

Återföring

Neuro Center S:t Görän – bristande information om avgifter m.m.

Ärendet

Patientnämnden behandlade vid sammanträde den 12 mars 2013 ett principärende rörande bristande information om avgifter. Patientnämnden ansåg att när patienter ska göra sina vårdval är det viktigt att de får korrekt och tydlig information vad gäller om debitering sker enligt offentlig eller privat taxa samt att de inte känner sig tvingade att betala en privat taxa på grund av en utsatt situation.

Patienter och vårdpersonal måste kunna förlita sig på informationen på Vårdguidens hemsida. Den informationen gäller offentligt finansierad vård. Där anges att Neuro Center S:t Görän har tid för akutbesök varje dag i sin offentligt bedrivna verksamhet. Den informationen tycks inte stämma. Informationen på sidan bör således ändras för att inte vilseleda patienter och vårdpersonal. Om Neuro Center S:t Görän 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.

Patientnämnden undrade vilken information Neuro Center S:t Görän ger till allmänheten och kommande patienter för att hålla sin offentliga verksamhet skild från den privata. Patienter som kommer på remiss och kallas till ett läkarbesök borde få denna information innan de kommer till mottagningen. Om en offentligt driven verksamhet skickar remiss till mottagningen borde det vara underförstått att remissen går till Neuro Centers offentligt finansierade verksamhet. Vidare undrade nämnden om Neuro Center kommer att införa faktureringsrutiner i enlighet med Hälso- och sjukvårdsförvaltningens synpunkter. Det vill säga rutiner som leder till att ersätt-



ningskraven specificeras tydligt och sänds till patienten i anslutning till besökstillfället samt att inte ställa krav för besök mer än ett år tillbaka i tiden.

Nämnden beslöt att begära skriftlig återföring i ärendet senast den 1 juli 2013.

Återföring

Neuro Center S:t Göran har efter ett flertal påminnelser inkommit med bifogad oklara återföring i ärendet.

Hälso- och sjukvårdsförvaltningen har med anledning av detta principärende inkommit med bifogad återföring. Av denna framgår att förvaltningen har fått till uppgift av Neuro Center S:t Göran att man skriftligen ska informera patienter om avgifter som gäller vid patientbehandlingar. Neuro Center S:t Göran har även uppmanats att förtydliga sin information på landstingets hemsida, Vårdguiden. Hälso- och sjukvårdsförvaltningen har varit i kontakt med ansvarig enhet inom landstinget som förvaltar Vårdguidens hemsida och undersöker möjligheten att ensidigt ta bort information. Man har uppmanat vårdgivaren att verka för att landstingets praxis för ersättningskrav inom ett år från besökstillfället tillämpas. Hälso och sjukvårdsförvaltningen kommer att fortsätta sin uppföljning av vårdgivarens verksamhet.

Förvaltningens synpunkter

Patientnämndens förvaltning finner det anmärkningsvärt att Neuro Center S:t Göran inte i tid och på ett klart sätt har besvarat frågeställningarna i principärendet, men anser att ytterligare skriftväxling med mottagningen inte kommer att leda någon vart.

Förvaltningen är tacksam för de åtgärder Hälso- och sjukvårdsförvaltningen har vidtagit och att man avser att fortsätta sin uppföljning av verksamheten. Patientnämndens förvaltning noterar dock att informationen på 1177 vårdguiden, tidigare Vårdguiden, inte har ändrats. Det anges fortfarande att tid för akutbesök finns att få varje dag, efter överenskommelse på angivet mobilnummer. Vidare anges att telefontiden är måndag till söndag dygnet runt. Ringer man angivet nummer får man på bandspelare information om andra telefontider.

Patienter, vårdpersonal och allmänhet måste kunna förlita sig på informationen på 1177 Vårdguiden och att det som står där gäller offentligt finansierad vård. Principärendet bör således avslutas först när informationen om Neuro Center S:t Göran på 1177 Vårdguiden har ändrats.

Eftersom principärendet tidigare har skickats till Socialstyrelsen för kännedom bör återföringen skickas till Inspektionen för vård och omsorg för kännedom.

Konsekvenser för patientsäkerhet

Genom att säkerställa att patienter får korrekt information vid val av vårdgivare kan dessa göra bra värddval 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 Neuro Center S:t Görän och Hälso- och sjukvårdsnämnden när informationsändring gällande Neuro Center S:t Görän i 1177 vårdguiden är gjord i enlighet med principärendet
- ge förvaltningen i uppdrag att översända ärendets tjänsteutlåtande och inkommen återföringar till anmälarna
- ge förvaltningen i uppdrag att översända ärendets tjänsteutlåtande och inkommen återföring till Inspektionen för vård och omsorg för kännedom.

Staffan Blom
Förvaltningschef

Bilagor

1. Återföring från Neuro Center S:t Görän
2. Återföring från Hälso- och sjukvårdsförvaltningen



Hälso- och sjukvårdsdirektören

2013-10-16

HSN 1304-0419

Patientnämnden
Box 17535
118 91 Stockholm

Ankom
2013 -12- 02.

Patientnämndens förvaltning

**Svar på Patientnämndens ärende gällande Neuro Center
St:Göran avseende bristande information om avgifter m.m.
PaN V1208-03386-52, V1209-03659-52, V1209-03661-50,
V1210-04308-55 samt V1210-04433-50.**

Patientnämnden har översänt tjänsteutlåtande avseende ovan rubricerade ärende till Hälso- och sjukvårdsnämnden för yttrande.

Bakgrund

Patientnämndens förvaltning har under perioden september 2011 till och med december 2012 mottagit nio anmälningar mot Neuro Center S:t Göran som i flera fall berör en avgiftproblematik samt bristande information kring prissättning och mycket sent framställt fordringsanspråk.

Efter avslutad utredning av dessa ärenden har Patientnämnden i huvudsak fastställt att det föreligger felaktig information om värdföretagets verksamhet gällande akuttider för den offentlig finansierade verksamheten på landstingets hemsida, Vårdguiden. Vidare har Patientnämnden i sin utredning konstaterat att Neuro Center S:t Göran inte i tillräcklig utsträckning informerat kommande patienter och allmänheten om den privata kontra den offentlig finansierade verksamheten.

Hälso- och sjukvårdsnämnden har mottagit tjänsteutlåtandet avseende de aktuella utredningarna och uppmanats att genom skriftlig återföring redogöra för genomförda förbättringsåtgärder inom ramen för de aktuella ärendena.

Hälso- och sjukvårdsförvaltningen (förvaltningen) konstaterar inledningsvis att det är mycket beklagligt att berörda patienter drabbats av otydlig information från den aktuella vårdgivaren. Företaget Neuro Center S:t Göran har inte någon avtalsrelation med Stockholms läns landsting. Däremot finns det en vårdgivare som arbetar inom detta företag som är verksam enligt lagen (1993:1651) om läkarvårdsersättning (LOL) och därmed finansieras av Stockholms läns landsting .

2013-10-16

HSN 1304-0419

Ankom

2013 -12- 02

Vidtagna och planerade åtgärder

Patientnämndens förvaltning

Med anledning av vad som framkommit av den utredning som genomförts av Patientnämndens förvaltning har Hälso- och sjukvårdsförvaltningen beslutat att vidta följande åtgärder.

Förvaltningen har skriftligen kontaktat vårdgivaren och uppmanat denne att redogöra för hur vårdgivaren avser att innan påbörjad behandling säkerställer att såväl patienter som remitterande vårdgivare får tydlig information om avgifter och grunder för debitering inom verksamheten för Neuro Center S:t Göran.

I svar till förvaltningen har vårdgivaren informerat att inom hans verksamhet ska skriftlig information lämnas till patienterna om avgifter som gäller vid patientbehandlingar som företas inom verksamheten. Enligt redogörelsen ska samma information även lämnas till patienter som kontakter mottagningen telefonledes.

Vårdgivaren har även uppmanats att förtydliga sin information på landstingets hemsida, Vårdguiden, avseende vilken vård som erbjuds inom ramen för den landstingsfinansierade verksamheten.

Förvaltningen har varit i kontakt med ansvarig enhet inom landstinget som förvaltar Vårdguidens hemsida och undersöker nu möjligheten att ensidigt ta bort information som ur förvaltningens synsätt anses vilseledande för allmänheten och patienterna. Förvaltningen kommer samtidigt att fortsätta sin uppföljning av vårdgivarens verksamhet.

Slutligen har förvaltningen uppmanat vårdgivaren att verka för att landstingets praxis för ersättningskrav inom ett år från besökstillfället tillämpas även i dennes verksamhet avseende utebliven/ej avanmäld eller ej betald patientavgift.

Med anledning av de uppkomna ärendena har förvaltningen även påbörjat ett samarbete med Stor-Stockholms privatläkarförening i syfte att informera verksamma läkare enligt LOL, vikten av att särskilja mellan den privata och offentlig finansierade verksamheten. Föreningen som samtycker med förvaltningen planerar att förmedla informationen till sina medlemmar genom sitt nyhetsbrev.

2013-10-16

Ankom

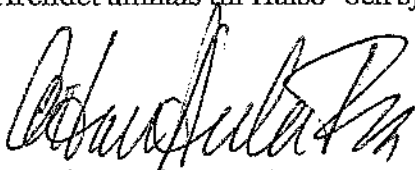
HSN 1304-0419

2013-12-02

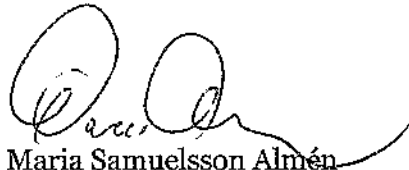
Patientnämndens förvaltning

Förvaltningen planerar även att genom informationsinsatser i HSN-NYTT och på Uppdragsguidens hemsida upplysa de verksamma vårdgivarna i LOL att särskilja mellan privat vård och offentlig finansierad vård samt i god tid informera patienter och andra informationssökare om vilka avgifter som gäller vid besök hos den enskilde vårdgivaren.

Ärendet anmäls till Hälso- och sjukvårdsnämnden.



Catarina Andersson Forsman
Hälso- och sjukvårdsdirektör



Maria Samuelsson Almén
Tf. Avdelningschef

Svara på brev 130613

Ankom:

HSF Ssk vårdfrågor

130629

2013-10-21

Bästa förvaltning!

Patientnäringsförvaltning

Tack för brev 130605.

1) Neuro Centers prio 1 är att ge alla människor bästa tänkbara hjälp i alla avseenden. Vi har övervägt att jobba gratis, men våra familjer skulle ej ha uppskattat det. Därför tar vi betalt – dels av Landstinget, tidigare av Industrin, dels av massa Försäkringsbolag, & dels av den enskilde människan, om den väljer så. Att detta är både uppskattat & livräddande framgår i den skrivelse till Soc.styr där jag anmälde såväl er som mig för felaktig/farlig vård ca 2005 +/- ett par år. Jag har vid flera tillfällen ringt Soc.styr för att ge er en kopia av ärendet, men de "hittar" den ej. Jag har även bett Pat.nämndens förvaltnings heltidsanställda personal att ordna en kopia till såväl er som mig, men även de har misslyckats....

2) Bifogar info i olika kronologiska versioner som Neuro Center skickar med kallelserna till patienter som remitteras till oss. Jag tror att 2002 var den första, som sedermera succ uppdaterats med nya taxor. Pat som bokar utan remiss/kallelse fick/får samma info verbalt, via det företag som sedan 1995 skött tidsbokningen hit, nämligen Läkarbokning AB.

3) Enl punkt ett så ligger påminnelser om uteblivna betalningar extramt lågt på prio-listan, men det är ju alltid trevligt att i slutändan få betalt, av dem som har råd att betala. Neuro Center skriver av pat.avgifter på ca 15.000:-/år sedan 1993, från dem som tjänar under existensminimum, eller som av andra skäl behöver pengarna till av Neuro Center prioriterade humanitära ändamål. De som däremot smiter ifrån betalning, trots god betalningsförmåga, lär vi påminna & gärna ge dåligt samvete även efter den period på ett år som ni föreslår. Att ni föreslår ett år kan ju även bero på att ni själva har glömt att betala patientavgifter från våren 2011, som jag härom månaden påminde er ekon.avd om, & ej hört något & ej fått den rättmätiga skulden reglerad. Anmärkningsvärt!

Har jag glömt ngt får ni gärna höra av er – efter att ni betalt era skulder, dvs sopat rent framför egen dörr.

Jag önskar er alla en varm & trevlig sommar, & ser fram emot fortsatt stimulerande samarbete, och spännande korrespondens.

Dessutom – tacksam skicka en kopia av nämnda Soc.styrelse-ärende, om de vågar plocka fram den.

Yngve Hallström

Neuro Center

S:t Görans sjh

112 81 Stm

073-5787559, via det så når såväl ni som alla Neuro Centers pat mig dygnet runt 365 dagar/år.

Bästa Eva!
07/10/13
Uppgenarbetigen har du ej fått ha del av den omfattande dokumentation jag skickade till överstående adressat. V.g berätta dem för en
1 101-101-101-101