

Peter Sjöstedt Wirén  
Patientnämndens kansli

## Tjänsteskrivelse Principärende

279500

### Sammanfattning

En patient har tagit kontakt med Patientnämnden och beskriver problem som uppstår med anledning av att hen har skyddad identitet.

Patienten och närstående beskriver att patienten, utifrån att hen har skyddad identitet, har haft svårigheter i kontakten med verksamheten. Enligt patienten har verksamheten beskrivit att kallelser till besök inte kan skickas till hen genom Kivra. Kallelser skickas i stället med brevpост via Skatteverket, vilket innebär en lång fördröjning och ibland att besöksdatumet redan har passerat när patienten får brevet. Nyligen fick patienten också en faktura hemskickad för ett uteblivet besök, till vilket patienten menar att hen aldrig har fått någon kallelse. Fakturans förfallodatum hade dessutom redan gått ut och patienten önskar att fakturan makuleras.

Enligt patienten beskrivs verksamheten inte heller ha kontaktat hen per telefon eller sms när personal har blivit sjuka och inbokade besök har behövt avbokas med kort varsel, vilket har lett till att patienten har tagit ledigt från arbetet och åkt till verksamheten i onödan. Patienten beskriver som ett exempel att hens hälsocentral har sparat hens telefonnummer och kan kontakta hen snabbt via telefon vid sådana tillfällen, vilket patienten samtycker till och hen önskar att berörd verksamhet gör på samma sätt. Hen önskar bli kontaktad av verksamheten för besked kring beskriven faktura, samt information om hur hen och verksamheten kan underlätta sina kontakter framledes.

### Förslag till beslut

Patientnämnden beslutar att hemställa till Hälso- och sjukvårdsnämnden om svar på frågan hur Hälso- och sjukvårdsnämnden förhåller sig till de problem som anmälaren beskriver. Patientnämnden emotser Hälso- och sjukvårdsnämndens svar senast 2024-05-01.

### Bedömda resultat och konsekvenser

Hälso- och sjukvårdsnämnden uppmärksammas på frågan.

### Resurser och finansiering

-

### Jämställdhet

Så vitt Patientnämnden kan bedöma föreligger ingen skillnad mellan män och kvinnor vad avser det problem som patienten beskriver varför det i nuläget inte genomförs någon ytterligare analys ur jämställdhetsperspektiv. I ett nästa steg kan det dock vara intressant att göra en fördjupning avseende just frågan om det finns någon skillnad i bemötandet av män och kvinnor i den situation som beskrivs i ärendet.

### Beredningsansvariga

Ärendet berett av förvaltningschef Peter Sjöstedt Wirén.

**Beslutsunderlag**

-

**Beslutet expedieras till**

Hälsa- och sjukvårdsnämnden, Region Västerbotten