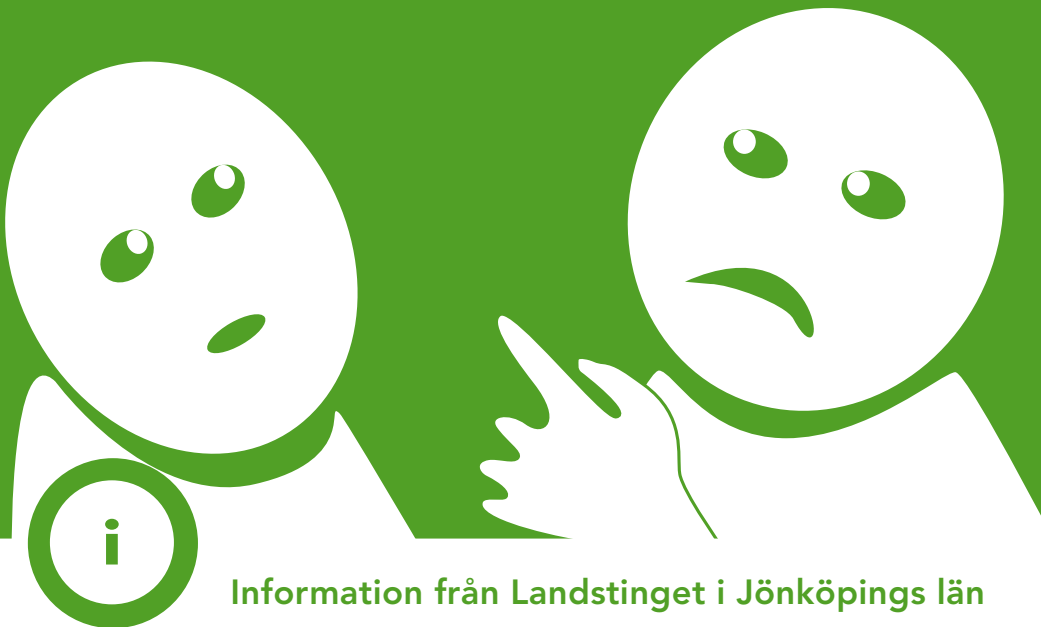


Tryckt i december 2010

Om du inte är nöjd med vården



Information från Landstinget i Jönköpings län

Avgifter, regler, telefonnummer och adresser kan ändras.
Du hittar alltid aktuell information på Landstingets webbplats
för hälsa och vård, www.1177.se

Ansvarig för innehåll:

Landstingets hälso- och sjukvårdsavdelning, 036-32 40 00
halso.sjukvardsavdelningen@lj.se

Produktion: Informationsavdelningen/HP, Landstingets kansli
informationsavdelningen@lj.se

Illustration omslag: Christine Sundin

Papper: Galerie Volume, 135g

Tryckt i 12 000 exemplar på Åbergs Tryckeri AB, december 2010

Artikelnummer: 90226102

© Landstinget i Jönköpings län, www.lj.se

Dina synpunkter är viktiga

Landstinget i Jönköpings län försöker på olika sätt höja kvaliteten på vården och på sättet att arbeta. Dina synpunkter är viktiga för att vården ska bli bättre.

Prata med den som vårdat dig

Om du inte är nöjd med vården eller det bemötande du fått ska du berätta det. Det bästa är att prata med den som vårdat dig eller med ansvarig chef på den enhet i vården som du inte är nöjd med. Det är först när synpunkterna kommer fram som det går att rätta till det som blivit fel.

Patientens direktkanal

Du kan också vända dig till patientens direktkanal som ser till att du får prata med någon ansvarig i vården för att reda ut det som hänt. Vill du inte själv prata med ansvarig i vården kan patientens direktkanal göra det åt dig.

Du måste alltid tala om vem du är för patientens direktkanal. Men du kan vara anonym för den klinik eller enhet du har synpunkter på. Då kommer bara dina synpunkter, men inte ditt namn, att lämnas vidare till vårdenheten.

Om din kontakt med patientens direktkanal gäller någon annan än dig själv, ska du ha fått den personens uppdrag att framföra synpunkter.

Om du vill göra en anmälan kan patientens direktkanal berätta för dig hur du ska göra.

Kontaktuppgifter till patientens direktkanal finns på sidan 7.

Patientnämnden

Patientnämnden är fristående från vården, opartisk och är till för att underlätta kontakten mellan dig och vårdpersonalen. Uppgiften är i första hand att ge råd. Patientnämnden gör inga medicinska bedömningar och kan inte bestämma om disciplinära åtgärder eller ekonomisk ersättning.

Patientnämnden behandlar ärenden från sjukvård som Landstinget ansvarar för, kommunal äldreomsorg, tandvård och privata vårdgivare som har vårdavtal med Landstinget.

I nämnden ingår fem ledamöter som utsetts av de politiska partierna i landstingsfullmäktige samt en tjänsteman som är sekreterare.

Av patientnämnden kan du till exempel få hjälp med

- information som du behöver för att kunna ta tillvara dina intressen i hälso- och sjukvården
- kontakter med vårdpersonal
- att hitta till rätt myndighet
- att rapportera det du sett och reagerat på till vårdgivare och vårdenheter
- kontakter med socialtjänsten eller patientorganisationer och andra ideella organisationer som du kan få stöd av.

Kontakta patientnämndens sekreterare om du vill ha hjälp. Tillsammans bestämmer ni hur ditt ärende ska hanteras. Alla i patientnämnden har tystnadsplikt. Du kan ge någon annan fullmakt att föra fram dina synpunkter.

Du kan vara anonym om du vill. Då kan patientnämnden föra fram dina synpunkter men inte göra någon utredning.

Kontaktuppgifter till patientnämnden finns på sidan 7.

Ersättning vid skada

Patientförsäkringen

Om du drabbas av en skada i samband med hälso- och sjukvård eller tandvård som ett landsting finansierar, kan du i vissa fall ha rätt att få ersättning från patientförsäkringen.

Du har inte rätt till ersättning bara för att behandlingen inte leder till önskat resultat eller att det uppstår en komplikation.

Försäkringen kan ersätta en skada om den

- varit möjlig att undvika
- beror på fel eller felaktig hantering av utrustning
- orsakats av en felaktig diagnos
- beror på att du fått en smitta vid behandlingen
- orsakats av ett olycksfall i samband med sjukvård eller tandvård
- beror på felaktig ordination av läkemedel.

Det är du själv som bestämmer om du ska göra en anmälan. Skadeanmälan skickas till LÖF, Landstingens Ömsesidiga Försäkringsbolag. Alla handlingar behandlas med sekretess. Blankett för skadeanmälan får du från patientens direktkanal, patientnämndens sekreterare eller LÖF (kontaktuppgifter finns på sidan 7).

Läkemedelsförsäkringen

Det finns en försäkring som ersätter oväntade skador som orsakats av läkemedel. Kända biverkningar ersätts om de är ovanligt svåra. Man får inte ersättning för skador som beror på missbruk av läkemedel.

Mer information får du från patientnämnden eller Läkemedelsförsäkringen (kontaktuppgifter finns på sidan 7).

Säker vård

Om du vill anmäla felbehandling

Om du har klagomål på vården eller vill anmäla felbehandling ska du kontakta Socialstyrelsen. Du kan anmäla en person eller en händelse. Du behöver inte veta exakt vad som gått fel för att göra en anmälan. Socialstyrelsen gör en utredning för att ta reda på orsaken till att det blev fel och vad som behöver göras för att det inte ska hända igen. På det sättet blir vården säkrare.

Socialstyrelsen

Den 1 januari 2011 började en ny patientsäkerhetslag gälla. Syftet är att göra vården säkrare och att det ska bli enklare för patienter att anmäla felbehandling. En del av den nya patientsäkerhetslagen behandlar patienters möjlighet att klaga på vården. Socialstyrelsen tar över Hälso- och sjukvårdens ansvarsnämnds (HSAN) nuvarande hantering av patienters klagomål.

Lex Maria

Lex Maria är en lag som innebär att vårdpersonal är skyldig att anmäla till Socialstyrelsen om en patient har drabbats av, eller riskerat att drabbas av, en allvarlig skada eller sjukdom i samband med vård, behandling eller undersökning. Patienten ska få information om att anmälan gjorts och ges möjlighet att beskriva vad som hänt.

Mer information

Patientens direktkanal

Du kan kontakta patientens direktkanal via Landstingets webbplats för hälsa och vård, www.1177.se. Du kan också ringa:

Högländets sjukvårdsområde..... 0381-350 26
Jönköpings sjukvårdsområde..... 036-32 69 69
Värnamo sjukvårdsområde0370-69 70 20
Folk tandvården0370-69 81 75

Patientnämndens sekreterare

Landstingets kansli

Box 1024, 551 11 Jönköping

036-32 42 35, 036-32 42 13

patientnamnden@lj.se

Patientnämnden når du även via Landstingets webbplats för hälsa och vård, www.1177.se

LÖF, Landstingens Ömsesidiga Försäkringsbolag

Box 17830, 118 94 Stockholm

08-551 010 00

info@patientforsakring.se

www.patientforsakring.se

SLF, Svenska Läkemedelsförsäkringen AB

Box 17608, 118 92 Stockholm

08-462 37 00

info@lakemedelsforsakringen.se

www.lakemedelsforsakringen.se

Socialstyrelsen

Enskildas klagomål

106 30 Stockholm

075-247 30 00

socialstyrelsen@socialstyrelsen.se

www.socialstyrelsen.se

