningen och de ordnade så att hon fick komma till en akutmottagning på ett akutsjukhus. Där visade det sig att hon har förhöjt njurvärde och infektionstecken. En akut remiss skickades till en specialistmottagning för vidare undersökning. Kvinnan tyckte det var hemskt att läkaren menade att hon hade inbillat sig att hon hade besvär. Kvinna är väldigt orolig eftersom det kan vara så att hon har cancer i urinblåsan. Kvinnan har varit i kontakt med närakutmottagningen eftersom hon inte fått ta del av journalanteckningen från vårdtillfället. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Specialistvård** **V1910-05692** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Felaktig dokumentation i journalen En anmälare har upptäckt felaktigheter i sin journal vid en specialistmottagning. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har även fått följande information: Den som anser att det står fel i journalen ska meddela vårdgivaren och begära rättelse. Om man inte kommer överens med vårdgivaren om rättelse kan patienten begära notering i journalen om att man som patient anser att det finns oriktiga eller missvisande uppgifter i journalen.
Telefon **Specialistvård** **V1910-05705** Tillgänglighet Väntetider i vården	Saknar provsvar Anmälaren har genomgått vävnadsprov, men fortfarande efter en månads väntan saknar hon svar på provet. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** **V1910-05747** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården Kommunikation Information	Svårigheter att få tid för spirometri En kvinna behövde göra en spirometriundersökning och hon skulle bli kontaktat inom kort. Hon kunde inte dagen som erbjöds och per telefon fick hon till svar att det inte fanns några tider att boka. Genom vårdguiden blev det samma svar att det inte fanns lediga tider. Hon fick inte någon information om att vända sig till en annan vårdgivare. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Specialistvård** **V1910-05751** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Fråga om åderbråcksbedömning En person kontaktar förvaltningen för att få veta mer om bedömning av åderbråck och landstingsfinansierad operation av dessa. Personen har en bekant som fått uppgift om att hon måste betala många tusen kronor för att få sina åderbråck åtgärdade vid en specialistklinik. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om gällande regelverk och att han och hans bekant kan läsa mer om detta på hemsidan viss.nu. Han har också informerats om att tala med vårdcentralen om detta.
Telefon **Specialistvård** **V1910-05831** Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Information	Svårigheter att avboka en läkartid En kvinna hade försökt att avboka sin besökstid på en specialistvårdsklinik. Hon hade skrivit till dem flera gånger på grund av att det inte gick att ringa till kliniken. Trots flera försök fick hon avgift för uteblivet besök per post. Hon ringde enheten och berättade hur svårt det var att komma i kontakt med dem och då erbjöds hon en ny läkartid. När hon kom på besöket kunde hon inte få träffa läkaren utan att betala avgift för uteblivet besök samt patientavgifter för den aktuella dagen. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** **V1910-05859** Tillgänglighet Telefontillgänglighet Kommunikation Information	Svårt att få svar på gjord undersökning En äldre kvinna har gjort en hjärtundersökning och väntar svar. Hon har fått en telefontid men läkaren ringer på en annan tid än den uppgjorda. Kvinna har en hörselnedsättning och har svårt att höra telefonen och missade därför samtalet. Då hon ringer mottagningen går det inte att komma fram. Hon har även fått två olika besökstider per brev och kan inte nå mottagningen för att reda ut vilken tid som gäller. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Information om att läkarens arbete kan innebära att det är svårt att ringa på ett exakt uppgjort klockslag.
Telefon **Specialistvård** **V1910-05863** Kommunikation Bemötande	Dåligt bemötande på vårdcentral Kvinna som gått hos samma läkare sedan 90-talet. Bad senast om ett intyg avseende hemtjänst. Hon fick avslag på ansökan och försökte få kontakt med läkaren igen, men blir "hindrad" av sköterskan. Sköterskan uppträder otrevligt och visar öppet att hon inte gillar kvinnan. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Blanketter skickas hem.
Telefon **Specialistvård** **V1910-05904** Vård och behandling Behandling	Bristfällig behandling En kvinna blev remitterad för en rekonstruktiv plastikkirurgi i ansiktet. Tre operationer fick genomföras då man glömt bort att tejpa såret i ansiktet, stygn som sprack, två stafylokockinfektioner och ett skadat öga. Trots att hon informerat om att hon är överkänslig mot adrenalin så bedövades hon med detta. Ansiktet är mer sargat nu än innan operationerna. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Specialistvård** **V1910-05945** Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Hotell ersätts enbart för en förälder vid specialistvård i annat län En pojke har fått en specialistvårdremiss till annat län. I samband med detta bokades ett hotell för enbart pojkens mamma och inte för pappan. Pappan behöver enligt personal på sjukhuset som skickade remissen stå för detta själv, han ifrågasätter detta. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Kommer att kontakta enheten för individuella vårdärenden och återkomma vid behov.

Telefon **Specialistvård** **V1910-05952** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Får inte ut journaler efter att mottagning stängt En anmälare som varit patient vid en nu nedlagd specialistmottagning undrar hur hen kan komma åt sin journal. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om telefonnumret till IVO, Inspektionen för vård och omsorg samt har fått e-postadressen till verksamhetschefen vilken finns i den interna telefonkatalogen för regionen.
Telefon **Specialistvård** **V1910-05967** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Fråga om sjukgymnastik och regler En kvinna med spinal stenos och höftproblem har en fungerande sjukgymnastik. Hon har fått höra att patienter enbart får sju besök. Anmälaren undrar kring dessa regler, dispens eller annan möjlighet att gå kvar hos sin sjukgymnast som hon är mycket nöjd med. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har fått information om att sjukgymnasten gör en bedömning om fortsatt träning kan göras på egen hand utan sjukgymnastens handledning samt att många kroniskt sjuka patienter gärna vill fortsätta många gånger, men för tillgänglighetens skull måste antalet gånger begränsas.
Telefon **Specialistvård** **V1910-06000** Kommunikation Bemötande Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Bemötande m m vid ortopedmottagning En man hade en planerad operation i hälsenan på ortopedmottagning men blev inställd två timmar innan. Läkaren ringde och var otrevlig. Han ville att mannen skulle gå ner i vikt först fast han inte träffat honom. Mannen har tagit sex veckors ledighet från jobbet och tjänsten har varit tillsatt under perioden. Han ville ha ersättning för det. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** **V1910-06003** Kommunikation Bemötande	Nedlåtande och obehagligt bemötande av gynekolog En kvinna som besökte en gynekologisk mottagning kände sig nedtryckt och trakasserad efteråt. Kvinnan menar att läkaren hon besökte ställde väldigt många privata frågor och kom med märkliga, opassande kommentarer. Han kommenterade exempelvis kvinnans vikt och mage och hennes läkemedelsbehandling. Kvinnan tyckte att besöket kändes obehagligt. Hon är osäker på om läkaren tog på sig handskar under undersökningen och menar att han inte tog henne på allvar eller visade någon förståelse för hennes situation. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** **V1910-06016** Vård och behandling Diagnos	Missad cancerdiagnos En kvinna hade en cancerdiagnos som inte upptäcktes av en gynekologisk mottagning. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Specialistvård** **V1910-06054** Vård och behandling Diagnos Kommunikation Information	Fel diagnos och fel information Anmälaren har gått på regelbundna kontroller på grund av tidigare cellförändringar som behandlats i underlivet. Hon har fått besked om att inget anmärkningsvärt har kunnat observerats under de uppföljande kontrollerna. Men hon blev nyligen uppringd av mottagningen som meddelade att de gett felaktig information om de uppföljande resultaten, hon nåddes nu av informationen att det finns cellförändringar som kräver behandling. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).

Telefon **Specialistvård** **V1910-06075** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor Kommunikation Bemötande	Frågor om hörapparatsutprovning En äldre kvinna som tidigare fått hörapparater upplever sig inte nöjd med dem. Hon hör bra, om hon talar med en person, men inte om det är flera personer närvarande. Kvinnan har påtalat detta men upplever inte att hon fått gehör. Audionomen har suckat över att kvinnan bytt audionomer många gånger och varit på flera besök. Kvinnan menar att hon inte kan rå för att hon fått byta audionom då det varit på klinikens initiativ. Kvinnan har varit till öronläkare som inte hittat något fel på öronen. Kvinnan vill ha besked om vad hörselundersökningarna visar, något hon inte fått. Har hennes hörsel blivit sämre? Har hon rätt att välja annan mottagning då hon är beredd att prova andra hörapparater? Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar om valfriheten. Uppmanar henne att uppsöka mottagningen på nytt för att få information om sin hörsel och dialog kring sina hjälpmedel, innan hon söker sig till annan mottaning. Kvinnan har även fått hjälpmedel till TV:n som hon inte fått att fungera.
Telefon **Specialistvård** **V1910-06103** Kommunikation Information	Information om sjukdomar i remissen inför operation En kvinna skulle opereras för gallsten. Hon blev uppringt för att det fanns återbudstid. Hon har klagomål om vad läkaren hade skrivit i remissen om hennes sjukdomar. Patienten hade spärrat sina journaler och anser att informationen i remissen kränkte henne men handlade ändå om hennes sjukdomar. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Informerar att det är viktigt för den opererande enheten att få information om hennes hälsotillstånd för att de ska kunna ta hand om henne på bästa sätt men informationen i remissen ska vara adekvat för operationen.
Telefon **Specialistvård** **V1910-06106** Administrativ hantering Brister i hantering Ekonomi Patientavgifter	Endast kontant betalning vid läkarbesök En man går hos en specialistläkare som endast tar emot kontant betalning vid besök. Enligt anmälaren är de kvitton som skrivs inte korrekta. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** **V1910-06109** Administrativ hantering Brister i hantering	Rörigt kring remiss En man som remitterats av ett akutsjukhus till en specialistmottagning för en operation upplevde bristande remisshantering vid mottagningen. Mannen fick besked om att verksamheten inte kunde ta emot honom utan att han skulle remitteras vidare, mottagande sjukhus har dock inte fått någon remiss. När mannen kontaktat mottagningen rörande detta har informerats om att remissen inte kan hittas och att man inte känner till hans ärende. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** **V1910-06110** Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Bemötande	Synpunkter på bemötande samt patientavgifter En kvinna har besökt en specialistmottagning till följd av smärtproblematik. Upplevde under besöket att läkare uppträdde respektlöst och nedvärderande. Vidare uppgav personal enligt anmälaren att mottagningen har problem med ersättningar från landstinget vilket innebär att patientavgiften var 500 kronor, detta trots att anmälaren har försäkrats om att detta är landstingstaxa. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Specialistvård** **V1910-06135** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Behandling	Bemötande och behandling hos specialistläkare En kvinna fick ett respektlöst bemötande och en hårdhänt undersökning hos specialistläkare. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** **V1910-06146** Kommunikation Delaktig	Enkät om patientnöjdhet via sms En kvinna med utvecklingsstörning fick ett sms med en enkät om patientens nöjdhet på sjukhuset. Kvinnan som inte förstod budskapet trodde det var en kallelse och blev orolig. Hon ringde kliniken hon tidigare varit på men fick inte kontakt. Åtgärd: Åtgärd: Förvaltingen förmedlade muntligen till patientvägledare på sjukhuset patientens upplevelser av enkäten.
Telefon **Specialistvård** **V1910-06147** Tillgänglighet Väntetider i vården	Ingen återkoppling från sjukhus En kvinna som varit på en bedömning för operation har inte fått besked. Då bollen ligger hos det sjukhus som nu gör bedömningen, kan hon inte få vård på annat sjukhus under tiden. Kvinnan vet inte vem hon ska tala med eller varför det dröjer. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Förvaltningen ringde kliniken som informerade om att bedömningen ännu inte är gjord, då alla journaler inte är granskade. Uppmanade till påskyndade av ärendet. Anmälaren informerad.
Telefon **Specialistvård** **V1910-06148** Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd Tillgänglighet Väntetider i vården	Utebliven behandling och inställd operation En man som har väntat på en operation under ett år, fick ett telefonsamtal av en läkare vid en specialistmottagning som ställde in hans operation två timmar innan ingreppet. Läkaren refererade till mannens vikt och hänvisade honom till en annan vårdgivare. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om möjligheten att ansöka om ersättning för inställd operation.
Telefon **Specialistvård** **V1910-06149** Tillgänglighet Väntetider i vården Tillgänglighet Telefontillgänglighet Kommunikation Bemötande	Svårt sjuk får vänta på hjälp En kvinna som upplevdes svårt sjuk med buksmärta och blödningar från tarmen sökte upprepade gånger vård vid akutsjukhus. Sjukhusen förklarade att den undersökning som kvinnan var i behov av inte kunde utföras på grund av att rätt instrument saknades. Hon remitterades därför flera gånger till specialistmottagning. Kvinnans närstående som kontaktat specialistmottagningen har dock informerats om att det är lång väntetid för undersökningen, upp till två månader. När han försökt ringa mottagningen har han ofta mötts av meddelandet att telefontiden är fylld och att man ska återkomma dagen därpå. Han har också fått ett bemötande som han anser varit hårt, att det inte finns något som kan göras. Den närstående är mycket orolig över kvinnans hälsa. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** **V1910-06158** Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Undrar över remisskrav för åtgärd i annan region En kvinna har fått veta att hon inte kan få en åderbråcksoperation utförd i Region Stockholm och betald av densamma. Hon undrar därför om det finns remisskrav för att utföra operationen i annan region. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om att Enheten för individuella vårdärenden informerat om att remiss ej krävs.

Telefon **Specialistvård** **V1910-06160** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Fråga om journalarkiv för nedstängd specialistmottagning En kvinna ringer och frågar om vart journaler tillhörande en nedlagd gynekologisk mottagning finns. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren informeras om när privat verksamhet inom hälso- och sjukvården upphör och journalerna inte förvaras hos vårdgivaren på annan adress, kan Inspektionen för vård och omsorg (IVO) omhänderta och förvara dem. Anmälaren hänvisas således till IVO.
Telefon **Specialistvård** **V1910-06182** Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Läkemedel gav problem som smittade till pojkvännen En kvinna hade sökt för besvär med huden. Hon hade ordinerats antibiotikabehandling och hon hade sagt till läkaren att inte välja en sort som hon hade fått problem med svampinfektion av tidigare. Hon började använda läkemedlet och fick inom kort svampinfektion som även smittades över till hennes pojkvän. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Specialistvård** **V1910-06191** Kommunikation Bemötande Kommunikation Information	Bristfällig information och bemötande inför operation En kvinna skulle genomgå en ljumskbråcksoperation på en specialistklinik och hon var orolig inför operationen. Hon ställde en del frågor till kirurgen om operationen och hur ärren skulle bli. Läkaren hade först förklarat att det blir olika på olika personer och sa hur skulle han veta hur det skulle kunna bli. Sedan hade han avslutat och sagt att hon skulle gå till en plastikkirurg och strunta i att operera sig trots att hon har ljumskbråck som behöver opereras. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** **V1910-06198** Kommunikation Information Kommunikation Bemötande	Olämpligt bemötande av kirurgen En kvinna blev undersökt av en kirurg inför en knäoperation. Hennes make ställde en del adekvata frågor gällande risker och rehabilitering till kirurgen. Kirurgen hade svarat till maken att han skulle hålla käften och var tyst. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** **V1910-06269** Resultat Resultat	Synpunkter på behandling Anmälare är mycket kritisk till resultatet efter operation vid specialistmottagning. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** **V1910-06284** Kommunikation Information Kommunikation Delaktig Ekonomi Patientavgifter	Synpunkter på svårigheter att få information om hörselhjälpmedel En man med konstaterad hörselnedsättning har synpunkter på besöket hos en mottagning för hörselrehabilitering för utprovning av hörapparater. Han anser att det var brister i information om hörapparater. Även om kostnad och möjligheter att göra ett informerat val. Han har fått en hörapparat och betalat för den, men ser att samma apparat finns i det upphandlade sortimentet för han att låna av regionen. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Lämnar ut namn och telefonnummer till handläggare på HSF då han vill veta mer om avtalet.

Telefon **Specialistvård** **V1910-06310** Ekonomi Patientavgifter	Vill ha ersättning för eventuellt onödigt läkarbesök En man som har haft en salva mot en hudsjukdom i två år ville förnya sitt recept hos läkaren. Läkaren ville träffa honom för en ny bedömning men mannen tyckte att det inte var nödvändigt. Han påstod att det inte skulle bli något nytt. Han skulle förlora inkomst eftersom han behövde ta ledigt från jobbet. Dessutom behövde han betala för patientavgiften. Han ville få ersättning om det skulle bli samma bedömning som förr. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** **V1910-06324** Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Behandling Ekonomi Patientavgifter	Långa väntetider, ingen behandling samt felaktig faktura vid BUMM En förälder var med sitt sex månaders gamla barn vid vårdcentralen då barnet var sjuk och hade hostat mycket. Läkaren vid vårdcentralen hänvisade dem till en barn- och ungdomsmedicinsk mottagning (BUMM). När de kom till mottagningen fick de sitta vänta mycket länge och fick inte träffa läkare. De fick istället en bokad tid dagen efter. Föräldrarna fick även då vänta i över en timme. Föräldrarna såg att barn som inkom efter dem fick komma in till läkare före dem. Receptionisten ska ha sagt att de hade bokat in flera besök till läkare samtidigt och att det var bäst att de åkte hem. De har nu fått en faktura för uteblivet besök, vilket pappan ställer sig mycket frågande till. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt hänvisats att kontakta mottagningen gällande fakturan.
Telefon **Specialistvård** **V1910-06326** Kommunikation Bemötande Kommunikation Delaktig	Oklarheter kring besök hos gynekolog i specialistvård En kvinna var hos gynekolog i specialistvården med önskemål om remiss till operation för att avlägsna spiral. Men gynekologen ville prova själv att ta ut spiralen, anmälaren avböjde då hon tidigare varit med om ett ytterst smärtsamt försök. Gynekologen stod på sig och anmälaren kände sig ifrågasatt. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Specialistvård** **V1910-06327** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Frågor om fetmaoperationer En kvinna har frågor om BMI (Body mass index) gränsvärde för att få fetmaoperation finansierad av regionens sjukvård. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hjälper till att hitta informationen på vårdguidens hemsida där det hittas kriterier för fetmaoperationer.
Telefon **Specialistvård** **V1910-06341** Resultat Resultat	Näsoperation misslyckades En man hade skadat näsan och han opererades inom specialistvården av näs- och halsspecialist. Efter en tid kollapsade näsan igen och han fick genomgå en till operation. Det gick en tid men näsans form höll inte men därefter sökte han sig till privat plastikkirurg. Dessa operationer inom privatkirurgin hade inte heller blivit lyckade och nu önskar han göra en anmälan på dessa misslyckade operationer. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Gällande privatvården ska anmälan göras till vårdgivarens ansvarsförsäkring. Yttrande kan inhämtas gällande operationerna som gjordes genom regionens sjukvård.
Telefon **Specialistvård** **V1910-06342** Kommunikation Information	Måste vänta på provsvar från misstänkt hudförändring En kvinna väntade på provsvar från hudförändring, provet togs av hudläkare i specialistvård. När hon kontaktade mottagningen fick hon information att provsvaret kommit, men hon måste avvakta tills dagen därpå då en läkare skulle ringa upp. Hon bad att få provsvaret uppläst i telefon, men nekades detta. Hon är ledsen och besviken över den stelbenta hanteringen, hon är orolig då hennes väninna helt nyligen avlidit i hudcancer. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Skrivelse **Specialistvård** **V1910-05574** Ekonomi Patientavgifter	En vårdgivare godtar endast betalning med kontokort En kvinna anmäler att en specialistmottagning i strid med regelverket för patientavgifter inte godtar kontant betalning utan endast betalning med kontokort. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Specialistvård** **V1910-05596** Dokumentation och sekretess Patientjournalen Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång Rådgivn/Inform/Hänv Juridik	Begär loggutdrag med hälp av patientnämnden då hon inte fått det på egen hand En kvinna misstänker att en läkare öppnat hennes patientjournal på olika vårdinrättningar utan att ha rätt till det. Hon önskar därför att patientnämnden begär loggutdrag. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om regelverket. Det framgår av patientdatalagen att det är respektive vårdgivare som på begäran av en patient ska lämna patienten ett loggutdrag. Vårdgivare är skyldiga att informera om vilken elektronisk åtkomst som skett till patientens journal av den egna personalen samt om vilken direktåtkomst som skett från andra vårdgivare till patientens journal hos vårdgivaren. Vårdgivaren ska till patienten lämna information som är anpassad och klargörande för att patienten enkelt ska kunna tillgodogöra sig den. Informationen måste vara begriplig och vägledande för patienten när denne själv ska bilda sig en uppfattning om huruvida åtkomsten varit befogad eller inte.
Skrivelse **Specialistvård** **V1910-05629** Kommunikation Bemötande Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Information	Bristfällig kommunikation och obefogad patientavgift En kvinna som eventuellt skulle få ett cancerbesked har synpunkter på en läkarens bemötande vid en specialistmottagning som enligt henne var forcerad och till viss del hade aggressiv framtoning. Kvinnan som åkte en timme till mottagningen fick betala för ett besök trots att hon fick beskedet att hennes provsvar inte var klart och ingen ringde för att ställa in besöket. Kvinnan fick också olika information om hur stygnen skulle tas bort och undrar varför det fanns tre personer i rummet. Hon har inte heller fått hjälp med att remitteras vidare. Åtgärd: Åtgärd: Yttrande har inkommit från verksamhetschef som gav ett återbesökstid. Detta var nödvändig för att kontrollera sårläkningen. Svarstider på prov har tyvärr inte hållits av det företag som har avtal med Region Stockholm. Verksamhetschef ringde det företag som tog hand om provsvaren och fick information att dessa inte var klara. Det var därför patienten fick vänta längre vilket gjorde att hon blev mycket arg att provsvaren inte var klara samt ansåg att besökstiden var onödig trots kontroll av sår och att stygn och förbandet togs bort. Eftersom patienten var så irriterad och arg hämtades annan personal in efter en stund för att vara med vid besöket. Patienten ville istället ha telefonbesked om provsvaret, vilket dock inte ska ske när det finns en stark misstanke om en allvarlig cancerdiagnos. Hon krävde då en sen återbesökstid vilket man inte heller kunde ge henne då man endast arbetar under klinikens dagliga öppettider. Vid nästa återbesök fick patienten besked att det var en allvarlig cancer och erbjöd henne en snar operationstid samt bad om ursäkt för tidigare kontrovers. Patienten ville dock inte opereras på kliniken mer. Hon önskade sina journalkopior vilket hon fick. Patienten sa att hon själv skulle ordna med operation genom kontakt med inremitterande hudläkare och nämnde inte ett ord om att hon ville remitteras någon annanstans. Genmäle har inkommit från anmälaren som framför att hon och vården har olika uppfattningar och ord stod mot ord. Läkaren har inte nämnt något om sitt eget beteende där hon enligt anmälaren var forcerad och till viss del aggressiv. Information om att kontroll av sår var nödvändigt stod i motsats till den skriftliga informationen som anmälaren hade fått. Anmälaren framför att hon inte fick information om klinikens rutiner. Anmälaren önskar att hennes genmäle delges vårdgivaren enbart för kännedom. Ärendet avslutas.

Skrivelse **Specialistvård** **V1910-06156** Kommunikation Delaktig Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Bemötande av psykolog/journalföring En förälder har synpunkter på en psykologs agerande i samband med ett sip-möte samt hennes noteringar i journalen. Maken anser att psykologen ringt hem och hotat hans fru, som talar dålig svenska, och sagt att om föräldrar inte bokar en ny tid till BUP kommer en orosanmälan att skickas till socialtjänsten. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Skrivelse **Specialistvård** **V1910-06226** Resultat Resultat	Missnöje med operationsresultat En kvinna genomgick en ryggoperation men resultatet blev inte tillräcklig bra. Hon hade fått skoliosutveckling efter operationen. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Skrivelse **Specialistvård** **V1910-06262** Vård och behandling Läkemedel	Biverkningar av läkemedel En man fick diagnos och behandlingsförslag genom en specialistmottagning. Det skonsammaste alternativet till behandling var operation, men på grund av den långa väntetiden var det alternativet inte genomförbart. Mannen valde då det salternativ som han ansåg minst dåligt, men vilket också betydde att han utsatte sig för risk att ofta drabbas av urinvägsinfektioner, vilket blev fallet. Mannen tvingades till otaliga kurer av antibiotika. Efter att ha börjat med en typ av antibiotika drabbades han av smärta i leder, nacke, ben och rygg. I kontakt med specialistmottagningen informerades han om att det förmodligen rörde sig om kända biverkningar av läkemedlet. Han hänvisades därefter till att söka vårdcentral för utredning. Han anser att det finns en kortsiktighet inom vården och att det drabbar patienter, i anmälarens fall har detta inneburit över ett år med låg livskvalitet. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Vid telefonsamtal med anmälaren framförs att han önskar att mottagningen tar del av hans berättelse för kännedom. Ärendet avslutas.
Skrivelse **Specialistvård** **V1910-06370** Tillgänglighet Väntetider i vården Kommunikation Information	Lång väntetid på ryggoperation För ett år sedan bedömdes en kvinna ha så stora besvär från ryggen att en operation var nödvändig och enligt vad hon själv tror placerades hon på väntelista. Sedan dess har hon inte hört någonting från mottagningen och hon ifrågasätter den långa väntetiden och den bristande informationen. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V1910-05601** Kommunikation Delaktig	Känner sig inte delaktig i sonens vård En förälder har synpunkter på hur psykolog vid en BUMM-mottagning agerade i samband med ett SIP-möte som rörde en son. Lokalen var för liten, ingen tolk hade beställts till den andre föräldern, fel personal deltog och mötet handlade inte om samarbetet mellan olika myndigheter och vårdgivare utan om hur sonen hade det hemma. I stället för stöd upplevde föräldern att denne blev påhoppad och han kände sig inte delaktig. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V1910-05633** Kommunikation Samtycke	Läkare undersökte brösten när kvinna sökte för magbesvär En kvinna sökte läkare i specialistvård för besvär från mag-tarmkanalen. Vid första besöket undersökte läkaren också kvinnans bröst vilket hon efteråt uppfattade som litet märkligt Åtgärd: Åtgärd: I svar från verksamhetschef och patientansvarig läkare förklarades att anmälaren framfört synpunkter på bröstsmärta som inte kunde härledas till kvinnans besvär med magsäcken. Därför ville läkaren utesluta någon annan diagnos. Anmälaren tycker inte att bröstsmärta är så konstigt vid halsbränna, läkaren borde inte haft någon anledning att undersöka hennes bröst. Hon vill att den kommentaren bifogas avslutsskrivelsen och ärendet avslutas därefter.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V1910-05773** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Delaktig Resultat Resultat	Oklarheter kring missfall och graviditet En gravid kvinns sökte specialistläkare med blödning i tidig graviditet. Läkaren bedömde att det var ett pågående missfall och att det inte fanns ett foster i livmodern. Kvinnan var på flera återbesök men graviditeten gick enligt läkaren inte att rädda. En person på mottagningen sa att det såg ut som en tvillinggraviditet. Anmälaren kände sig dock fortsatt gravid. Hon avslutade kontakten på mottagningen. Kvinnan var gravid och födde ett barn. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V1910-05834** Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Oförsiktig behandling av specialistläkare En kvinna upplevde kraftig smärta vid en gynekologisk undersökning av en specialistläkare. Läkaren avbröt inte behandlingen trots att anmälaren sa ifrån. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V1910-05890** Resultat Resultat Vård och behandling Behandling	Komplikationer efter operation på specialistklinik En kvinna gjorde en operation i huvudet på en specialistklinik. Under operationen fick kvinnan ligga på mage och det ska man inte göra enligt kvinnan. Rummet där operationen utfördes var ett kontorsrum och kvinnan ifrågasatte om det verkligen var sterila förhållanden. Kvinnan fick inget förband eller bandage över såret efter operationen. Kvinnan gick sedan till vårdcentralen i sitt hemlandsting. Det visade sig att såret var infekterat och hon sattes in på antibiotika. Såret fortsatte dock att vätska och vara infekterat så kvinnan fick komma till en hudspecialist som menade att operationen var felaktigt utförd. Kvinnan har även träffat andra vårdgivare som också sagt att operationen var fel utförd. Kvinnan anser att läkaren borde sluta operera. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V1910-05915** Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Bemötande	Fick faktura för uteblivet besök trots att patienten avbokat i rätt tid En kvinna avbokade sin tid på specialistmottagningens telefonsvarare en halvtimme innan det var 24 timmar kvar innan besöket. Hon fick dock en faktura för uteblivet besök. Kvinnan har även synpunkter på att vårdgivaren raderar alla inkommande e-postmeddelanden som innehåller personuppgifter samt att hon inte får kontakt med någon klagomålsansvarig vid mottagningen. Åtgärd: Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V1910-05964** Resultat Resultat	Sågade liten pojke i armen vid avlägsnande av gipsförband En liten tvåårig pojke hade haft ett gipsförband på armen. När sjuksköterskan skulle avlägsna gipset sågade hon rakt igenom gipset och skadade armen så att tre ytliga sår uppstod. Pojken blev skräckslagen och är numera rädd för att gå till doktorn. När modern påpekade såret för läkaren sa denne bara att "det kan bli så ibland". Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V1910-05990** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Brister i provtagning innan ingrepp En kvinna blev steriliserad trots att hon var gravid. Kontroll av graviditet gjordes inte av mottagningen innan åtgärd utan hade enbart gjorts av kvinnan själv. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V1910-06032** Resultat Resultat	Förlossningsskada konstaterad flera år efter förlossningen En kvinna födde ett barn för flera år sedan. Kvinnan har haft problem flera år och sökt flera vårdgivare som sagt att allt såg bra ut. För något år sedan var hon hos en vårdgivare som rekommenderade knipövning efter en snabb undersökning. Anmälaren kände sig ledsen och förminskad då hennes besvär inte tagits på allvar. Först nu har en förlossningsskada konstaterats via tredimensionellt ultraljud. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V1910-06058** Vård och behandling Undersökning/bedömning Kommunikation Bemötande	Hårdhänt tarmundersökning och nonchalant bemötande En kvinna genomgick en fiberoptisk undersökning av tjocktarmen. Kvinnan upplevde att läkaren var hårdhänt och forcerande och hade en nonchalant inställning. Kvinnan var ledsen en vecka efteråt och upplevde undersökningen som ett övergrepp. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V1910-06077** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Komplikation efter operation En kvinna har fått komplikationer efter en operation vid ett sjukhus. Läkaren har informerat om att problemet skulle ha gått över efter elva veckor viket det inte gjort. Hon önskar få hjälp för att bli frisk. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V1910-06091** Administrativ hantering Intyg Tillgänglighet Telefontillgänglighet Kommunikation Bemötande	Bristande intyg kompletteras inte trots påtryckningar En kvinna som efter ryggoperation, med en lång period av rehabilitering, är i behov av fortsatt sjukskrivning och därmed ett medicinskt underlag för sjukskrivning. Försäkringskassan har inte godkänt utfärdat intyg och därför skriftligen begärt komplettering, något som berörd läkaren inte har skrivit på flera månader. Inte heller efter patientens påtryckningar. Läkaren hör inte av sig. På intyget står att patienten ska börja arbeta 25 %, men det framkommer inte att hon behöver vara sjukskriven på resterande 75 %, varpå hon inte kan få ersättning från Försäkringskassan. Detta drabbar patienten hårt ekonomiskt och påverkar henne psykiskt. Kvinnan har träffat läkaren endast vid ett tillfälle, då läkaren tagit över patientkontakten från kollega som slutat vid kliniken. Läkaren gäspade under besöket och sa att hen var trött då det var mycket att göra. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V1910-06187** Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Oseriös specialistläkare brister i sekretess En tonårspojke med besvärligt nageltrång fick en remiss från sin vårdcentral för operativ åtgärd. Läkaren bad via sms en kväll att få pojkens personnummer. Den tid som bokades in ändrades plötsligt på grund av brist på lokal. Anmälaren anser att detta verkar oseriöst. Åtgärd: Åtgärd: Då anmälaren inte vill gå vidare med sin anmälan och via e-post meddelar detta avslutas ärendet i befintligt skick. Information i avidentifierad form förmedlas till avtalshandläggare på hälso- och sjukvårdsförvaltningen och anmälaren informeras om detta via e-post.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V1910-06188** Resultat Resultat Vård och behandling Läkemedel	Höftprotes som lossnat och felaktig läkemedelsbehandling En kvinna genomgick en höftoperation för tre år sidan där hon fick en höftprotes inopererad. Kvinnan har svåra smärtor och kan knappast gå. Dessutom blev hon insatt på ett läkemedel mot smärtorna som gav henne kramper. Kvinnan har vid två tillfällen gjort återbesök på specialistkliniken, men operatören anser inte att han gjort något fel. Därefter har hon sökt hjälp på annat håll och efter en skiktröntgen konstaterades att höftprotesen lossnat. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V1910-06211** Dokumentation och sekretess Bruten sekretess/dataintrång	Misstänker att vårdgivare skickat patientuppgifter till företag för marknadsföring En kvinna som besökt en specialistmottagning för hörselutredning har något år därefter fått reklamutskick från olika hörselföretag. Kvinnan misstänker att hennes personuppgifter överförts från den första vårdgivaren. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V1910-06319** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Cancer ej upptäckt vid undersökning på specialistklinik En man har besökt en öron-näsa-hals specialist med svåra symtom. Enligt mannen utfördes enbart en lättare undersökning utan röntgenundersökning. Mannen betalade sedan själv för en röntgenundersökning där det framkom att han hade cancer i halsområdet. Ifrågasätter varför detta inte misstänktes på mottagningen. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Specialistvård** **V1910-06371** Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier Vård och behandling Läkemedel	Man önskar ersättning för läkemedelskostnad En man fick ett läkemedel utskrivet som inte var rabatterat. Läkemedlet var dyrt och hade ingen effekt. Mannen önskar ersättning för kostnaden av läkemedlet. Mannen har talat med ansvarig läkare som bara beklagat. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Specialistvård** **V1910-05607** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer Ekonomi Patientavgifter	Fråga om patientavgift då klinik hänvisar vidare En man har besökt en närakut för en knäskada. Mannen blev hänvisad att på egen hand uppsöka en specifik ortopedklinik för vidare bedömning. Väl på denna ortopedklinik så fick mannen förklarat att kliniken inte hanterar den form av skada som han råkat ut för. Ifrågasätter nu att han behövde betala patientavgift. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Förklarar avgift tas ut i samband med undersökningen som kliniken genomförde. Mannen önskar ej gå vidare med anmälan kring detta. Avslutas.

Epost **Specialistvård** **V1910-05636** Tillgänglighet Väntetider i vården	Lång väntan på operationer En man väntar på att genomgå en hjärtoperation. Innan denna hjärtoperation kan genomföras måste han först göra en mindre operation av en så kallad fistelgång, en extra förbindelse från ändtarmen till huden. Mannen har remitterats från den ena specialistkliniken till den andra under mer än två års tid. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet utan vidare handläggning.
Epost **Specialistvård** **V1910-05676** Vård och behandling Behandling	Avsaknad av behandling och återkoppling En kvinna har gått till en mottagning för smärta. Smärtsituationen har nu förvärrats. Då kliniken inte längre har avtal med Region Stockholm undrar kvinnan vart hon ska vända sig för att få adekvat vård och behandling. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Specialistvård** **V1910-05678** Rådgivn/Inform/Hänv Politiska beslut Ekonomi Patientavgifter	Eftersöker vård och behandling samt ekonomiskt bidrag vid nedsatt syn En man efterfrågar bidrag till glasögon samt en operationen för skelning. Mannen lider även av huvudvärk. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar mannen till vårdcentralen för remiss till specialist som kan göra en medicinsk bedömning om operation kan vara görlig. Anmälaren är nöjd, ärendet avslutas därmed.
Epost **Specialistvård** **V1910-05716** Resultat Resultat Kommunikation Information	Bristfällig information och bedövning samt missnöje med resultat vid ögonoperation En man genomgick en operation i lokalbedövning på en ögonklinik. Operationen blev väldigt smärtsam då lokalbedövningen inte tog tillräckligt. När han klagade på smärtan fick han veta att han skulle hålla huvudet bättre stilla. Han anser att bemötandet och operationsresultatet var undermåliga. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Specialistvård** **V1910-05740** Resultat Resultat Ekonomi Patientavgifter	Komplikationer efter behandling av fingerskada En kvinnan råkade ut för komplikationer efter en operation av en skada i en sena, i den dominanta handens lillfinger. Kvinnan har ingen rörlighet i fingret och har ett stelt ringfinger. Kvinnan önskar ersättning för det inträffade. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Ärendet avslutas.
Epost **Specialistvård** **V1910-05741** Ekonomi Patientavgifter	Oklarheter kring kostnader En anmälare har synpunkter på en privatläkare som har lagreglerat avtal. En närstående som lider av psykisk ohälsa har varit patient hos läkaren och då betalat rådande patientavgift inom regionen samt haft högkostnadsskydd. Läkaren var under en period sjukskriven och tog då ut andra avgifter för t.ex. recept. Anmälaren ställer sig frågande till detta och undrar om läkaren har rätt att göra så här. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren inte har inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet.

Epost **Specialistvård** **V1910-05794** Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Lång och utdragen behandling hos specialist En man hade synpunkter på en specialistmottagning som han hänvisats till av sin husläkare. Mannen menar att han har en tämligen enkel åkomma men att det tagit flera år att komma tillrätta med besvären. Anledningen till det menar mannen är att specialistläkaren inte finns på plats så att det går lång tid mellan besöken samt att utredningen inte varit korrekt utan bara handlat om att behandla symtom. Mannen har önskat träffa en annan behandlande läkare som kan träffa honom oftare men detta har inte hörsammats. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Då anmälaren därefter inte inkommit med kompletterande skrivelse avslutas ärendet.
Epost **Specialistvård** **V1910-05838** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Läkaren undersökte inte pojkes armskada, visade sig vara fraktur En pojke hade skadat armen. Han hade ont i armen och kunde inte böja den. Trots att föräldrarna bad om att läkaren skulle remittera pojken till röntgenundersökning, blev familjen hemskickad med rekommendation om att höra av sig efter en månad. Det visade sig att pojken hade en fraktur i armen. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Specialistvård** **V1910-05846** Kommunikation Bemötande Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Brister i bemötande och vård hos specialistläkare En kvinna som fått sitt andra barn, en normal förlossning och där hon kände sig återställd efter två veckor. Efter åtta veckor fick kvinnan blödning och smärta. Hon sökte gynekologisk akutmottagning som inte hade möjlighet att ta emot kvinnan som istället fick en bokad tid till en annan mottagning två dagar senare. Läkaren där gav ett kränkande bemötande genom att skratta åt kvinnan. Hon fick veta att hon hade muskelknutor i livmodern utan vidare förklaring och att hon skulle söka vård om inte besvären försvann inom ett halvår. Kvinnan sökte efter några dagar till en annan mottagning där hon fick behandling mot infektion och förklaring till smärtan. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Specialistvård** **V1910-05852** Resultat Resultat Kommunikation Information	Otillräckligt resultat efter ögonoperation En man hade opererats för gråstarr och kirurgen föreslog speciallinser för hans del vilket han valde att betala extra för. Han upplevde att resultaten inte var tillräcklig bra och enligt optikern hade han samma synfel som före operationen. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Han har även informerats om privata vårdgivarnas ansvarsförsäkring. Då anmälaren trots information om skriftlig underskriven text inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Specialistvård** **V1910-05886** Resultat Resultat Kommunikation Information	Missnöjd över resultat av operation En kvinna har genomgått ett flertal knäoperationer vid en ortopedisk mottagning. Kvinnans knä har behövts opereras så många gånger eftersom att läkare enligt anmälaren har gjort misstag under operationerna. Vid det senaste tillfället visade det sig att kvinnan har en skruv i knät som hon inte har blivit informerad om vilket har ledd till en inflammation. Kvinnan ifrågasätter att hon inte blivit informerad om detta samt vad hon upplever som slarv från kirurger. Åtgärd: Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.

Epost **Specialistvård** **V1910-05923** Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd	Avsaknad av arbetsterapeut En kvinna med diagnosen ME påpekar att hennes arbetsterapeut ska byta till annan mottagning. Kvinnan poängterar att arbetsterapi har varit den mest livsavgörande behandlingen. Kvinnan klarar efter kontakten sköta sin personliga hygien vilket inte varit fallet tidigare. Tanken var att de vid kommande besök skulle arbeta mot målet att hon på egen hand skulle klara laga mat och äta, något som även det skulle förändra livskvaliteten avsevärt för patienten. Kvinnan kommer nu att få träffa en annan arbetsterapeut. Hon hade upparbetat en kontakt med tidigare arbetsterapeut, som har tagit mycket energi men varit värdefull. Nu måste hon göra detta på nytt. Hon kommer även få vänta flera månader på den nya kontakten, vilket upplevs ohållbart. Slutligen påpekar kvinnan att alla patienter med ME är i stort behov av arbetsterapi då den behandlingen är framgångsrik och ingen annan behandling finns att få. Åtgärd: Åtgärd: Förvaltningen tog kontakt med mottagningen som kunde berätta att de inom kort går från två arbetsterapeuter på deltid, till en på fulltid. Detta kommer inte förändra tillgången på arbetsterapi för patienterna. Det medför dock att vissa patienter får byta arbetsterapeut. Patienten informerad. Ärendet avslutas.
Epost **Specialistvård** **V1910-06029** Kommunikation Bemötande	Ovärdigt och respektlöst bemötande i samband med undersökning En man har blivit ovärdigt och respektlöst bemött i samband med undersökning. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Specialistvård** **V1910-06088** Resultat Resultat Kommunikation Information	Valde speciallinser vid gråstarrsoperation och kan inte vara utan glasögon på grund av torra ögon En kvinna hade opererats för gråstarr och valde speciallinser som är en tilläggsprodukt vilket patienten har betalat själv för. Under operationen gick strömmen och operationen slutfördes med reservkraft. Vid andra operationen tog inte bedövningen bra och hon upplevde att kirurgen blev väldigt stressad av situationen. Gällande resultatet kan hon inte vara utan sina glasögon på grund av att hennes ögon är så pass torra och hon anser att hon la ut extra kostnaden för speciallinser i onödan eftersom hon inte kan vara utan sina glasögon i alla fall. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Specialistvård** **V1910-06094** Vårdansvar och organisation Resursbrist, inställd åtgärd	För kort besökstid hos naprapat En kvinna är besviken över att behandlingstiden hos naprapat begränsas till 30 minuter. Åtgärd: Åtgärd: Vid kontakt med anmälaren har hon redan fått svar från sin vårdgivare och önskar avsluta ärendet på förvaltningen.
Epost **Specialistvård** **V1910-06126** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Svårt att nå mottagningen under flera veckor En kvinna har inte lyckats nå en specialistmottagning under flera veckor. Man får inget svar på telefonen och hon skulle kontakta den efter röntgenundersökning. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Förvaltningen hjälpte till med kontakt med mottagningen och tid samt tolk hade ordnats. Ärendet avslutas.
Epost **Specialistvård** **V1910-06164** Resultat Resultat Kommunikation Information	Kvarstående besvär efter ryggoperation En man har genomgått en komplicerad ryggoperation, men han har fortfarande besvär med smärta och rörelsesvårigheter. Han ifrågasätter om operationen blev korrekt genomförd och önskar kompensation för att han inte fick information om medicinska risker i samband med operationen. Åtgärd: Åtgärd: Via e-post har förvaltningen lämnat information om möjligheten till ekonomisk ersättning via Löf för undvikbar vårdskada. Ärendet avslutas då anmälaren är nöjd med det.

Epost **Specialistvård** **V1910-06205** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel Resultat Resultat	Insatt spiral gav komplikationer En kvinna fick en spiral insatt. Hon fick komplikationer som smärta och obehag. Kvinnan sökte vård för att ta ut spiralen vilket inte lyckades. Hon fick göra en operation på sjukhus för att ta ut spiralen. Av läkare har hon fått veta att spiralen var felaktigt insatt då fel bedömning gjordes av den som satte in spiralen. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Specialistvård** **V1910-06206** Kommunikation Bemötande	Brister hos vårdpersonal i kunskap gällande transidentitet En anmälare bokade tid för sitt barn på en barnklinik. Barnet hade smärta i magen. Anmälaren informerade om barnets transidentitet men upplevde att sjuksköterskan saknade kunskap kring detta och använde fel pronomen för barnet trots vad anmälaren sagt. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Specialistvård** **V1910-06224** Tillgänglighet Väntetider i vården	Lång väntan på operation Anmälaren har väntat i sju veckor på att bli opererad vid ortopedisk mottagning. Han anser att det är för lång tid. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Specialistvård** **V1910-06228** Kommunikation Delaktig	Kände sig tvingad att skriva på ett avtal inom specialistvård En man blev kontaktad av en hörselklinik för att få sin hörsel kontrollerad. Efter undersökningen lade personalen fram en blankett som mannen upplevde att han var tvungen att skriva under. Han har sedan tidigare kontakt med en annan hörselklinik som han med facit i hand insett är ett bättre val för honom. Mannen är inte säker vad han skrev under för något men upplever att han nu har bundit upp sig på något sätt. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren fick rådet av förvaltningen att kontakta mottagningen för att fråga vad han skrivit under för något. Därutöver har han informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Epost **Specialistvård** **V1910-06231** Tillgänglighet Tillgänglighet till vården	Lång väntetid till undersökning hos neurolog En kvinna fick vänta lång tid på underökning inom specialistvården. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Tid hade ordnats och hon är nöjd med detta. Ärendet avslutas.
Epost **Specialistvård** **V1910-06257** Tillgänglighet Väntetider i vården Kommunikation Information	Lång väntetid på operation av knä En kvinna har varit för bedömning hos ortoped i specialistvården, han föreslog en knäoperation och hon sattes upp på väntelista. Hon ska vänta 10 månader vilket hon tycker är alldeles för länge och hon har inte fått information Åtgärd: Åtgärd: Lämnar information om vårdgaranti och möjlighet att välja annan vårdgivare, lämnar kontaktuppgifter till vårdgarantikansliet, ärendet avslutas därmed.

Epost **Specialistvård** **V1910-06274** Kommunikation Information	Informerades inte om att ögondropparna färgade ögat samt tårvätskan gul En kvinna undersöktes hos ögonläkare. När undersökningen var klar och hon åkte hem uppmärksammade hon att hon hade blivit gul i ögonen vilket gjorde henne orolig och den gula vätskan droppade på hennes kläder. Hon kontaktade ögonkliniken och fick veta att ögondropparna var gulfärgade och det var ingenting att oroa sig för. Åtgärd: Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet och kliniken har meddelats genom e-post samt ärendesystemet. Ärendet avslutas.
Epost **Specialistvård** **V1910-06358** Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Felbehandlad vid utomkvedshavandeskap En kvinna beskriver att hon blivit felbehandlad i samband med ett utomkvedshavandeskap. Hon sökte vård på en specialistmottagning med blödning och smärta. Graviditetshormonprovet som togs var misstänkt förhöjt men följdes inte upp av mottagningen. Anmälaren avvakta några dagar och sökte därefter sjukhusets akutmottagning. Där gjordes en felaktig bedömning. Anmälaren fick senare operera bort en brusten äggledare. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Specialistvård** **V1910-06378** Vård och behandling Behandling	Felbehandling av spädbarn Ett litet spädbarn var sjuk. Blodprover togs vid en barn- och ungdomsmedicinsk mottagning och sjuksköterskan stack barnet i fingret många gånger för att få tillräckligt med blod. Barnet skrek mycket. När barnet därefter sjukhusvårdades sa personalen att så små barn inte ska stickas i fingret. Barnet var liten och förtidigt född. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Specialistvård** **V1911-06388** Kommunikation Bemötande	Läkare vill inte att patient genomför en second opinion hos annan urolog En man sökte urolog i specialistvården, men kände sig tveksam till den diagnos som läkaren ställde utan att undersöka prostatan. Han sökte därför upp en annan läkare och fick en annan diagnos. Senare fick mannen brev från den första läkaren där hon menade att det inte var så bra om mannen parallellt träffar två läkare. Mannen ifrågasätter varför inte second opinion är godkänt. Åtgärd: Åtgärd: Förvaltningen har informerat om möjligheten att själv söka second opinion. Anmälaren är nöjd med det och ärendet avslutas.
Epost **Specialistvård** **V1911-06391** Tillgänglighet Väntetider i vården Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande	Lång väntetid för utredning av sömnapné En man har remitterades för utredning av sömnapné och fick information om att väntetiden var knappt ett år, han är missnöjd med det och undrar var han kan få snabbare vård. Åtgärd: Åtgärd: Handläggning pågår.