

Hälso- och sjukvårdsnämndens svar på principärende från Patientnämnden**Sammanfattning**

En patient har tagit kontakt med Patientnämnden och beskriver problem som uppstår med anledning av att hen har skyddat identitet. Patientnämnden har beslutat att hemställa till hälso- och sjukvårdsnämnden att svara på frågan om hur nämnden förhåller sig till de problem som anmälaren beskriver.

Patient och närstående beskriver att patienten som har skyddat identitet har haft svårigheter i kontakten med den verksamhet som ansvarat för hens vård. På grund av den rutin för kallelser via post som verksamheten har blir det en lång fördröjning innan kallelsen når patienten då all post till hen behöver gå genom Skatteverket. Det har hänt att kallelse kommit när datum för vårdbesöket har passerat. Patienten har också fått faktura för ett besök där kallelsen aldrig nått patienten samt hade datumet för fakturan passerats när den slutligen kom fram. Verksamheten har beskrivit att det inte är möjligt att skicka kallelser till hen genom Kivra.

Patienten beskriver vidare att verksamheten inte kontaktat hen per telefon eller sms vid inställda inbokade besök vilket föranlett att patienten tagit ledigt från jobb och åkt till verksamheten i onödan.

Patienten önskar att berörd verksamhet sparar hens telefonnummer och kontaktar hen snabbt via telefon när sådant inträffar.

Patienten önskar kontakt med verksamheten för svar på hur kontakten mellan dem kan underlättas samt besked om beskriven faktura

Hälso- och sjukvårdsnämndens svar

Hälso- och sjukvårdsnämnden beklagar de bekymmer patienten upplevt i hens kontakt med vården. Inom hälso- och sjukvården pågår en utveckling mot att kallelser och andra kontakter med vården ska kunna skötas helt digitalt där det är lämpligt och där andra behov inte kräver att andra metoder används. När det gäller digitala kallelser till personer med skyddad identitet har utredning gjorts under utvecklingsarbetet. Bedömning är gjord att riskerna med att röja den skyddade identiteten är för stor för att digitala kallelser ska vara möjligt. Det beror på att flöden i befintlig teknik inte anses tillräckligt säkra. I det nya vårdinformationssystemet Cosmic kommer det att finnas en funktion där patienten själv kan välja vart kallelsen ska skickas men det kommer inte att fungera med personer med skyddad identitet. Det beror på att det inte går att skicka på det sätt som Skatteverkets regler föreskriver. I dagsläget vet regionen inte om och när det kommer att vara möjligt att tillgodose önskemålet som patienten har.

När det gäller de fakturaproblem som patienten beskriver så hänvisar nämnden till berörd verksamhet. Även för eventuell ny ordning för framtida vårdkontakter med berörd klinik behöver patienten kontakta verksamheten och göra en överenskommelse som kan bidra till en bättre situation framåt.