

Handläggare: Agneta Calleberg

PaN 2014-03-04 P 5

Mats Haapanen

TJÄNSTEUTLÅTANDE
2014-01-23

PaN V1209-0404849
HSN 1304-0404

Återföring

Bristande information gällande privat taxa

Ärendet

Patientnämnden behandlade vid sammanträde den 19 september 2013 ett principärende rörande bristande information gällande privat taxa.

Patientnämndens förvaltning anförde att när patienter ska göra sina vårdval är det mycket viktigt att de får korrekt information inte minst vad gäller om vårdgivaren debiterar enligt offentlig eller privat taxa.

En patient som i kassan betalar ett belopp som stämmer överens med den offentliga taxan och får ett kvitto där det framkommer att man har erlagt patientavgift samt får en stämpel i sitt högkostnadskort tror givetvis att man besöker mottagningens offentligt finansierade verksamhet. Patientnämndens förvaltning var tacksam över att SkinDoc i Skandinavien AB hade ändrat sina rutiner gällande information om privat taxa. Förvaltningen undrade dock vilka rutiner man har gällande att stämpla i en patients högkostnadskort.

Patienter måste kunna förlita sig på informationen på Vårdguidens hemsida. Den informationen gäller offentligt finansierad vård. Om det inte är så att SkinDoc i sin offentliga verksamhet förbättrar hud som utsatts för sol och ålder, bör denna information inte finnas med på Vårdguidens hemsida. Om SkinDoc inte själv ändrar denna information borde Vårdguiden, via Hälso- och sjukvårdsförvaltningen, ändra detta då man måste ha ett visst ansvar för att information är korrekt och inte vilseledande.

Patientnämndens förvaltning hade även gällande andra mottagningar som bedriver såväl privat finansierad som offentligt finansierad vård fått klagomål på bristande information gällande när man som patient besöker den offentligt finansierade delen och när man besöker den privat finansierade delen. Det vore önskvärt att Hälso- och sjukvårdsförvaltningen i avtal med privata aktörer noga reglerar att dessa har en skyldighet att ge tydlig information till patienterna så att dessa vet när de godkänner att få vård enligt privat taxa och när de godkänner att få vård enligt offentlig taxa.

Nämnden beslöt att begära skriftlig återföring i ärendet senast den 31 december 2013.

Återföring

SkinDoc har med anledning av detta principärende inkommit med bifogad återföring. Av återföringen framgår att anmälaren kommer att få tillbaka erlagd privat avgift. Begäran av ändring av information på Vårdguiden har skett. SkinDocks personal stämplar inte i högkostnadsskyddet för en patient som ska eller har genomfört något som faller under den privata taxan. Information om privat- och offentligtaxa har förtydligats.

Hälso- och sjukvårdsförvaltningen (HSF) har i bifogad återföring angett att informationen på vårdguiden har ändrats gällande Skindoc. HSF reglerar i avtal med vårdgivarna hur marknadsföring ska ske. Vid uppföljning betonas vikten av tydlig information till patienterna gällande taxor.

Förvaltningens synpunkter

Patientnämndens förvaltning finner att de åtgärder som redovisats i återföringarna kommer att förbättra för patienter att få tydlig information om taxor.

Konsekvenser för patientsäkerhet

Genom att säkerställa att patienter får korrekt information vid val av vårdgivare kan dessa göra bra val vilket kan förbättra patientsäkerheten.

Konsekvenser för jämställd och jämlik vård

Om samtliga patienter får korrekt information vid val av vårdgivare blir vården mer jämställd och jämlik.

Miljökonsekvenser

De föreslagna åtgärderna förväntas inte medföra några miljökonsekvenser.

Förslag till beslut

Nämnden föreslås besluta att

- godta återföringarna och avsluta ärendet med tjänsteutlåtande till styrelsen för SkinDoc i Skandinavien AB och Hälso- och sjukvårdsnämnden
- ge förvaltningen i uppdrag att översända ärendets tjänsteutlåtande och inkommen återföring till anmälaren.

Staffan Blom
Förvaltningschef

Bilagor

1. Återföring från SkinDoc i Skandinavien AB
2. Återföring från HSF

Somatisk specialistvård
Avtalsenheten
Camilla Jakobsson

2014-01-15

Diarienummer
HSN 1304-0404

Patientnämnden
Eva Lannerö
Hornsgatan 15
118 91 Stockholm

Ärendena

2014-01-15

2014-01-15

Skriftlig återföring avseende PaN V1209-0404849

Hälso- och sjukvårdsförvaltningen (HSF) har tagit del av patientärende PaN V1209-0404849 och kontaktat vårdgivaren Skindoc. HSF har bett Skindoc vidta förändring enligt patientnämndens beslut 2013-09-19.

HSF skickade den 15 oktober e-post till Skindoc att ändra informationen på sin mottagnings hemsida (som nås via vårdguiden). Informationen de ombads ta bort var "att de förbättrar hud som utsatts för sol och ålder". Skindoc har bekräftat att de mottagit informationen och har också tagit bort ovanstående formulering från sin hemsida, samt förtydligat innehållet på hemsidan i sin helhet.

I vårdgivarens avtal med Stockholms läns landsting, anges i allmänna villkor att "Vårdgivaren ansvarar för att marknadsföring av verksamheten är saklig och följer Beställarens riktlinjer för marknadsföring". I dokumentet "Riktlinjer för vårdgivares information och marknadsföring" står bland annat följande: "Utgångspunkt för information och marknadsföring ska vara det vårduppdrag som anges i avtalet med Beställaren".

Vid uppföljningsbesök betonar dessutom HSF för vårdgivaren vikten av att de tydligt informerar patienten om vilken vård som omfattas av den offentliga respektive privata taxan.



Stefan Strandfeldt
Enhetschef, Hälso- och sjukvårdsförvaltningen

Ankom

2013-10-18

Patientsammanslutning

Bästa Patientnämnden,

Tack för er skrivelse. Vi är lite besvikna på det sätt att det för oss och personalen upplevs som om vi blivit missförstådda och även på vissa sätt felaktigt dömda. Vi accepterar dock naturligtvis er bedömning trots detta och hoppas nu att vi kan lägga ärendet bakom oss. Vi delar helt era synpunkter gällande vikten av att patienter får tydlig information så att de vet när de godkänner att få vård enligt privat taxa och när de godkänner att få vård enligt offentlig taxa.

Åtgärder genomförda av SkinDoc per 131018

- Klaganden ni benämnt "en kvinna" i er skrivelse återbetalades 131008 kostnaden för det privata ingreppet som ärendet har sin grund i.
- 131018 sändes begäran om ändrad text under sektionen "Om oss" på Vårdguiden till servicedesk.sllit@sll.se i enlighet med era råd och önskemål.
- SkinDocs personal stämplade ej i högkostnadsskyddet för en patient som ska eller har genomfört något som faller under privat taxa, detta görs rutinmässigt endast då patienten sökt för hudsjukvård som inbegriper skattefinansierad vård.
- Vi har sedan länge infört rutinmässig skriftlig information som alla patienter tar del av inför estetiska besök och som de skriver under. Detta utgör ett godkännande från patienten att de kommer att debiteras enligt privat taxa. Vi har även genomfört andra rutinändringar för att ännu tydligare klargöra gränsdragning mellan skönhetsjänst och sjukvårdstjänst. Till exempel finns tydlig information om detta både på vår hemsida och information att ta del av finns även i väntrummet i form av prislistor.

Hoppas att ni är nöjda med våra insatser ovan.

Vänligen
/Carina Olausson

Medgrundare SkinDoc i Skandinavien AB