Patientnämndens förvaltning

Förvaltningsjurist Johan Karlsson

PaN 2019-12-17 P 9
TJÄNSTEUTLÅTANDE
2019-11-04

PaN A1911-00144

Principärende

Kräver Region Stockholm listning för besök inom primärvården?

Ärendet

Patientnämndens förvaltning har tagit emot anmälningar från patienter som stött på hinder för tillgång till vård inom primärvården på grund av att vårdgivarna ställt krav på listning eller hänvisat patienterna dit de är listade. Det har vidare framkommit att regionens information till vårdgivare skiljer sig åt från informationen till patienter. Patientnämndens förvaltning har utrett en del av ärendena genom att inhämta yttranden. Nedanstående är några av de inkomna ärendena.

Ärende 1

En man med hög feber och hosta vände sig till en vårdcentral på orten där han är bosatt i perioder. Mannen nekades dock besök med hänvisning till att han var listad på en annan vårdcentral. Redan i telefonsvararen informerade vårdcentralen om att patienter som är listade på någon annan vårdcentral ska söka vård där, alternativt söka sig till ett akutsjukhus i Stockholm. Mannen försämrades och uppsökte vård vid ett sjukhus på orten där behandling med antibiotika sattes in. Han blev dock inte bättre utan tvingades, efter att ha nekats återbesök på sjukhuset, köra 12 mil med hög feber och uppsöka vårdcentralen där han är listad. Mannen menar att det i informationen på 1177 Vårdguiden tydligt framgår att patienter kan välja vilken vårdcentral eller vårdmottagning man vill besöka om man behöver öppenvård. Vårdgivaren redogör i sina yttranden sammanfattningsvis för att man följt gällande hänvisningsstöd.

Ärende 2

En kvinna hade värk i ett öra och uppsökte en vårdcentral för att få en akut läkartid. Hon informerades om att en förutsättning för att hon skulle få vård var att listade sig där. Kvinnan skrev i sin anmälan till patientnämnden att hennes besvär var akuta, att hon önskade en akuttid utan motkrav samt att hon misstänker att vårdcentralen kräver listning av ekonomiska skäl. I yttrandet skrev verksamhetschefen att patienten sökt vård på vårdcentralen vid fler än ett tillfälle och ”[utan] listning på läkare minskar möjligheten kraftigt till en förbättrad kontinuitet i primärvården”.

Ärende 3
En kvinna blev remitterad av sin husläkare till en psykolog vid en annan vårdcentral. Psykologen talade samma språk som patienten vilket underlättade kontakterna. Den nya vårdcentralen krävde att kvinnan skulle lista sig där vilket hon inte ville eftersom det var viktigt för henne att behålla sina kontakter med den ursprungliga vårdcentralen. En handläggare vid patientnämndens förvaltning kontaktade en handläggare vid hälso- och sjukvårdsförvaltningen som bekräftade att anmälaren inte behöver vara listad på den kompletterande vårdcentralen.

Ärende 4
En man som inte var listad på någon vårdcentral fick beskedet av receptionisten vid en vårdcentral att man måste vara listad vid vårdcentralen för att få vård där.

Ärende 5
En kvinna hade varit utomlands och behövde komma till en läkare akut. Hon ringde till en vårdcentral som erbjöd en akut tid under förutsättning att hon listade sig där. Kvinnan gick med på att lista sig på den vårdcentralen eftersom hon hade stora besvär och behövde hjälp. Hon visste inte att hon därmed skulle mista sin tid hos en psykolog som var inbokad kommande vecka. Psykologmottagningen kunde inte ta emot kvinnan med hänvisning till att hon listat om sig. Den vårdcentral som kvinnan hade varit listad på först hade dessutom listningsstopp vilket gjorde att hon inte kunde lista sig tillbaka.

Ärende 6
En kvinna med en cancerdiagnos och pågående behandling behövde regelbunden skötsel av den infart i armen där hon får cellgiftsbehandling. Rengöring och omläggningar ska göras av distriktssköterska på vårdcentral. Kvinnan har dock mött motstånd och informerats om att hon inte får komma till en vårdcentral nära bostaden för dessa omläggningar, anledningen är att hon inte är listad där vilket de närstående ifrågasätter. Kvinnans specialistläkare som sköter hennes cancerbehandling har informerat henne om att omläggningarna kan göras vid vilken vårdcentral som helst.

Ärende 7
En kvinna som försämrats i sjukdom med feber och halsont uppsökte en husläkarjour i norra delarna av regionen. Hon informerades då om att hon var tvungen att vända sig till vården där hon är folkbokförd. Detta innebar att hon fick åka 20 mil för att besöka en husläkarjour i centrala Stockholm för att ta ett halsprov. Enligt kvinnan hade personalen där hon nekades

vård förklarat att det fanns tydliga direktiv att man inte kan ta emot patienter från andra kommuner.

Ärende 8
En man som är folkbokförd inom ett annat landsting vände sig till en vårdcentral i Region Stockholm när han var i behov av vård. Han nekades dock besök eftersom han var listad i en annan region.

Ärende 9
En man nekades att boka en läkartid på en vårdcentral. Sjuksköterskan talade om att eftersom han varken var listad där och det inte var något akutfall kunde han inte söka vård där.

Ärende 10
En kvinna vände sig till en vårdcentral där hon inte var listad. Vårdcentralen invände att de inte behöver ta emot andra än listade patienter.

Ärende 11
En vårdcentral krävde, med hänvisning till sina rutiner, att en pojke som inkommit med en allergisk reaktion skulle listas på vårdcentralen för att vård skulle ges. Av vårdcentralens yttrande framgår att rutinen är att begära att patienten listar sig för att skapa kontinuitet i patientens vård men att det inte ska vara ett krav.

Ärende 12
En kvinna var i behov av vård efter en utförd halsoperation. Hon bodde avsides och kontaktade då närmsta vårdcentral för att undvika en längre resa in till stan. Vårdcentralen krävde att hon skulle vara listad vid vårdcentralen för att hon skulle kunna erbjudas vård. Förvaltningen begärde två yttranden från vårdgivaren och i det sista skrev verksamhetschefen:

> ”Nu har jag fått kontakt med vår avtalshandläggare. Jag är glad för att du tog upp detta med oss eftersom det bringade oss klarhet. Enligt patientlagen har du som patient rätt till att söka vård på vilken vårdcentral du vill, oavsett listning. Detta är inte tydligt formulerat i vårt avtal med landstinget. Sjukvårdspersonalen skall dock göra en medicinsk bedömning inför eller i samband med ett eventuellt besök på vårdcentralen. Avtalshandläggaren poängterade dock att det bästa för patienten är att han/hon söker sig till den vårdcentral där han/hon är listad p.g.a. patientsäkerheten, kontinuiteten och tryggheten.”

Utredning

Från och med den 4 april 2018 ska alla vårdgivare som har avtal med Region Stockholm använda Hänvisningsstödet för hänvisning av patienter i syfte att sjuka och skadade invånare ska få vård med rätt kompetens på rätt plats och i rätt tid. Anledningen till att stödet tagits fram är den förändrade strukturen för akut omhändertagande inom regionen med förändrade vårduppdrag som följd och därmed ett behov av gemensamma rutiner. Hänvisningsstödet är ett symtombaserat kunskapsstöd för att hänvisa patienter rätt i vårdutbudet vid första vårdkontakt. Det innehåller omkring 2 000 symtombeskrivningar med texter och brådskegrader som är kopplade mot ett eller flera vårduppdrag.

Informationen till vårdgivare

I hänvisningsstödet, under avsnittet Principer för hänvisning, framgår följande.

> ”För vårdformerna husläkarmottagning och husläkarjour ska hänvisning ske till den mottagning där patienten är listad. Undantag: Vid akut behov av vård, det vill säga om brådskegraden är närmaste dygnet, skyndsamt eller omgående, gäller inte listning för husläkarmottagning eller husläkarjour. Patienten bör i första hand hänvisas till den mottagning där patienten är listad men har rätt att söka vård i rätt vårdform enligt hänvisningsstödet i hela regionen.”

Hänvisningsstödet finns tillgängligt på Vårdgivarguidens webbplats där det inledningsvis framgår ”Obs! Hänvisningsstödet riktar sig till legitimerad vårdpersonal. Privatpersoner hänvisas till 1177.se”.[1]

Informationen till invånarna

På 1177 Vårdguidens webbplats 1177.se framgår under *Så fungerar vården* bland annat ”Du bestämmer själv vilken vårdcentral du ska gå till. Det behöver inte vara den mottagning som ligger närmast ditt hem, du kan till exempel välja en mottagning som en vän rekommenderat” och

> ”Du kan välja vilken vårdcentral du vill, oavsett om den ligger i regionen där du är folkbokförd eller någon annanstans. Det gäller alla vårdcentraler som drivs av en region och privata vårdcentraler som har avtal med regionen.

[1] Vårdgivarguiden, https://vardgivarguiden.se/Patientadministration/Remittering/hanvisningsstodet/ (Hämtad 2019-11-04).

> Du kan också välja en fast vårdcentral, det kallas ibland för att lista sig på en vårdcentral. I vissa regioner listas du automatiskt på din närmaste vårdcentral om du inte aktivt väljer något annat. Om du inte är nöjd med den vårdcentral du valt eller vill byta av något annat skäl kan du göra det. Du kan välja att lista dig på en vårdcentral var som helst i Sverige. Även om du är listad på en vårdcentral har du möjlighet att söka vård på en annan."[2]

Regelverk

Målet med hälso- och sjukvården är en god hälsa och en vård på lika villkor för hela befolkningen. Vården ska ges med respekt för alla människors lika värde och för den enskilda människans värdighet. Den som har det största behovet av hälso- och sjukvård ska ges företräde till vården.[3]

Hälso- och sjukvården ska vara lätt tillgänglig. Patienten ska, om det inte är uppenbart obehövligt, snarast få en medicinsk bedömning av sitt hälsotillstånd. En patient som omfattas av ett landstings ansvar för hälso- och sjukvård ska inom eller utom detta landsting få möjlighet att välja utförare av offentligt finansierad öppen vård.[4]

Förvaltningens synpunkter

Förvaltningen finner det allvarligt att det med hänvisning till krav på listning uppställs hinder för tillgång till vård och behandling inom primärvården. Det är vidare anmärkningsvärt att det finns tvetydig information på Vårdgivarguiden och att informationen skiljer sig åt från den som patienter tar del av på 1177 Vårdguidens webbplats. Ärendet bör därför hanteras som principärende.

Patientnämnden har i ett tidigare principärende hanterat en vårdcentrals krav på listning för besök på dess husläkarjour.[5] Hälso- och sjukvårdsnämnden framhöll i sitt yttrande (HSN 2018-1326) att det strider mot patientlagen att kräva listning för att erbjuda besök samt att hänvisningsstödet visat sig innehålla otydligheter. Patientnämnden ser behov av att det förtydligas hur regelverket avseende listning inom Region Stockholm ska tillämpas.

---

[2] 1177 Vårdguiden, https://www.1177.se/Stockholm/sa-fungerar-varden/att-valja-vardmottagning/valja-vardmottagning/ (Hämtad 2019-11-04).
[3] 3 kap. 1 § hälso- och sjukvårdslagen (2017:30).
[4] 2 kap. 1-2 §§ och 9 kap. 1 § patientlagen (2014:821).
[5] Dnr. PaN V1805-0297172, PaN V1803-0169869 och PaN V1803-0211472

Konsekvenser för patientsäkerhet
Åtgärder som motverkar hinder för patienter att få vård inom primärvården bidrar till en ökad patientsäkerhet.

Konsekvenser för jämställd och jämlik vård
Korrekt information om vilka regler som gäller och hur de ska tillämpas bidrar till en jämställd och jämlik vård.

Miljökonsekvenser
Om patienter kan erbjudas nära vård främjas ett minskat resande till och från behandling i enlighet med intentionerna i regionens miljöarbete.

Förslag till beslut
Patientnämndens förvaltning föreslår att patientnämnden beslutar följande.

- Ärendets tjänsteutlåtande skickas till hälso- och sjukvårdsnämnden och patientnämnden begär skriftlig återföring avseende genomförda och planerade förbättringsåtgärder och effekterna av dessa senast den 10 mars 2020.
- Ärendets tjänsteutlåtande skickas till Inspektionen för vård och omsorg för kännedom.

Steinunn Ásgeirsdóttir
Förvaltningschef

Patientnämndens förvaltning
Box 17535, 118 91 Stockholm
Hornsgatan 15

Telefon: 08-690 67 00
Fax: 08-690 67 18

E-post: registrator.pan@sll.se
www.patientnamndenstockholm.se