



Patientkontorets

Årsberetning 2016

Indhold

1. Indledning	• 3
2. Henvendelser til kontoret	• 4
3. Særligt om år 2016 i Patientkontoret	• 8
4. Patientmobilitetsdirektivet om sundhedsydelser i et andet EU/EØS land	• 13
5. Statistik fra den centrale omvisiteringsfunktion	• 15
6. Videreformidling af klager fra Styrelsen for Patientsikkerhed til hospitalerne	• 18
7. Udvikling af patientkontoret	• 19
8. Bilag: Patientkontorets funktion og opgaver	• 21

Sådan får du kontakt med Patientkontoret

Patientkontoret kan træffes på telefon: 7841 0444.

Patientkontoret har telefontid mandag kl. 9-12, tirsdag til fredag kl. 10-12, samt onsdag kl. 14-15.30. Nogle tidsrum er travle på grund af mange opkald. Hvis du ringer i de grønne tidsrum nedenfor, er risikoen for telefonkø mindst.



Patientkontoret kan også kontaktes via brev til Patientkontoret, Skottenborg 26, 8800 Viborg eller på mail patientkontoret@rm.dk. Hvis din henvendelse rummer følsomme, personlige eller fortrolige oplysninger, kan du benytte sikker elektronisk post. Læs mere om dette på www.rm.dk/kontakt/sikker-e-mail.

1. Indledning

Efter Sundhedslovens § 51, stk. 8 skal Patientkontoret udarbejde en årsberetning for sin virksomhed. Denne årsberetning vedrører 2016, og den fortæller om mange af kontorets aktiviteter.

Om Patientkontoret

Patientkontoret i Region Midtjylland er placeret i Regionshuset Viborg. Opgaverne varetages af 15 medarbejdere, hvis faglige baggrunde er fordelt, så der er 11 sygeplejersker, 2 administrativt uddannede medarbejdere, en jurist og en kontorchef.

Patientkontoret har til opgave at informere, vejlede og rådgive om patientrettigheder. Herunder hører:

- Reglerne om adgang til behandling, frit og udvidet frit sygehusvalg m.v..
- Ventetider m.v.
- Reglerne om klage- og erstatningsadgang inden for sundhedsvæsenet.

Patientkontoret har desuden til opgave at informere, vejlede og rådgive patienter fra EU-/EØS-lande, Færøerne og Grønland om adgang til behandling og rettigheder m.v.¹

Udover de i lovgivningen henlagte opgaver, varetager Patientkontoret den centrale omviseringsfunktion i Region Midtjylland. Visitationsprocessen er samlet ét sted i regionen for at sikre et ens grundlag for afgørelser om patienters ret til udvidet frit sygehus-

valg. Det betyder, at de fleste af de patienter, der skal omvisiteres fra et offentligt hospital til et privathospital eller klinik, skal kontakte Patientkontoret.

Patientvejlederne er uafhængige af administrationen ved behandling af enkeltsager, der hører under Patientkontorets opgaver.

På www.patientkontoret.rm.dk kan man læse mere om Patientkontoret samt finde rådgivning og vejledning om patientrettigheder.

For at illustrere, hvad henvendelserne til Patientkontoret drejer sig om, har vi i årsberetningen indsat små beretninger fra kontorets hverdag:

FRA PATIENTKONTORETS HVERDAG:

>>> En pårørende kontakter os, da hun har oplevet et svært forløb på et hospital i forbindelse med sin ægtefælles indlæggelse og efterfølgende død. Hun kan ikke komme sig over dødsfaldet, da hun mener, at der er sket fejl i behandlingen. Hun har intet ønske om at klage til Styrelsen for Patientsikkerhed, men vil derimod gerne have en samtale med den ansvarlige læge og have svar på de spørgsmål, hun har omkring forløbet. Med hjælp fra os aftales et møde med den ansvarlige læge, hvor vi også deltager. I fællesskab har vi forberedt nogle spørgsmål og under mødet får hun mulighed for at fortælle om familiens oplevelse af forløbet. Hun får desuden svar på sine spørgsmål og på den måde kommer der en afklaring på de misforståelser, der er opstået i forbindelse med forløbet.

¹ For yderligere information om Patientkontorets opgaver og funktioner - se bilaget sidst i denne beretning.

2. Henvendelser til kontoret

Om patientkontorets registrering af henvendelser

Patientkontoret har besvaret 25.481 henvendelser i 2016, mens det tilsvarende tal for 2015 lød på 24.938. Der er således tale om en stigning på ca. 500 besvarelser.

Ikke alle besvarelser drejer sig om nye sager. I nogle tilfælde er anledningen en eksisterende sag, som allerede er oprettet. Tabel 1 præsenterer en oversigt over henvendelserne til Patientkontoret.

Nogle henvendelser afsluttes umiddelbart efter den første kontakt, hvorimod andre kræver yderligere skriftlig eller mundtlig korrespondance, og der er derfor stor forskel på, hvor meget sagsbehandlingstid hver enkelt henvendelse kræver. Opfølgende kontakt til patienter eller hospitaler registreres typisk på samme sag, og fremgår derfor ikke som selvstændige henvendelser. Udenfor telefontiden er vi i dialog med hospitalerne om opfølgning på de henvendelser fra patienter, som vi har modtaget. Endvidere er der

også patienter, der ringer direkte til os uden for den faste telefontid, hvis patienten har skullet give en tilbagemelding eller ønsker yderligere vejledning for at komme videre i sundhedssystemet.

I tabeller og grafikker på de efterfølgende sider indgår kun de nye henvendelser.

Patientkontoret har i 2016 taget forskellige initiativer til at forbedre vores service i telefontiden. Den 1. april blev telefontiden udvidet med 3½ time om ugen, og det gjorde med det samme, at en større andel af opkaldene kunne besvares. I november måned blev den besked, som borgeren hører, hvis alle patientvejledere er optaget, ændret. I stedet for at få en estimeret ventetid i minutter, får man nu at vide, hvilket nummer man er i køen. Dette har også haft en positiv effekt, idet flere nu lader være med at lægge på. Udviklingen er illustreret med figur 1.

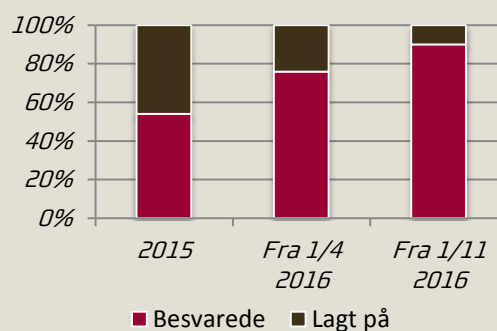
Tabel 1:

Kontakt til patientkontoret

	2015	2016
Telefonisk	19.740	21.268
- Heraf vedr. nye sager	17.777	18.555
- Heraf vedr. eksisterende sager	1.963	2.713
Mail	5.054	4.078
Brev	101	91
Personligt	43	44
I alt	24.938	25.481

Figur 1:

Henvendelser til Patientkontoret i telefontiden



FRA PATIENTKONTORETS HVERDAG:

>>> En patient skriver til E-journalens funktionspostkasse, da hun har spørgsmål til sine oplysninger i E-journal. Vi tager kontakt til patienten, som oplyser, at hun som 17-årig blev vaccineret mod hepatitis A og B på sit apotek. I sin E-journal kan hun på vaccinationslisten se, at oplysningerne er skærmet, så sundhedspersoner ikke har adgang til dem. Patienten ønsker skærmningen ophævet. Vi laver en forespørgsel til regionens IT afdeling, som oplyser, at det er fordi patienten var under 18 år, at denne type vaccinationer derfor automatisk bliver skærmet. Patienten informeres om, at hun skal kontakte apoteket for at få ophævet skærmningen.

>>> En datter kontakter os for at få oplyst retningslinjerne for en ernæringsrecept. Hun mener, at hendes egen mor har behov for en sådan. Moderens egen læge mener ikke, at moderen er berettiget til en ernæringsrecept, da hendes BMI er i orden trods stort vægttab på kort tid. Vi informerer om, at det ifølge afklaringskataloget mellem kommuner og Region Midtjylland er en lægefaglig vurdering, og at denne kan påklages til Styrelsen for Patientsikkerhed. Datteren vil overveje muligheden for at klage, men vil i første omgang forsøge at gå i dialog med lægen igen.

>>> En patient kontakter os, da han af hospitalet er blevet rådet til at søge erstatning og eventuelt klage som følge af manglende diagnosticering af kræft. Han vil gerne have hjælp til at udfylde et anmeldelsesskema til Patienterstatningen samt en klage til Styrelsen for Patientsikkerhed. Han kan godt selv formulere det, men vil gerne guides igennem skemaerne, så han er sikker på, at han får skrevet de korrekte oplysninger. Patienten tilbydes fremmøde på Patientkontoret i Regionshuset Viborg, men foretrækker i stedet telefonisk vejledning. Ved en lang telefonsamtale vejledes han – og hustruen som er på medhør – i at udfylde skemaerne, hvor han er logget på den digitale adgang til skemaerne og udfylder dem samtidigt med, at vi gennemgår punkterne trin for trin. Afslutningsvis informeres han om sagsgangen i både Styrelsen for Patientsikkerhed samt Patienterstatningen, ligesom han informeres om, at han til enhver tid kan kontakte os på et direkte telefonnummer, hvis han har yderligere spørgsmål eller behov for vejledning.

>>> En ægtefælle kontakter os på vegne af en patient, der selv skal betale for dyr medicin i forbindelse med behandling i distriktpsychiatrien. Vi har indhentet samtykke fra patienten og tager kontakt til regionens lægemiddelkonsulent, som oplyser, at for patienter under behandling i distriktpsychiatrien er det pågældende præparat gratis for patienten. Vi henvender os til distriktpsychiatrien, der senere meddeler, at man ændrer praksis. Behandling med præparatet vil være gratis for patienten. Vi giver patienten besked.

Hvem har kontaktet Patientkontoret?

De fleste af henvendelserne kommer fra patienterne selv (se figur 2), hvilket er i tråd med tidligere år. En anden stor gruppe er de pårørende, som kontakter os på vegne af patienten. I de tilfælde, hvor det er andre end patienten selv, der kontakter Patientkontoret, kan der kun ydes generel rådgivning og vejledning, medmindre patienten har givet sit samtykke.

I 2015 varede samtaler i telefontiden i gennemsnit 7 minutter, hvorimod samtalerne i 2016 i gennemsnit har været 10 minutter. Dette skyldes bl.a., at de henvendelser, vi modtager, er blevet mere komplekse.

Hvad drejer henvendelserne sig om?

Når vi modtager henvendelser fra patienter eller andre, registrerer vi, hvad henvendelsen drejer sig om. Hermed kan vi se, hvordan henvendelserne fordeler sig, og om der

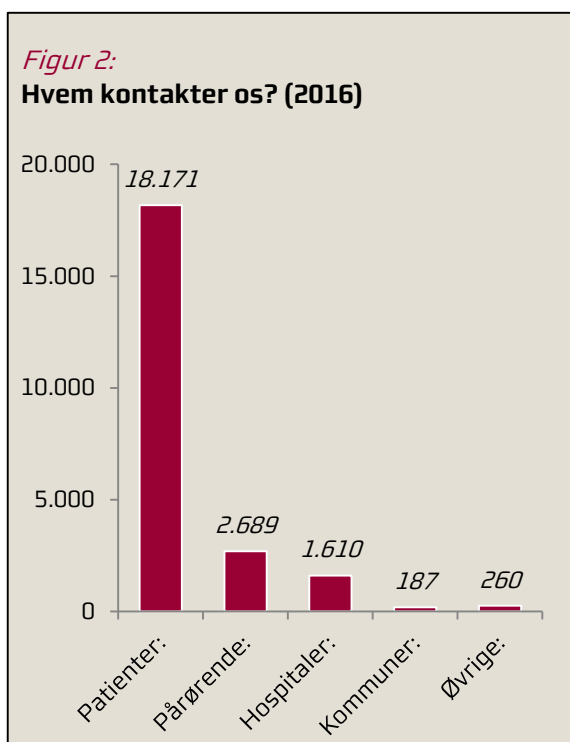
sker ændringer i, hvilken type rådgivning og vejledning der ydes. På den måde ved vi, om der er områder, hvor der skal gøres en ekstra indsats - eksempelvis i form af kompetenceudvikling, så vi hele tiden har en opdateret viden på de områder, der efterspørges.

Af Tabel 2 (næste side) ses særligt en stor stigning i antallet af henvendelser, der vedrører patientrettigheder. I 2015 var der i alt 4.111 henvendelser omkring patientrettigheder, og i 2016 var tallet 6.242. Der er således tale om en stigning på ca. 52 %. Kigger man på tallene, der vedrører den centrale omvisitering, var der i 2015 16.965 henvendelser med et fald til 13.992 i år 2016.

Udviklingen skyldes bl.a., at Regionen har indgået samarbejdsaftaler med private hospitaler, hvor regionens hospitaler selv har mulighed for at omvisitere patienter direkte uden henvendelse til Patientkontoret.

Årsagen til at vi har fået flere henvendelser omkring patientrettigheder kan være, at patienter og pårørende er blevet mere bevidste om deres rettigheder. Vi oplever, at de i stigende grad selv har været opsøgende, inden de kontakter Patientkontoret.

Patientkontoret har oplevet en stigning i antallet af henvendelser til E-journalens funktionspostkasse. De fleste af henvendelserne som modtages, er fra patienter, der ønsker at få skærmet deres journaloplysninger, så sundhedspersonalet ikke længere har adgang til dem. Patientkontoret vejleder, om hvad der kan skærmes, og at skærmning af oplysninger kræver, at patienten er blevet informeret af den eller de afdelinger, hvorfra de ønsker journaloplysninger skærmet, så de ved hvilke sundhedsmæssige risici, der kan være forbundet med, at der ikke længere er adgang til deres oplysninger. Patientkontoret sørger også for, at Region Midtjyllands IT-afdeling foretager det praktiske i forhold til skærmningen.



<i>Tabel 2:</i> Anledning til henvendelser til Patientkontoret		
	2015	2016
Den centrale omvisitering		
Frit sygehusvalg	1.298	1.222
Ventetider	2.779	1.649
Udvidet frit sygehusvalg	3.879	2.612
Ret til hurtig udredning	3.819	3.593
Privat samarbejdssygehus	3.662	3.419
Anmodning om accept	1.528	1.497
<i>I alt - den centrale omvisitering</i>	<i>16.965</i>	<i>13.992</i>
Klage og erstatning		
Klage til Styrelsen for Patientsikkerhed – praksissektoren	68	112
Klage til Styrelsen for Patientsikkerhed – hospitaler	136	172
Klage til Styrelsen for Patientsikkerhed – rettigheder	14	24
Patienterstatning – praksis	29	28
Patienterstatning – hospital	99	124
Styrelsen for Patientsikkerhed og Patienterstatning – praksis	51	57
Styrelsen for Patientsikkerhed og Patienterstatning – hospital	191	159
Ankenævnet for Patienterstatningen	16	16
Serviceklage – praksissektoren	52	100
Serviceklage – hospital	104	176
<i>I alt - klage og erstatning</i>	<i>760</i>	<i>968</i>
Patientrettigheder		
Spørgsmål angående rettigheder	3.217	5.178
Behandling i udlandet	198	292
Genoptræning	64	55
Maksimale ventetider – livstruende sygdom	40	21
Befordring	592	696
<i>I alt - patientrettigheder</i>	<i>4.111</i>	<i>6.242</i>
Øvrige		
Funktionspostkasse E-journal ¹	151	395
Opslag i E-journal ²	76	15
Psykiatersag ³	57	31
Diverse	855	1.125
<i>I alt - øvrige</i>	<i>1.139</i>	<i>1.566</i>
Henvendelser i alt	22.975	22.768

Noter: ¹⁾ Årsagen til det relativt lave tal for 2015 er, at Patientkontoret først overtog opgaven i juli 2015, og det derfor kun er henvendelser efter dette tidspunkt, der er registreret.

²⁾ Vedrører borgere, der har fået tilsendt brev om, at der har været foretaget opslag i deres E-journal, hvor man ikke umiddelbart kan se, at der er en behandlerrelation.

³⁾ Henvendelser fra patienter, der har været i behandling hos en given vestjysk psykiater. Patienterne har fået orientering om klage- og erstatningsmuligheder, samt deres mulighed for at få gennemgået deres journal sammen med en læge.

3. Særligt om år 2016 i Patientkontoret

Nye opgaver

Fra august 2016 har Patientkontoret overtaget opgaven med at afholde praksissektorens dialogmøder i forbindelse med klagesager til Styrelsen for Patientsikkerhed samt vejledningsopgaven på høreapparatsområdet.

Hvis en patient er utilfreds med en modtaget behandling og klager til Styrelsen for Patientsikkerhed, bliver vedkommende tilbudt en dialog med regionen. Formålet med dialogen er, at man som patient kan få svar på uafklarede spørgsmål eller høre sundhedspersonalet forklare, hvorfor de har handlet, som de gjorde, eller hvordan de vil sikre, at det samme ikke sker for næste patient. Patientvejlederne fungerer som vært ved dialogmøderne, der afholdes i regionshusene Holstebro, Aarhus, Horsens eller Viborg. Efter dialogmødet taler patientvejlederen med klager for at høre, om vedkommende ønsker at frafalde klagen eller ønsker at fastholde klagen, evt. med ændringer. I den periode af 2016, hvor Patientkontoret har haft opgaven, har regionen modtaget 25 sager fra Styrelsen for Patientsikkerhed, hvor der har været ønsket dialog og heraf har der været afholdt 12 dialogmøder.

Patientkontoret har også overtaget vejledningsopgaven vedrørende høreapparatbehandling og har i løbet af 2016 haft et stigende antal henvendelser. Med overtagelsen af den nye vejledningsopgave får vi spørgsmål om alt, der knytter sig til høreapparatsbehandling og vi modtager også forespørgsler fra speciallæger, private høreklinikker og kommuner. Hvis det drejer sig om bevillin-

ger, går henvendelserne videre til en anden afdeling.

FRA PATIENTKONTORETS HVERDAG:

>>> En borger har klaget til Styrelsen for Patientsikkerhed over en vagtlæge i Region Midtjylland. Patienten ønsker dialog. Vi kontakter vagtlægen, som gerne vil deltage i dialogmødet, og Patientkontoret indkalder til dialog i Regionshuset Aarhus, da dette er tættest på klagers bopæl. Klager har forberedt nogle spørgsmål, som vagtlægen besvarer, og de får en dialog om forløbet. Efter mødet spørges klager, om hun vil fastholde eller frafalde klagen. Klager ønsker at fastholde klagen og vælger, at den skal afgøres som en styrelsessag. Det betyder, at en eventuel kritik gives til behandlingsstedet og ikke en specifik sundhedsperson. Klager ønsker også at udvide klagen til at omfatte sin alment praktiserende læge. Efterfølgende gives der besked til vagtlægen om, at klagen fastholdes, og Vagtlægesekretariatet bliver bedt om at fremsende journalmateriale til Styrelsen for Patientsikkerhed. Endvidere fik den praktiserende læge samt Styrelsen for Patientsikkerhed besked om, at klagen var blevet udvidet. Sagen går videre i Styrelsen for Patientsikkerhed.

Høreapparatbehandling er i følge Sundhedsloven undtaget fra reglerne om det udvidede frie sygehusvalg. Der er generelt lange ventetider på de offentlige hospitaler både i og udenfor regionen, hvorfor patienterne efterspørger vejledning om deres rettigheder og muligheder for hurtig behandling, herunder information om ret til tilskud, hvis patienten vælger at få høreapparater hos en godkendt privat forhandler.

Ændringer i retten til hurtig udredning og udvidet frit sygehusvalg

D. 1. oktober 2016 trådte en ændring af sundhedsloven i kraft. Lovændringen giver alle patienter en reel ret til hurtig udredning indenfor en måned, hvis det er fagligt muligt. Dette betyder, at hvis der ikke er kapacitet til at udrede en patient inden for 1 måned (30 dage) på de offentlige sygehuse, skal man som patient have mulighed for at få udført hele eller dele af udredningen på private

hospitaler og klinikker. Herudover er der også kommet en ændring i forhold til behandlingspatienter, der betyder, at der ikke længere er en differentieret ret til udvidet frit sygehusvalg. Før lovændringen fik man ret til udvidet frit sygehusvalg ved mere end 2 måneders ventetid og ved alvorlig sygdom 1 måned. Der er i stedet indført en ret til udvidet frit sygehusvalg ved mere end 1 måneders ventetid på behandling for alle patienter.

Når en patient henvises til et sygehus til enten udredning eller behandling, er regionen forpligtet til inden for 8 hverdage at informere patienterne om deres rettigheder i forbindelse med indkaldelse. De skal blandt andet informeres om adgangen til frit og udvidet sygehusvalg. Med den vedtagne ændring af Sundhedsloven har Sundheds- og ældreministeren fået mulighed for at fastsætte mere specifikke krav til indhold og udformning af regionernes indkaldelsesbreve og har fastsat nogle principper, som skal sikre:

- at patienten får kendskab til – og forstår – sine rettigheder, og at patienten selv føler sig velinformeret,
- at patienten er i stand til at træffe et oplyst valg på baggrund af den information, de har fået, og
- at patienten bliver i stand til at handle på baggrund af dette valg.

FRA PATIENTKONTORETS HVERDAG:

>>> En mor til 6-årig dreng, der skal have fjernet mandler, kontakter os, da han har fået en tid til forundersøgelse om 2 måneder på Regionshospitalet Holstebro. Han har fået et indkaldelsesbrev, hvor han får oplyst, at han kan benytte det udvidede frie sygehusvalg og få behandlingen udført på et privathospital. Vi informerer om, hvilke private og offentlige hospitaler, der kan udføre behandlingen og hvilken ventetid, de har. Da der er langt at køre til de øvrige offentlige og private hospitaler, som der oplyses om, vælger moderen at fastholde tiden på Regionshospitalet Holstebro.

Patientkontoret har deltaget i en arbejdsgruppe i Danske regioner, hvor man har arbejdet med at ensrette regionernes indkaldelsesbreve. Herudover har vi arbejdet med at få tilrettet Regionens egne breve, så de lever op til ministeriets krav. I den forbindelse har vi været rundt på samtlige hospitaler i Region Midtjylland for at gennemgå lovændringerne samt ændringerne i indkaldelsesbrevene for at sikre, at patienterne får de korrekte oplysninger.

Effektivisering og synlighed

Som et led i effektivisering af nuværende arbejdsgange, har Patientkontoret i 2016 fortsat arbejdet for at få digitaliseret omvisiteringsblanketten, hvilket kræver, at der udvikles et modul i vores registreringssystem ESDH, så oplysningerne herfra kan føres ind i den elektroniske patientjournal MidtEPJ. Udover at omvisiteringsprocessen vil blive

mindre ressourcekrævende og mere effektiv, vil det også øge kvaliteten, da der vil være væsentlig mindre risiko for fejl, når antallet af fysiske kontakter i arbejdsgangen bliver reduceret.

Patientkontoret arbejder endvidere løbende med at være synlige for hospitalerne. Derfor har Patientkontoret i 2016 været på besøg på regionens hospitaler for at fortælle om vores opgaver og funktioner. Ved at udbrede kendskabet til os, kan både patienter og hospitaler få gavn af den viden, vi har, og vi oplever, at en øget synlighed er med til at styrke samarbejdet. Udover en generel besøgsrunde på hospitalerne har Patientkontoret også været rundt på samtlige hospitaler – både på stormøder og ude på enkelte afdelinger - for at gennemgå de lovændringer, der trådte i kraft pr. 1. oktober 2016.



Deltagelse i regionale og tværregionale arbejdsgrupper

Udover de rådgivnings- og vejledningsopgaver, som Patientkontoret har, så bidrager kontoret også til samarbejdet om udviklingen af kvalitet, service og kapacitetsplanlægning i Region Midtjylland. Patientkontoret har dagligt kontakt med både hospitaler, patienter og pårørende og får en masse viden, som kan bruges i nogle af de arbejdsgrupper, som Patientkontoret deltager i, både regionalt og tværregionalt. herunder:

Kontaktforum, Styrelsen for Patientsikkerhed

På møderne sker der erfaringsudveksling mellem Styrelsen for Patientsikkerhed og de regionale patientkontorer. Styrelsen for Patientsikkerhed gennemgår den seneste praksis for rettighedsklagerne, hvilket er med til at understøtte patientkontorerne i varetagelsen af vejledningsopgaven og sikre en ensartet vejledning af patienterne. Der afholdes møder 2 gange årligt.

Kontaktudvalg om patientmobilitetsdirektivet, Styrelsen for Patientsikkerhed

For at understøtte erfaringsudvekslingen med de organisationer og parter, som direktivets regler har betydning for, er der nedsat et kontaktudvalg om Patientmobilitetsdirektivet, som er et forum for videndeling og samarbejde på tværs af regionerne. Kontaktudvalget mødes 2 gange årligt.

Koordinering og planlægning i Region Midtjylland

Patientkontoret bidrager til regionens arbejde omkring håndtering af spørgsmål og problemstillinger vedrørende behandlinger udført i privat regi på regionens vegne. Patientkontorets data danner grundlag for

at arbejde med eventuelle behov for udbud på områder, hvor regionens egen kapacitet er presset.

Erfagruppe om det udvidede frie sygehusvalg, Danske Regioner

Patientkontoret er med til at repræsentere Region Midtjylland i Danske Regioners Erfagruppe omkring aftalerne indenfor udredning og behandling mellem DR (Danske Regioner) og BPK (brancheforeningen af private hospitaler og klinikker). Regionerne drøfter udbudserfaringer, forståelsesspørgsmål til kontrakterne og fremkommer løbende med nye ønsker til de fælles aftaler.

Venteinfo og sundhedvalg.dk, Danske Regioner

Patientkontoret har i 2016 bidraget med input til Danske Regioner i forhold til opdatering af behandlingsoversigten på www.venteinfo.dk samt www.sygehusvalg.dk. Det er et arbejde, som foregår i samarbejde med Sundhedsdatastyrelsen.

Ad hoc opgaver

Patientkontorets kompetencer anvendes ofte ad hoc i konkrete situationer, hvor det er nødvendigt, at regionen tilbyder borgere en kontakt.

I 2016 har Patientkontoret været i forbindelse med patienter og pårørende i følgende situationer:

E-journal

Regionen sender løbende oplysningsbreve ud til borgere om opslag i deres E-journal. Brevene tilsendes de patienter, hvor der har været foretaget et opslag i deres E-journal, og hvor man ikke umiddelbart kan se en behandlerrelation. Afgørende for, om en ansat må lave et opslag, er, om borgeren er i aktuel behandling hos vedkommende. Patienterne kan kontakte Patientkontoret for at få infor-

mation og vejledning om årsagen til opslaget og om evt. klagevejledning.

Sag om vestjysk psykiater

Regionen sendte breve til patienter, der havde været i behandling hos en vestjysk psykiater. Af brevet fremgik deres mulighed for at få gennemgået journalen sammen med en læge med henblik på at vurdere, om de skulle tilbydes nærmere undersøgelse eller behandling. Samtidig fik de en orientering om klage- og erstatningsmuligheder, hvor de blev henvist til at kontakte Patientkontoret for at få råd og vejledning.

Kontrolforløb for patienter med pacemaker

Regionen besluttede at udlægge alle kontrolforløb for patienter med pacemaker, så de ikke længere kunne blive kontrolleret på Aarhus Universitetshospital, men i stedet Regionshospitalet Herning eller Viborg. I brevet, som de berørte patienter fik tilsendt, fremgik det, at de kunne kontakte Patientkontoret for at få råd og vejledning.

Blodprøvetagning

Regionen besluttede, at blodprøvetagning i forbindelse med hospitalsbehandling ikke længere kunne foregå hos egen læge, men i stedet på hospitalet. Ved spørgsmål hertil kunne patienterne kontakte Patientkontoret.

FRA PATIENTKONTORETS HVERDAG:

>>> En patient kontakter os, da han har fået brev fra Region Midtjylland om, at der har været foretaget opslag i hans E-journal af en sundhedsperson, hvor man ikke umiddelbart kan se en behandlerrelation. Patienten oplyser, at han er indsat i fængsel og har fået lavet et helbredstjek af fængslets læge. Vi informerer om, at han ikke er tilmeldt sin praktiserende læge, fordi han sidder i fængsel, og at han i stedet er tilknyttet kriminalforsorgens læge og tilhører sygesikringsgruppe 4. Hvis han er på orlov, kan han kontakte en hvilken som helst læge, som så vil sende regningen til kriminalforsorgen. Når han bliver løsladt, vil han automatisk få sin tidligere praktiserende læge tilbage. Hvis opslaget er foretaget, mens han var indsat, kan det således være årsagen til, at han har modtaget brevet, da han ikke er tilknyttet sin egen praktiserende læge.

>>> En patient kontakter os, da han er indkaldt til en tarmundersøgelse på nærmeste hospital, som ligger ca. 25 km væk. Patienten er 87 år og har – før hustruens død – været vant til at klare sig selv, men nu er han i tvivl om, hvordan han skal komme af sted til undersøgelsen. Han har hørt noget om en "opsamlingsbus", og spørger, om han kan blive befordret frem og tilbage mellem sit hjem og hospitalet. Vi oplyser patienten om de generelle regler for siddende befordring, som betyder, at pensionister, der af helbredsmæssige årsager ikke kan benytte offentlige transportmidler, vil være berettiget til at blive kørt med siddende patientbefordring til nærmeste hospital. Patienten bliver også informeret om, at det er Region Midtjyllands Kørselskontor, der bevilliger befordringen, og samtalen afsluttes med, at patienten får udleveret telefonnummeret til Kørselskontoret.

4. Patientmobilitetsdirektivet om sundhedsydelser i et andet EU/EØS land

International Sygesikring i Styrelsen for Patientsikkerhed, er det danske koordinerende nationale kontaktpunkt for behandling i EU/EØS-landene. Det betyder, at International Sygesikring giver generel vejledning om retten til tilskud til behandling i et andet EU/EØS land samt generel vejledning til borgere fra andre EU/EØS land, som måtte ønske behandling i Danmark. De regionale patientkontorer giver derimod konkret vejledning til danske borgere, der ønsker behandling i udlandet og borgere fra andre EU/EØS land, der søger behandling i Danmark.

I 2016 har Patientkontoret haft 292 henvendelser fra patienter, der ønsker at få vejledning om mulighederne for at få behandling på tværs af EU/EØS landene. Der er således løbende sket en stigning i antallet af henvendelser siden 2014, hvor patientmobilitetsdirektivet blev indført (se figur 3).

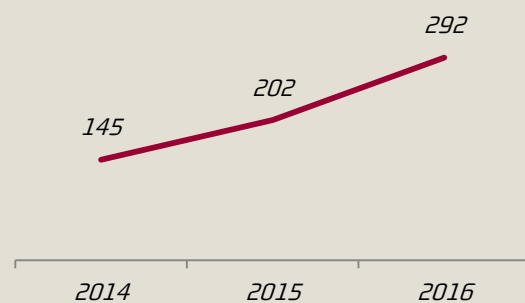
Stigningen var forventet, da patienterne hele tiden bliver mere bevidste om deres rettigheder og selv er opsøgende i forhold til at få undersøgt, hvorvidt de har mulighed for at få behandlingen i andet EU/EØS land. De patienter, som henvender sig til Patientkontoret for at få vejledning om deres muligheder for at benytte patientmobilitetsdirektivet, er hovedsageligt patienter, der ønsker at få deres behandling i det land, de oprindeligt er fra, sådan at de kan være tæt på deres familie, eller patienter, der spørger til muligheden for at få en anden behandling, end den behandling, de har fået tilbudt i Danmark.

Hvert år skal samtlige regioner fremsende statistik til International Sygesikring i Styrelsen for Patientsikkerhed, som så afrapporterer til EU-kommissionen om de sundheds-

ydelser og henvendelser, der har været på tværs af grænserne. Henvendelsernes tematikker er beskrevet i tabel 3 (næste side)².

Stigningen i antallet af henvendelser vedrører patienter, der allerede har søgt behandling i udlandet – såvel planlagt som ikke planlagt – og som ønsker vejledning i, hvordan de kan få det beløb, de selv har betalt, refunderet.

Figur 3:
Patienthenvendelser angående grænseoverskridende ydelser¹



Note: ¹⁾ Henvendelserne vedrører vejledning og ikke afgørelser om hverken refusion eller forhåndsgodkendelser, da disse træffes i Region Midtjyllands juridiske kontor.

² Kategorierne, som vi registrerer henvendelser under, er fastsat af EU-kommissionen.

Tabel 3:

Henvelaelser til Patientkontoret angående grænseoverskridende sundhedsydelser

	2015	2016
Om de administrative procedurer for at få refusion	30	134
Sundhedsydelse – sygesikringsregler/sundhedsloven	63	45
Procedure for at få adgang til sundhedsydelser	19	32
Sundhedsydelse med forhåndsgodkendelse	36	25
Direktivets muligheder for adgang til sundhedsydelser	32	24
Om sundhedstjenesteydere	1	3
Om takster/priser	2	3
Om Nationale kontaktpunkter i andre medlemsstater	5	2
Om behandlingerne	2	1
Andet	9	11
Henvelaelser fra tredjeverdens lande (udenfor EU/EØS)	3	12
I alt	202	292

FRA PATIENTKONTORETS HVERDAG:

>>> En spansk kvinde, bosiddende i England, henvender sig til os, da hun er gravid og ønsker at føde i Danmark. Hun oplyser, at de påtænker at opholde sig i Danmark i en længere periode i forbindelse med fødslen, da hendes ægtefælle er dansker. Hun informeres om, at hvis hun ikke kun kommer til Danmark med det formål at føde sit barn, vil hun være dækket af EU sygesikringskortet. I Region Midtjylland er det dog det enkelte hospital, der afgør, hvorvidt de mener, at en ydelse er dækket af EU sygesikringskortet, eller om der skal opkræves betaling for behandlingen. Kvinden får derfor oplyst et direkte tlf.nr. til en kontaktperson på det hospital, hvor hun gerne vil føde.

>>> Et dansk malerfirma kontakter os sammen med én af deres ansatte, som er polak. Han har fået en regning fra den praktiserende læge, selvom han har et særligt sundhedskort, som ikke er udløbet. De spørger til muligheden for at få denne regning betalt eller refunderet. Vi kontakter Praksisadministrationen i Region Midtjylland, som oplyser, at han skal henvende sig til den pågældende lægepraksis. Hvis de fastholder kravet om betaling, vil han være nødt til at betale og kan efterfølgende få refusion fra sin bopælskommune. Vi tilbød at tage kontakt til den praktiserende læge, som rettede fejlen, og patienten blev således ikke opkrævet beløbet.

5. Statistik fra den centrale omvisiteringsfunktion

Patientkontoret varetager den centrale omvisiteringsfunktion i Region Midtjylland. I tabel 4 ses hvor mange patienter, der er blevet omvisiteret via Patientkontoret. De patienter – bl.a. billeddiagnostiske-, urinvejskirurgiske- og smertepatienter – som hospitalerne selv har omvisiteret til private samarbejdssygehuse er ikke medregnet. Udviklingen over de seneste år i antallet af omvisiteringer fremgår af figur 4.

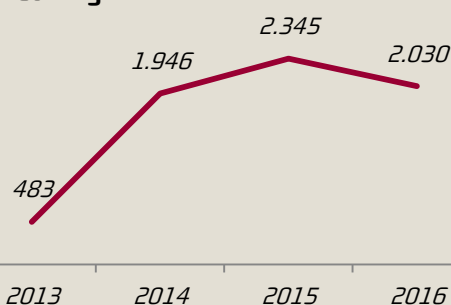
Ret til hurtig udredning

Hvis en patient er henvist til udredning på et hospital, skal hospitalet, hvis det er fagligt muligt, have udredt patienten inden for 1 måned (30 dage) efter patienten er henvist. Hvis hospitalet ikke selv kan udrede patienten inden for 1 måned, skal regionen forsøge at få patienten udredt inden for 1 måned på andre offentlige eller private hospitaler og klinikker.

Fra 1. oktober 2016 kan patienter, der er henvist til udredning også benytte det udvidede frie sygehusvalg, hvis Regionen ikke kan tilbyde udredning inden for 1 måned. Tallene i tabellen indeholder både omvisiteringer til udvidet frit sygehusvalg samt private samarbejdssygehuse.

Figur 4:

Patienter omvisiteret til udredning



Tabel 4:

Patienter omvisiteret til udredning - fordelt på specialer

	2015	2016
Neurologi	625	629
Karkirurgi	43	389
Intern Medicin	582	334
Kirurgi	513	217
Ortopædkirurgi	24	182
Urinvejskirurgi	386	165
Øre, næse, hals	51	51
Billeddiagnostik	6	15
Gynækologi	99	12
Klinisk fysiologi	9	11
Øvrige	7	25
I alt	2.345	2.030

Udvidet frit sygehusvalg

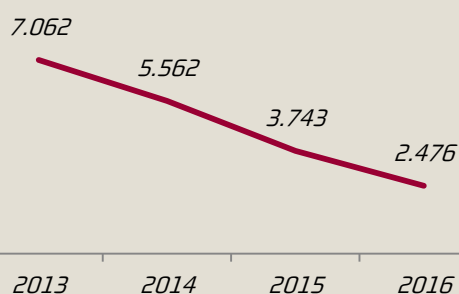
Hvis en patient er henvist til behandling på et hospital, og regionen ikke kan tilbyde at påbegynde behandlingen inden for 1 måned efter patienten er henvist, kan patienten benytte sig af det udvidede frie sygehusvalg og komme på et privathospital.

Reglerne om udvidet frit sygehusvalg har løbende ændret sig. Fra d. 1. september 2013 og frem til d. 1. oktober 2016 var retten til udvidet frit sygehusvalg differentieret, hvilket betød, at en patient, der var henvist til sygehusbehandling, kunne vælge at benytte det udvidede frie sygehusvalg og komme på et privathospital, hvis ikke regionen kunne tilbyde behandling inden for 2 måneder. Hvis patienten var henvist med en alvorlig sygdom var fristen dog 1 måned.

Udviklingen i antallet af patienter, der er blevet omvisiteret til et privathospital ved at benytte det udvidede frie sygehusvalg i perioden 2013-2016, fremgår af figur 5.

I 2016 har Patientkontoret omvisiteret 2.476 patienter via det udvidede frie sygehusvalg. Fordelingen kan læses i tabel 5.

Figur 5:
Patienter omvisiteret til privathospital



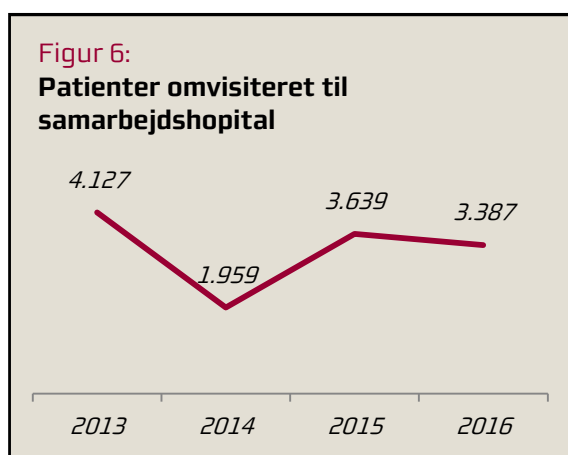
Tabel 5:
Patienter omvisiteret til privathospital - fordelt på specialer

	2015	2016
Øre, næse, hals	658	603
Billeddiagnostik	856	548
Kirurgi	980	384
Plastikkirurgi	331	298
Øjensygdomme	166	127
Karkirurgi	18	96
Intern Medicin	169	90
Klinisk fysiologi	95	89
Ortopædkirurgi	224	74
Hudsygdomme	38	52
Urinvejskirugi	143	47
Gynækologi	12	27
Neurologi	12	10
Pædiatri	4	5
Smertebehandling	2	3
Neurokirurgi	31	0
Øvrige	4	23
I alt	3.743	2.476

Omvisiteringer til privathospitaler, som Region Midtjylland har indgået en samarbejdsaftale med

Region Midtjylland har indgået aftaler med en række privathospitaler om behandling inden for udvalgte områder. Disse private hospitaler og klinikker betragtes som samarbejdssygehuse.

Af nedenstående figur 6 ses, hvor mange patienter, Patientkontoret har omvisiteret til behandling på et af vores samarbejdssygehuse i perioden 2013-2016. Tabel 6 viser hvorledes patienterne fordeler sig i forhold til specialer.



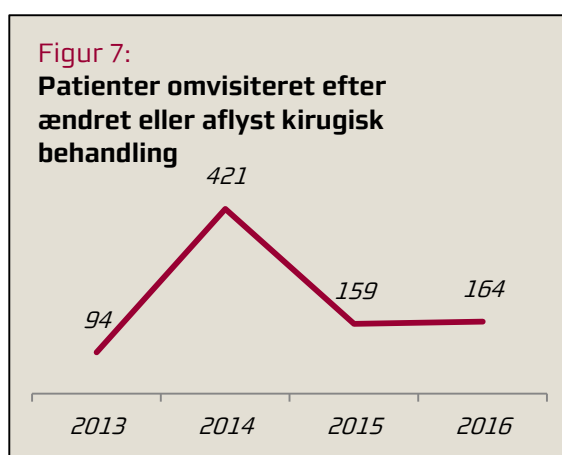
Tabel 6:
Patienter omvisiteret til behandling på samarbejdshospital - fordelt på specialer

	2015	2016
Billeddiagnostik	2.006	2.285
Urinvejskirugi	494	414
Smertebehandling	61	229
Plastikkirurgi	201	176
Klinisk fysiologi	78	84
Ortopædkirurgi	559	58
Kirurgi	7	57
Intern Medicin	37	28
Pædiatri	18	15
Neurokirurgi	163	8
Øvrige	14	33
I alt	3.639	3.387

Ændret eller aflyst dato for kirurgisk behandling

Hvis regionen ændrer en dato for kirurgisk behandling på et hospital i regionen, får patienten ret til at blive behandlet på et privathospital.

Af nedenstående figur 7 ses, hvor mange patienter, der i perioden 2013-2016 har ønsket at blive omvisiteret til et privathospital som følge af, at deres dato for kirurgisk behandling er ændret. For de seneste år er i tabel 7 præsenteret, hvordan omvisiteringerne fordeler sig på specialer.



Tabel 7:
Patienter omvisiteret efter aflysning/ændring - fordelt på specialer

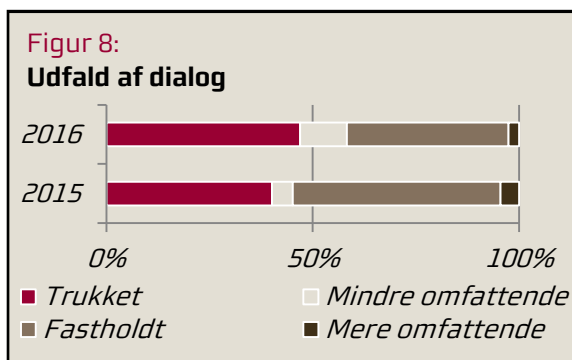
	2015	2016
Kirurgi	63	61
Ortopædkirurgi	44	58
Plastikkirurgi	9	7
Øre, næse, hals.	3	7
Gynækologi	4	5
Urinvejskirugi	17	4
Neurokirurgi	3	2
Øvrige	16	20
I alt	159	164

6. Videreformidling af klager fra Styrelsen for Patientsikkerhed til hospitalerne

Når en patient eller pårørende har sendt en klage til Styrelsen for Patientsikkerhed, hvori der er klaget over Region Midtjylland, sender Styrelsen for Patientsikkerhed klagen til regionen. Patientkontoret sørger for at videreformidle klagen internt til det hospital, hvor behandlingen har fundet sted, og vi videreformidler årligt ca. 5-600 klager til hospitalerne. Antallet af klager, som Patientkontoret videreformidler, er ikke medtaget i statistikken over antallet af henvendelser til Patientkontoret.

I flere tilfælde er det i forbindelse med videreformidlingen nødvendigt både at tage kontakt til klager samt Styrelsen for Patientsikkerhed. Det kan eksempelvis være i tilfælde, hvor der er klaget over flere hospitaler og klager har ønsket dialog. Her kontakter vi klager for at høre, hvor dialogen ønskes afholdt, hvorefter vi videresender klagen til det valgte hospital, som så får ansvaret for afholdelsen.

Hvert år bidrager regionen efter anmodning fra Styrelsen for Patientsikkerhed med oplysninger til brug for årsrapporten. Uddrag af Region Midtjyllands rapportering fra år 2016 fremgår af tabel 8. Figur 8 illustrerer grafisk de udfald, dialogerne har haft.



Tabel 8:
Klagehåndtering

	2015	2016
Samlet		
Antal sager i dialog i alt	177	115
Behandlingsinstans		
Offentligt somatisk sygehus	155	89
Offentligt psykiatrisk sygehus	4	1
Privat sygehus	3	1
Praksissektoren	15	24
Deltagere i dialog med klager (flere svar muligt)		
Den/de behandlingsansvarlige sundhedspersoner	87	55
Afdelingsledelsen på et offentligt sygehus	90	53
Øvrige regionale ansatte	15	17
Ledelsesperson, privat hospital el. klinik i praksissektoren	3	1
Gennemførelse af dialogen (ikke alle sager registreret)		
Telefonisk kontakt	27	20
Møde	101	62
Udfaldet af dialogen		
Klagen trukket tilbage	71	54
Klagen blev mindre omfattende	9	13
Klagen blev mere omfattende	8	3
Klagen fastholdt uforandret	89	45

7. Udvikling af patientkontoret

Videreuddannelse

Patientkontoret vil gerne kunne tilbyde en så kvalificeret vejledning som muligt og har derfor løbende fokus på videreuddannelse af patientvejledere. Hvert år er der patientvejledere på kursus indenfor områder, som er aktuelle for Patientkontoret. Af videreuddannelse kan bl.a. nævnes kursusfag i sundhedsret på Aarhus Universitet og coach - samt diplomuddannelser. Det har i de seneste år været prioriteret, at alle patientvejledere kan få tilbudt sundhedsret og det betyder at stort set alle patientvejledere i Patientkontoret har gennemgået kursusfaget på jurastudiet.

Videndeling

Patientkontoret har løbende fokus på videndeling. I 2016 har der været særlig fokus på videndeling, da det var et stort ønske fra medarbejderne. Kontoret har hver tirsdag afholdt et kort sparringsmøde, så alle har mulighed for at drøfte sager og aktuelle problemstillinger. Formålet har været, at der skal være en så ensrettet praksis på vejledning og sagsbehandling til borgerne i Region Midtjylland, og patientvejlederne skal have et forum, hvor der er tid til at fordybe sig i et emne. Én gang om måneden har vi haft et udvidet sparringsmøde med aktuelle emner. Patientkontoret har bl.a. haft besøg af IT-medarbejdere for at få bedre kendskab til opbygningen af den elektroniske patientjournal. Juridisk kontor i Regionen deltager også jævnligt i sparringsmøderne for at videreformidle de afgørelser, som de modtager fra Styrelsen for Patientsikkerhed, da de danner

præcedens for sundhedsvæsenets faglige standard og fortolkning af patienters rettigheder.

Herudover har vi på møderne haft emner på som status og nye mål for Patientkontoret, gennemgang af aftaler og ændringer med Danske Regioner samt gennemgang af udbudsaftaler, som er lavet med private samarbejdshospitaler.

Patientkontoret planlægger også at afholde sparringsmøder og videndeling i 2017, hvor vi allerede har haft besøg af Regionens Kørselskontor for at drøfte reglerne og praksis på området. Der er desuden planlagt emner som utilsigtede hændelser, tolkebistand og korrekt registrering.

Patientkontoret deltager også på det årlige patientvejlederseminar med de andre regioners patientkontorer, hvor relevante emner, blandt andet ny lovgivning, bliver taget op. I 2017 er det Region Midtjylland, som har fornøjelsen at skulle arrangere seminaret til efteråret og planlægningen er allerede startet i 2016.



Mål for 2017

- Vi vil fortsat have fokus på kvalitet i den service, vi yder til borgerne. Vi vil styrke vores kompetenceudvikling i kontoret ved at sparre i forhold til konkrete sager og udarbejde guidelines inden for udvalgte områder, så vi er sikre på, at alle borgere får samme vejledning uanset hvilken patientvejleder, de taler med. Herudover vil vi også arbejde med at få systematiseret vores interne kommunikation, så vi videndeler på en hensigtsmæssig måde.
- Vi vil udarbejde en retningslinje for, hvordan vi servicerer de borgere, der møder personligt op i regionshuset.
- Vi vil fortsat arbejde med at øge Patientkontorets synlighed overfor borgere og samarbejdsparter gennem initiativer overfor f.eks. hospitaler, sygeplejeskoler, lægesekretærer, praktiserende læger m.fl.
- I samarbejde med IT og Koncern Kommunikation vil vi gerne være med til at sikre, at hospitalerne anvender de rigtige breve, når patienter skal indkaldes til udredning og behandling. I forbindelse hermed vil vi prioritere samarbejdet med hospitalerne og være en god samarbejdspartner til at opnå det fælles mål, at patienterne får de korrekte oplysninger om deres rettigheder.
- Vi vil arbejde med at effektivisere nogle arbejdsgange bl.a. ved at udarbejde standardbrevskabeloner, både på dansk og engelsk, som vi kan bruge til de henvendelser, som kræver skriftlig vejledning.
- Vi vil have særlig fokus på tilrettelæggelsen af vores interne arbejdsgange. I forbindelse med, at telefontiden er blevet udvidet, skal vi have justeret vores arbejdsstruktur.
- Vi vil fortsat arbejde med digitalisering af omvisiteringsblanketten med henblik på at effektivisere vores arbejdsgange.

8. Bilag: Patientkontorets funktion og opgaver

Patientkontorets opgaver er reguleret i sundhedslovens § 51 og bekendtgørelse nr. 1659 af 27.12.2013.

Sundhedslovens § 51:

Regionsrådet opretter et eller flere patientkontorer, der har til opgave at informere, vejlede og rådgive patienter om patienters rettigheder, herunder reglerne om adgang til behandling, frit og udvidet frit sygehusvalg m.v., ventetider m.v. og reglerne om klage- og erstatningsadgang inden for sundhedsvæsenet. Patientkontorerne har desuden til opgave at informere, vejlede og rådgive patienter fra EU-/EØS-lande, Færøerne og Grønland om adgang til behandling og rettigheder m.v.

Stk. 2. Patientkontorerne skal informere praktiserende læger og speciallæger om reglerne om frit og udvidet frit sygehusvalg m.v. og om deres patienters valgmuligheder i sygehusvæsenet, jf. §§ 86 og 87.

Stk. 3. Patientkontorerne kan modtage alle klager og henvendelser vedrørende de i stk. 1 nævnte opgaver og skal efter anmodning bistå med at udfærdige og fremsende henvendelser til rette myndighed.

Stk. 4. Med patientens mundtlige eller skriftlige samtykke kan sundhedspersoner videregive oplysninger til patientvejledere på patientkontorerne om patientens helbredsforhold, øvrige rent private forhold og andre fortrolige oplysninger til brug for rådgivning og bistand til patienten. Samtykke kan afgives til den sundhedsperson, der videre giver oplysninger, eller til den patient-

vejleder, der modtager oplysninger. Videregivelse af oplysninger skal indføres i patientjournalen. Patienten kan på ethvert tidspunkt af det aktuelle behandlingsforløb frabede sig, at oplysningerne videregives. Ministeren for sundhed og forebyggelse fastsætter nærmere regler om videregivelse og registrering af oplysninger og samtykke.

Stk. 5. Klager, anmeldelser m.v., som sendes til patientkontoret, anses for indgivet hos rette myndighed på det tidspunkt, hvor de modtages i patientkontoret.

Stk. 6. Ministeren for sundhed og forebyggelse kan fastsætte nærmere regler om patientkontorernes opgaver og funktioner. Ministeren kan endvidere fastsætte regler om patientkontorernes vejledning af patienter om behandling i udlandet og om patientkontorernes vejledning af personer fra andre EU-/EØS-lande, Færøerne og Grønland om behandling her i landet m.v.

Stk. 7. Regionsrådet fastsætter nærmere retningslinjer for patientkontorernes stedlige og organisatoriske placering samt for deres virksomhed, herunder for, hvilke forhold der skal oplyses i patientkontorernes årsberetning. De nævnte retningslinjer indsendes til ministeren for sundhed og forebyggelse .

Stk. 8. Patientkontorerne udarbejder årsberetninger for deres virksomhed. Årsberetningerne indsendes til ministeren for sundhed og forebyggelse.

Bekendtgørelse nr. 1659 af 27.12.2013 om de regionale patientkontorers opgaver og funktioner:

§ 1. Patientkontorerne har til formål at yde information, vejledning og rådgivning vedrørende patientrettigheder m.v. og er uafhængige af instruktioner fra regionsråd vedrørende patientkontorernes informations-, rådgivnings- og vejledningsfunktioner.

§ 2. Patientkontorerne skal efter anmodning fra en patient bistå med vejledning og rådgivning om patientrettigheder, herunder reglerne for frit og udvidet frit sygehusvalg, ret til hurtig udredning, behandlingsfrister og reglerne på klage- og erstatningsområdet samt reglerne for behandling i udlandet.

Stk. 2. Patientkontorerne skal desuden bistå patienter, der ønsker at benytte det frie og udvidede frie sygehusvalg m.v., med at finde et sygehus, der kan varetage den pågældende behandling, og vejlede om, hvorledes der kan ske viderehenvisning dertil.

Stk. 3. Patientkontorerne skal endvidere bistå en patient med videresendelse og udformning af klager eller erstatningskrav til rette myndighed.

Stk. 4. Bistand efter stk. 1 omfatter også forhold vedrørende private sygehuse og klinikker.

§ 3. Patientkontorerne skal efter anmodning fra patienten informere om

1. standarder og retningslinjer for kvalitet og sikkerhed i sundhedsvæsenet,
2. regler for tilsyn med og evaluering af sundhedstjenesteydere,
3. hospitalers tilgængelighed for handicappede, og
4. om en sundhedsperson, der virker i Danmark, er autoriseret, hvorvidt der er fastsat begrænsninger i den pågældendes udøvelse af virksomhed, samt om autorisationen er tidsbegrænset.

§ 4. Patientkontorerne skal yde generel information om sundhedsvæsenets ydelser, herunder undersøgelse, behandling, pleje, genoptræning og service.

§ 5. Patientkontorerne bidrager til, at der sker afklaring af eventuelle misforståelser mellem patienter og sundhedspersoner i forbindelse med patientbehandlingen på regionsrådenes sygehuse.

§ 6. Patientkontorerne skal informere praktiserende læger og praktiserende speciallæger om reglerne om frit og udvidet frit sygehusvalg, ret til hurtig udredning og behandlingsfrister.

Stk. 2. Efter anmodning fra en praktiserende læge eller praktiserende speciallæge skal patientkontorerne rådgive denne om en patients rettigheder vedrørende frit og udvidet frit sygehusvalg, ret til hurtig udredning og behandlingsfrister.

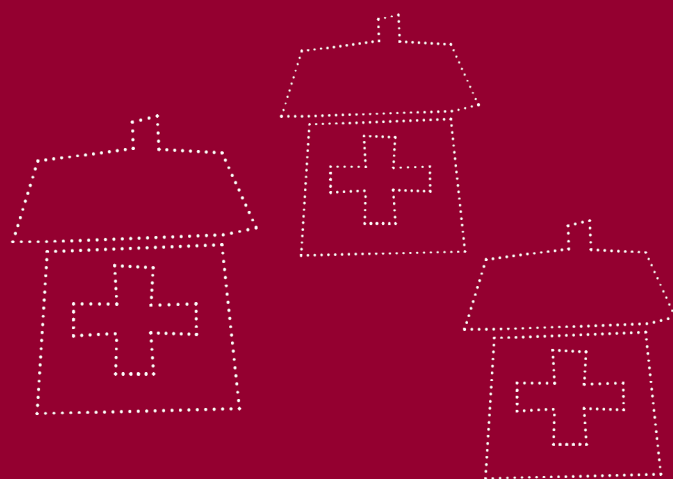
§ 7. Patientkontorerne skal videresende relevante informationer, der ikke indeholder personoplysninger, til Regionsrådet, som løbende skal benytte disse til udvikling af service, behandlingskvalitet og patientsikkerhed i Regionsrådets sundhedsvæsen.

§ 8. Efter anmodning fra et nationalt kontaktpunkt etableret i medfør af Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/24/EU af 9. marts 2011 om patientrettigheder i forbindelse med grænseoverskridende sundhedsydelser yder patientkontorerne bistand til afklaring af en dansk fakturas indhold.

§ 9. Bekendtgørelsen træder i kraft den 1. januar 2014.

Stk. 2. Samtidig ophæves bekendtgørelse nr. 1750 af 21. december 2006 om de regionale patientkontorers opgaver og funktioner.





Patientkontoret
Regionshuset Viborg
Skottenborg, 26, 8800 Viborg
Tlf.: 7841 0444