

Patientkontorets Årsberetning 2019

Indholdsfortegnelse

1. Indledning	3
Om Patientkontoret	3
2. Henvendelser til Patientkontoret	4
Hvem har kontaktet Patientkontoret?	5
Hvad drejer henvendelserne sig om?	5
3. Særligt om år 2019 i Patientkontoret	8
Kompetenceudvikling	10
Deltagelse i regionale og tværregionale arbejdsgrupper	11
4. Patientmobilitetsdirektivet om sundhedsydelse i et andet EU/EØS land	12
5. Statistik fra den centrale omvisiteringsfunktion	13
Ret til hurtig udredning	13
Udvidet frit sygehusvalg	14
Ændret eller aflyst dato for kirurgisk behandling	15
6. Dialogmøder i praksissektoren	17
7. Videreformidling af klager fra Styrelsen for Patientklager til hospitalerne	17
8. Bilag: Patientkontorets funktion og opgaver	19
Sundhedslovens § 51	19
§ 51 a	19
Bekendtgørelse nr. 1659	20

1. Indledning

Efter Sundhedslovens § 51, stk. 8 skal Patientkontoret udarbejde en årsberetning for sin virksomhed. Denne årsberetning skal indsendes til Sundheds- og Ældreministeriet.

Om Patientkontoret

Patientkontoret i Region Midtjylland er placeret i Regionshuset Viborg, og opgaverne blev i 2019 varetaget af 16 medarbejdere. Patientkontorets faglige baggrund er fordelt, så der er 13 sygeplejersker, 2 administrativt uddannede medarbejdere og en kontorchef. Herudover er der tilknyttet en jurist til kontoret.

Patientkontoret har til opgave at informere, vejlede og rådgive om patientrettigheder, herunder reglerne om adgang til behandling, frit og udvidet frit sygehusvalg, ventetider og reglerne om klage- og erstatningsadgang inden for sundhedsvæsenet. Patientkontoret er International Kontaktpunkt og 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.

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

Udover de i lovgivningen fastsatte opgaver, varetager Patientkontoret også en del øvrige opgaver. Af større opgaver, som i Region Midtjylland er henlagt til Patientkontoret, kan nævnes:

- Den centrale omvisiteringsfunktion
- Vejledning til hospitalerne i den intelligente brevskebelon
- Besvarelse af borgerhenvendelser til e-journal, herunder privatmarkering af journaloplysninger
- Dialogmøder i praksissektoren og praktiserende tandlæger
- Konsulentfunktion og undervisning i patientrettigheder for hele koncernen

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

2. Henvendelser til Patientkontoret

Patientkontoret har i 2019 besvaret 36.234 henvendelser, mens der i 2018 blev besvaret 30.704 henvendelser. Fra 2018 til 2019 har der således været en stigning i antallet af henvendelser på 18,0 pct. Det sker i forlængelse af, at der fra 2017 til 2018 var en stigning på 29,3 pct. På to år er antallet af henvendelser til Patientkontoret således steget med næsten 13.000 eller over 50 pct.

Antallet afspejler den indledende kontakt til en patientvejleder, hvor vi opretter en ny sag på henvendelsen. De patienter, som vi allerede har registreret en sag på, fremgår således ikke af det samlede antal henvendelser pr. år.

Eksempelvis er der registreret 28.178 besvarede telefoniske henvendelser i 2019, selvom der i alt er besvaret 31.332 opkald i telefontiden. Grunden til, at forskellen på 3.154 henvendelser ikke indgår i årsopgørelsen er, at de vedrører en allerede oprettet sag, dvs. en henvendelse fra en patient eller pårørende, som vi allerede har registreret. Det samme gælder de skriftlige henvendelser.

Tendensen fra 2016 til 2019 er, at der er mange flere telefoniske henvendelser. Endvidere har der i 2019 været en kraftig stigning i de skriftlige henvendelser, efter nogle år med først en faldende tendens, og herefter fra 2018 en stigende tendens.

Det har hidtil været vurderingen, at de mange skriftlige henvendelser har skyldtes en lang ventetid på telefonen, men selv om der i efteråret 2019 er sket et markant fald i ventetiden fra 30-40 minutter i gennemsnit i foråret til 17-20 minutter i efteråret, er antallet af skriftlige henvendelser fortsat meget højt. Det kan skyldes, at flere ønsker at henvende sig skriftligt, eller at de stadig synes, der er for lang ventetid ved telefonisk henvendelse.

Tabel 1

Kontakt til Patientkontoret				
	2016	2017	2018	2019
Telefonisk	18.555	19.991	25.791	28.178
Mail	4.078	3.450	4.542	7.729
Brev	91	55	50	49
Personligt	44	44	27	23
Ikke registreret	-	202	294	255
I alt	22.768	23.742	30.704	36.234

Nogle henvendelser afsluttes umiddelbart efter den første kontakt, hvorimod andre henvendelser kræver yderligere skriftlig eller mundtlig korrespondance, og der er derfor stor forskel på, hvor meget sagsbehandlingstid, hver enkelt henvendelse kræver. Efterfølgende kontakter til patienter eller hospitaler, som opfølgning på en henvendelse, registreres typisk på samme sag, og fremgår derfor ikke som selvstændige henvendelser i statistikken. 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 udenfor den faste telefontid, hvis patienten har skullet give en tilbagemelding eller ønsker yderligere vejledning for at komme videre i sundhedssystemet.

Hvem har kontaktet Patientkontoret?

De fleste af henvendelserne kommer fra patienterne selv, hvilket er samstemmende med tidligere års fordeling af henvendelser til Patientkontoret. 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.

Tabel 2

Hvem kontakter os	2017	2018	2019
Patienter	19.430	25.724	29.734
Pårørende	2.461	2.931	3.302
Hospitaler	1.458	1.636	2.741
Kommuner	150	164	178
Øvrige	243	249	66
Blank registrering	101	151	213
I alt	23.742	30.704	36.234

FRA PATIENTKONTORETS HVERDAG

Høreapparatbehandling – offentligt eller privat

Hørehæmmet patient kontakter Patientkontoret for at få vejledning om rettigheder og muligheder for at skifte fra en offentlig til en privat høreklub.

Patienten har for godt 4 år siden sidst fået udleveret høreapparater fra den offentlige høreklub på Regionshospitalet Viborg. Patienten har konstateret, at de offentlige høreklubber i Region Midtjylland generelt har lang ventetid, hvorfor han ønsker information og vejledning i, hvordan han skifter til en privat høreklub. Ud fra patientens oplysninger, er der tale om kompliceret høreapparatbehandling. Det betyder ifølge Sundhedsstyrelsens faglige vejledning, at patienten hører til på en af de offentlige sygehuses høreklubber, hvor der er ørelæger tilknyttet. Det begrænser patientens muligheder for at vælge andet.

Derfor bliver patienten informeret om, at hans høretab bør behandles på en offentlig høreklub. Han er også informeret om, at han ikke kan søge alle offentlige høreklubber, da de ikke alle har lægetilknytning. Lokalklinikkerne tager sig f.eks. kun af de ukomplicerede høretab.

Til slut er patienten informeret om vejledende ventetider til de audiologiske sygehusklinikker, der behandler kompliceret høretab – både i Region Midtjylland samt på det frie sygehusvalg uden for Region Midtjylland. Han har også fået en vejledning til, hvordan han som selvhenviser (patienten behøver ikke en henvisning fra en øre-næse-hals-læge), kan komme på en venteliste til nye høreapparater.

Hvad drejer henvendelserne sig om?

Når vi modtager henvendelser fra patienter eller andre, registrerer vi, hvad henvendelsen drejer sig om, så vi kan se, hvordan henvendelserne fordeler sig, og om der sker ændringer i, hvilken type rådgivning og vejledning, der ydes. På den måde kan vi se, 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.

Tabel 3 på næste side giver et overblik over anledning til henvendelser til Patientkontoret.

Tabel 3

Anledning til henvendelser til Patientkontoret				
	2016	2017	2018	2019
Den centrale omvisitering				
Frit sygehusvalg	1.222	1.240	1.484	1.283
Ventetider ¹	1.649	1.271	833	729
Udvidet frit sygehusvalg	2.612	2.619	2.453	4.911 ²
Ret til hurtig udredning	3.593	3.472	5.941	8.579
Privat samarbejdssygehus	3.419	4.053	7.325	7.252
Anmodning om accept ³	1.497	1.282	1.408	2.269
I alt - den centrale omvisitering	13.992	13.937	19.444	25.023
Klage og erstatning				
Klage til Styrelsen for Patientklager - praksissektoren	112	107	117	89
Klage til Styrelsen for Patientklager - hospitaler	172	137	175	130
Klage til Styrelsen for Patientklager - rettigheder	24	23	34	30
Patienterstatning – praksis	28	26	20	20
Patienterstatning – hospital	124	144	114	114
Styrelsen for Patientklager og Patienterstatning, praksis	57	59	64	47
Styrelsen for Patientklager og Patienterstatning, hospital	159	189	209	222
Ankenævnet for Patienterstatningen	16	18	15	10
Serviceklage – praksissektoren	100	93	49	39
Serviceklage – hospital	176	115	81	56
I alt - klage og erstatning	968	911	878	757
Patientrettigheder				
Spørgsmål angående rettigheder	5.178	6.046	7.733	7.626
Behandling i udlandet	292	386	298	290
Genoptræning	55	39	41	20
Maksimale ventetider – livstruende sygdom	21	31	44	40
Befordring	696	609	383	305
I alt - patientrettigheder	6.242	7.111	8.499	8.281
Øvrige				
Funktionspostkasse E-journal	395	387	312	418
Opslag i E-journal ⁴	15	43	113	178
Tolkebistand ⁵	-	-	17	46
Diverse	1.125	1.353	1.441	1.531
I alt - øvrige	1.566	1.783	1.883	2.173
Henvendelser i alt	22.768	23.742	30.704	36.234

¹ Af statistikken ses der siden 2016 et støt faldende antal henvendelser vedrørende ventetider. Dette skyldes dog, at en del af disse henvendelser registreres under patientrettigheder, når henvendelsen ikke kun omhandler ventetider.

² Heraf 442 aflyste operationer.

³ En anmodning om accept vedrører henvendelser fra privathospitaler, hvor man forespørger om tilladelse til at foretage yderligere undersøgelser/behandling på en patient, der allerede er omvisiteret. Henvendelsen kan også vedrøre spørgsmål til honorering, hvis behandlingsforløbet falder uden for rammerne af de eksisterende aftaler.

⁴ Vedrører henvendelser, som Patientkontoret har modtaget fra borgere, der har fået tilsendt brev om, at der har været foretaget opslag i borgerens E-journal af sundhedsperson, hvor man ikke umiddelbart kan se, at der er tale om en behandlerrelation.

⁵ Pr 1. juli 2018 er der indført tolkegebyr. Henvendelserne vedrører bl.a. vejledning om reglerne for at kunne blive fritaget for tolkegebyrer, forkert udsendte fakturaer mv.

FRA PATIENTKONTORETS HVERDAG

Aktindsigt i afdødes journal samt klage- og erstatningsvejledning

En søster har bedt hospitalet om at få aktindsigt i sin afdøde søsters journal på grund af kritisable forhold i plejen og behandlingen. Søsteren har ved telefonisk henvendelse til hospitalet bedt om aktindsigt og ved samtalen fået afslag. Hun beder om at få oplyst sine rettigheder i den forbindelse. Patientkontoret oplyser, at hvis søsteren er nærmeste pårørende, har hun ret til at få oplysninger om afdødes sygdomsforløb, dødsårsag og døds måde, såfremt det ikke strider imod afdødes ønske efter Sundhedslovens § 45.

Hvis søsteren ikke vurderes at være nærmeste pårørende, eller hvis søsteren ønsker flere oplysninger end der kan gives efter § 45, kan afdelingen vurdere, om man kan videregive flere oplysninger, såfremt der er forhold, der vejer tungere end hensynet til patientens krav om fortrolighed (også kaldet værdispringsreglen jf. Sundhedslovens § 43, stk. 2, nr.2).

Søsteren er opfordret til at anmode skriftligt om oplysningerne, og ved evt. afslag, kan hun vælge at indgive en rettighedsklage til Styrelsen for Patientklager indenfor 4 uger. Patientkontoret vejleder også om klage- og erstatningsreglerne, da søsteren har oplyst om kritisable forhold i pleje og behandling. Styrelsen for Patientklager behandler klager over sundhedsfaglig behandling, og Patienterstatningen behandler anmeldelser, hvis der er påført patienten skade i sundhedsvæsenet under behandlingen.

FRA PATIENTKONTORETS HVERDAG

Ansøgning om hovedbeklædning

En patient fra Region Midtjylland er i kemobehandling på Onkologisk afdeling på Odense Universitetshospital, Region Syddanmark. Patienten ønsker at søge om hovedbeklædning (paryk eller tørklæde), og Onkologisk afdeling i Odense har opfordret patienten til at søge bopælsregionen om bevilling. Patientkontoret undersøger, hvordan proceduren er her i regionen. Patientkontoret kan herefter oplyse patienten om, at bevillingen ikke skal søges via bopælsregionen, men skal søges via den behandlende afdeling i Odense.

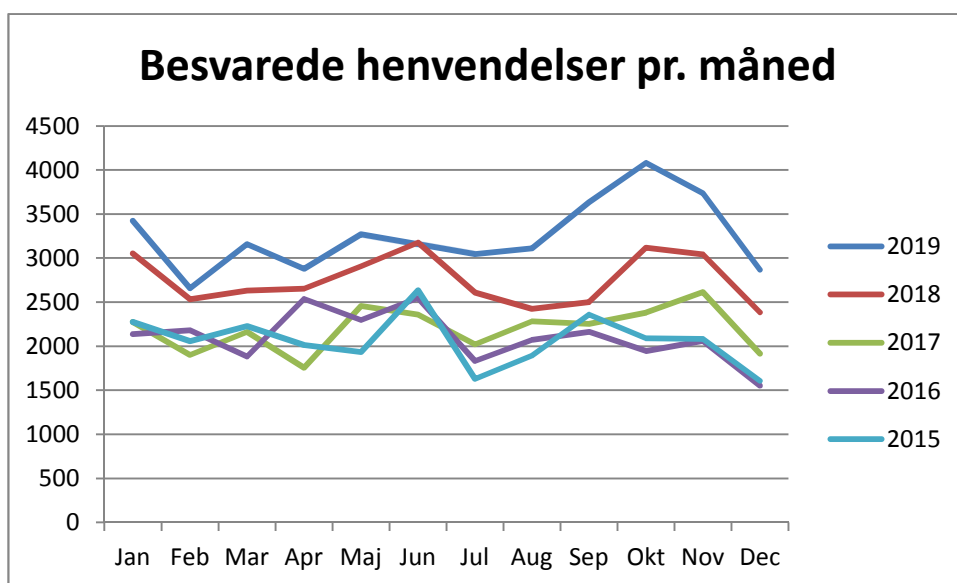
3. Særligt om år 2019 i Patientkontoret

Som det er beskrevet tidligere, så har der i 2019 fortsat været en stigning i antallet af besvarede henvendelser i Patientkontoret. Stigningen fremgår af figuren nedenfor, og som det ses, har der i alle måneder, bortset fra to, været et højere og i nogle måneder markant højere antal besvarede henvendelser. Da det i figuren kan se ud som om, aktivitetsniveauet i slutningen af 2019 var ved at nærme sig niveauet i 2018, så skal det nævnes, at det ikke er tilfældet. I de første måneder af 2020 har der været et aktivitetsniveau, der ligger markant højere end det, der var i de samme måneder i 2019. I januar 2020 blev der således besvaret over 4.500 henvendelser.

Patientkontoret har et servicemål om, at alle borgere, der henvender sig telefonisk, kommer i kontakt med en patientvejleder, hvis han eller hun bliver i telefonkøen. Telefonen bliver ikke lukket, før alle er blevet betjent.

Ventetiden på at komme igennem var i foråret 2019 på 30-40 minutter i gennemsnit. Denne er nu bragt ned, så den i efteråret har været på 17-20 minutter i gennemsnit.

For de skriftlige henvendelsers vedkommende er der et servicemål om, at borgerne skal have svar inden for 7 dage. Dette er generelt overholdt i 2019, på trods af at der næsten har været en fordobling i antallet af henvendelser.



Patientkontoret arbejder konstant på at få ventetiden ned og samtidig levere en høj kvalitet i den indsats, der ydes. Der er i 2019 arbejdet med følgende initiativer, der på den ene eller den anden måde skal medvirke til dette.

Flere ressourcer

Der er i foråret 2019 ansat tre nye patientvejledere i Patientkontoret. Endvidere står en ekstra tilført medarbejder for omvisninger af MR-scanninger et par timer om dagen. Denne medarbejder besvarer hver måned omkring 400 af de telefoniske henvendelser til Patientkontoret, hvilket har medvirket til at nedbringe ventetiden.

E-læring

Patientkontoret er i samarbejde med regionens e-læringscenter ved at udarbejde e-læringsmateriale til de medarbejdere på hospitalerne, der arbejder med patientrettigheder, sender indkaldelsesbreve til patienterne m.m. Der vil blive udviklet en række små tegnefilm, der ud fra et fælles koncept formidler viden på de mest centrale områder. Formålet med filmene er at styrke kendskabet til patientrettigheder på hospitalerne, så patienterne behandles korrekt. Filmene vil formodentlig også kunne medvirke til, at Patientkontoret modtager færre henvendelser fra borgere, der har fået oplyst forkerte rettigheder samt fra medarbejdere på hospitalerne, der har spørgsmål til rettigheder m.m.

Brugerundersøgelse

Patientkontoret har i efteråret 2019 gennemført en lille brugerundersøgelse, hvor godt 50 borgere, der har været i kontakt med Patientkontoret er blevet spurgt om deres tilfredshed med rammerne for kontakt med Patientkontoret.

Undersøgelsen viser, at der er meget stor tilfredshed med den vejledning og hjælp, som borgerne har fået af Patientkontoret. Langt hovedparten oplever endvidere, at det er helt tydeligt for dem, hvad Patientkontoret kan hjælpe med.

I forhold til rammerne for at komme i kontakt med Patientkontoret, så svarer en stor del (fra 65 til 80 pct.), at

- der er en acceptabel ventetid på telefonen
- de havde glæde af telefonbeskederne
- de ikke bruger hjemmesiden
- de ikke kan forestille sig at ville anvende andre måder at komme i kontakt med Patientkontoret på, f.eks. chat

En mindre del (40 pct.) svarer, at

- de gerne vil have en ring-tilbage funktion, hvor patientvejlederen prøver én gang at få fat i dem
- de kunne tænke sig telefontid på andre tidspunkter

Ledelsesinformation

Patientkontoret har deltaget i arbejdet med at udvikle ledelsesinformation, der beskriver aktivitetsniveauet på hospitalerne og i Patientkontoret. Materialet er tilgængeligt i BI-regi og opdateres hver måned.

Ring tilbage funktion

Kontoret undersøgte i 2019, om det er muligt at etablere en funktion, hvor borgerne kan vælge at blive ringet op i stedet for at vente i telefonkøen. Denne mulighed viste sig at være realiserbar, og den vil blive prøvet af i 2020.

Viden til hele koncernen

Endeligt bliver kontorets store viden om patientrettigheder i voksende grad benyttet som en ressource i resten af koncernen. Der bliver således brugt en del tid på at hjælpe hospitalerne med at håndtere særlige situationer på den rigtige måde, f.eks. i forbindelse med aflysning af operationer. Denne styrke i kontoret vil fortsat blive prioriteret og videreudviklet.

Kompetenceudvikling

Patientkontoret har løbende fokus på kompetenceudvikling hos medarbejderne. I 2019 har der, som tidligere år været fokus på videndeling som led i kompetenceudviklingen.

På ugentlige korte sparringsmøder er der mulighed for at drøfte sager og problemstillinger med kolleger samt drøfte aktuelle emner. Sparringsmøderne lægger op til erfaringsudveksling og videndeling, hvilket kommer både erfarne og mindre erfarne patientvejledere til gode.

En gang om måneden afholdes et længere sparringsmøde, hvor der er mulighed for at gå i dybden og/eller få undervisning i aktuelle emner. Oplægsholdere kan være internt fra Patientkontoret, eller fra eksterne samarbejdspartnere.

På de lange sparringsmøder har emnerne blandt andet omhandlet:

- Fremtidsfuldmagt og behandlingstestamente
- Beregning af venteperioder – rettigheder i forhold til udvidet frit sygehusvalg
- Behandling i udlandet inklusive særlige forhold for pensionister i udlandet
- Tandskade under sygehusbehandling
- Funktioner i Outlook – planlægning og prioritering med hjælp fra funktioner i mailsystemet
- Gennemgang af Danske Regioners nye aftaler med Sundhed Danmark
- Fokus på det neurologiske speciale – Sundhedsstyrelsens specialevejledning, aftaler med Danske Regioner mm.
- Indhentning af helbredsoplysninger – lovændring 2019
- Befordringsregler med udgangspunkt i Styrelsen for Patientklagers praksissammenfatning
- Patienters ret til sletning, indsigt og berigtigelse i journaloplysninger – Persondataforordningens snitflader med Sundhedsloven

Patientkontoret vil fortsætte med sparringsmøderne i 2020. Der er foreløbigt planlagt flg. emner:

- Aktindsigt: Gennemgang af Sundhedsloven om aktindsigt
- Beregning af venteperioder: Gennemgang af afgørelser fra Styrelsen for Patientklager
- Behandling i udlandet: Gennemgang af afgørelser fra Styrelsen for Patientklager
- Fokus på det kardiologiske speciale: Sundhedsstyrelsens specialevejledning, aftaler med Danske Regioner mm
- Grå stær behandling: Gennemgang af aftalerne på hhv. Sygesikringen og Udvidet frit sygehusvalg
- Arbejdsmiljø: Hvordan passer vi på vores stemmer?

Patientvejlederne har i 2019 deltaget i det årlige Patientvejlederseminar sammen med patientvejlederne fra de andre fire regioner. Seminariet afholdes en gang om året, og arrangeres på skift af de forskellige Patientkontorer. På det årlige seminar er der rig mulighed for erfaringsudveksling regionerne imellem, og seminaret er således også en vigtig faktor i forhold til kompetenceudviklingen i Patientkontoret. I 2019, hvor Region Hovedstaden var arrangør, var der oplæg bl.a. fra Sundhedsministeriet vedr. nye og relevante regler på sundhedsområdet, Region Hovedstadens Akutberedskab fortalte om Sociolancen, og International Sygesikring i Styrelsen for Patientsikkerhed informerede om lovgrundlag samt deres arbejdsgange.

Deltagelse i regionale og tværregionale arbejdsgrupper

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

Kontaktforum, Styrelsen for Patientklager

På møderne sker der erfaringsudveksling mellem Styrelsen for Patientklager og de regionale patientkontorer, og Styrelsen for Patientklager 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.

Sundhedsplanlægning og Koncern Økonomi, Region Midtjylland

Patientkontoret bidrager til Sundhedsplanlægnings og Koncern Økonomis arbejde omkring håndtering af spørgsmål og problemstillinger vedrørende behandlingerne 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 *Danske Regioner* og *Sundhed Danmark* (brancheforeningen af private hospitaler og klinikker). Regionerne drøfter udbudserfaringer, forståelsesspørgsmål til kontrakterne og fremkommer løbende med nye ønsker til de fælles aftaler. Aftalerne mellem Danske Regioner og Privathospitalerne er blevet genforhandlet i 2019, hvor Patientkontoret bl.a. har bidraget med faglig evaluering.

FRA PATIENTKONTORETS HVERDAG

Den originale dødsattest

Hustru kontakter Patientkontoret, da hun har brug for den originale dødsattest på sin afdøde ægtefælle. Hustruen skal bruge attesten, da hun skal lukke en bankkonto i udlandet. Patientkontoret undersøger og informerer hustruen om, at hun skal kontakte Sundhedsdatastyrelsen, som har Dødsårsagsregistret under sig. Attesten kan bestilles på dansk, engelsk eller tysk.

4. Patientmobilitetsdirektivet om sundhedsydelse 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 2019 har Patientkontoret haft 289 henvendelser fra patienter, der ønsker at få vejledning om mulighederne for at få behandling på tværs af EU/EØS landene. Antallet af henvendelser er således på niveau med 2018.

Hvert år skal samtlige regioner fremsende statistik til International Sygesikring i Styrelsen for Patientsikkerhed, som så afrapporterer til EU-kommissionen om de sundhedsydelse og henvendelser, der har været på tværs af grænserne. Fordelingen af henvendelser fremgår af tabel 4.

Tabel 4

Henvendelser til Patientkontoret angående grænseoverskridende sundhedsydelse ¹				
	2016	2017	2018	2019
Om de administrative procedurer for at få refusion	134	220	143	92
Sundhedsydelse – sygesikringsregler/sundhedsloven	45	34	18	16
Procedure for at få adgang til sundhedsydelse	32	46	38	33
Sundhedsydelse med forhåndsgodkendelse	25	22	22	28
Direktivets muligheder for adgang til sundhedsydelse	24	19	19	13
Om sundhedstjenesteydere	3	1	2	1
Om takster/priser	3	3	1	-
Om Nationale kontaktpunkter i andre medlemsstater	2	2	3	-
Om behandlingerne	1	-	2	1
Andet	11	24	38	90
Henvendelser fra tredjeverdens lande (udenfor EU/EØS)	12	15	12	15
I alt	292	386	298	289

¹ Kategorierne, som vi registrerer henvendelser under, er fastsat af EU-kommissionen

FRA PATIENTKONTORETS HVERDAG

Akut syg i udlandet

En datter kontakter Patientkontoret på vegne af sin mor, som er akut indlagt på et hollandsk hospital. Moderen har gennemgået en akut operation. Operationen er gået fint, men lægerne vurderer, at patienten endnu ikke kan klare en hjemrejse/overflytning til Danmark. De vil i stedet flytte patienten til et rehabiliteringscenter af ca. tre ugers varighed. Lægerne ønsker et betalingstilsagn for dette. Moderen har det blå EU-sygesikringskort, samt en privat rejseforsikring, som ikke dækker rehabiliteringsforløb. Patientkontoret informerer om, at det blå EU-sygesikringskort dækker 'den medicinske nødvendige behandling'. Det vil være lægerne på det hollandske hospital, som vurderer om rehabiliteringsbehandlingen falder ind under det blå EU-sygesikringskort. Datteren bliver informeret om, at hun eller hospitalet kan kontakte EU-sygesikringen (under Styrelsen for Patientsikkerhed), hvis der er spørgsmål om, hvorvidt det vil kunne dækkes under det blå EU-sygesikringskort. Hvis kortet ikke dækker, vil moderen selv skulle betale for behandlingen og søge refusion efter Patientmobilitetsdirektivet, når hun kommer tilbage til Danmark. Refusion kan være betinget af en forhåndsgodkendelse, så datteren vejledes om proceduren for at søge forhåndsgodkendelse ved regionen.

FRA PATIENTKONTORETS HVERDAG

3. land – sygeforsikret

Søn oplyser, at faderen bor i Thailand og får pension fra Danmark. Faderen er i gang med en udredning i sundhedsvæsenet i Thailand. - Sønnen vil høre om faderen er sygesikret i Danmark, da han ingen forsikring har tegnet. Patientkontoret oplyser, at patienten ikke er forsikret i Danmark, da han ikke har bopæl i Danmark. Ligesom han heller ikke har ret til planlagt sygehus behandling i Danmark efter EU-forordningen eller direktivet.

5. Statistik fra den centrale omvisiteringsfunktion

Patientkontoret varetager den centrale omvisiteringsfunktion i Region Midtjylland. Visitationsprocessen er således samlet ét sted i regionen for at sikre et ens grundlag for afgørelsen af patientens ret til udvidet frit sygehusvalg. Det betyder, at de fleste af de patienter, der skal omvisiteres til et privathospital eller klinik, skal kontakte Patientkontoret.

Af nedenstående tabeller fremgår hvor mange patienter, der er blevet omvisiteret via Patientkontoret, dvs. at de patienter – bl.a. billeddiagnostiske og smertepatienter – som hospitalerne selv har omvisiteret til private samarbejdssygehuse, ikke er medregnet.

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 Regionerne ikke kan tilbyde udredning inden for 1 måned. Tallene i tabel 5 indeholder både omvisiteringer til udvidet frit sygehusvalg samt private samarbejdssygehuse.

I 2019 har Patientkontoret omvisiteret 8.579 patienter til udredning på et privathospital, fordi der ikke var et hospital i Region Midtjylland, der kunne udrede inden for 1 måned. Der ses især store stigninger indenfor Intern medicin og Ortopædkirurgi, men også store forholdsmæssige stigninger på andre områder.

Omvisiteringerne fordeler sig, som vist i tabel 5 på næste side.

Tabel 5

Patienter omvisiteret til udredning – fordelt på specialer				
	2016	2017	2018	2019
Neurologi	629	321	521	925
Karkirurgi	389	176	217	37
Intern Medicin	334	482	1.471	2.094
Kirurgi	217	264	313	619
Ortopædkirurgi	182	450	1.829	3.164
Urinvejskirugi	165	245	469	573
Øre, næse, hals	51	162	189	310
Billeddiagnostik	15	159	320	346
Gynækologi	12	24	159	191
Klinisk fysiologi	11	71	107	123
Øvrige	25	58	346	197
I alt	2.030	2.412	5.941	8.579

Udvidet frit sygehusvalg

Hvis en patient skal vente mere end 30 dage på at blive behandlet på regionens hospitaler, har patienten ret til udvidet frit sygehusvalg. Det betyder, at patienten kan vælge et privathospital, som har indgået aftale med Danske Regioner. Det forudsætter dog altid, at privathospitalet har en kortere ventetid end regionens egne hospitaler.

I 2019 har Patientkontoret omvisiteret 11.704 patienter til privathospitaler enten til regionens private samarbejdssygehuse eller til et af de private aftalesygehuse på det udvidede frie sygehusvalg. Fordelingen af omvisiteringerne fremgår af tabel 6 og 7.

Af tabel 6 ses, hvor mange patienter, Patientkontoret har omvisiteret til behandling på et af regionens samarbejdssygehuse i perioden 2016-2019. (Region Midtjylland har indgået aftaler med en række privathospitaler om behandling inden for udvalgte områder. Disse private hospitaler og klinikker betragtes som samarbejdssygehuse).

Af tabel 7 ses, hvor mange patienter, der i samme periode er omvisiteret til øvrige privathospitaler på det udvidede frie sygehusvalg.

Tabel 6

Patienter omvisiteret til behandling på samarbejdshospital - fordelt på specialer				
	2016	2017	2018	2019
Billeddiagnostik	2.285	2.290	4.720	4.375
Urinvejskirugi	414	141	106	236
Smertebehandling	229	264	157	140
Plastikkirurgi	176	179	417	722
Klinisk fysiologi	84	454	583	420
Ortopædkirurgi	58	69	336	579
Kirurgi	57	499	317	206
Intern Medicin	28	30	51	30
Pædiatri	15	4	10	10
Neurokirurgi	8	2	13	10
Øre-næse-halskirurgi	-	-	548	475
Øvrige	33	78	67	46
I alt	3.387	4.010	7.325	7.249

Tabel 7

Patienter omvisiteret til privathospital (Udvidet frit sygehusvalg) fordelt på specialer				
	2016	2017	2018	2019
Øre, næse, hals	603	359	87	98
Billeddiagnostik	548	886	500	1.306
Kirurgi	384	70	77	189
Plastikkirurgi	298	498	298	263
Øjensygdomme	127	267	323	1.038
Karkirurgi	96	64	199	774
Intern Medicin	90	80	189	271
Klinisk fysiologi	89	13	21	16
Ortopædkirurgi	74	101	104	258
Hudsygdomme	52	48	90	72
Urinvejskirugi	47	13	16	52
Gynækologi	27	49	35	45
Neurologi	10	9	11	18
Pædiatri	5	1	3	1
Smertebehandling	3	3	2	1
Neurokirurgi	0	0	22	29
Øvrige	23	28	24	24
I alt	2.476	2.489	2.001	4.455

Ændret eller aflyst dato for kirurgisk behandling

Hvis patienten har fået tilbudt en operationsdato, og hospitalet ændrer den til en anden dato, kan patienten vælge at blive behandlet på et privathospital, som kan foretage operationen. Det skal være et privathospital, som har indgået aftale med Danske Regioner på den pågældende behandling samtidig med, at privathospitalet også er godkendt af Sundhedsstedsstyrelsen til, at de må udføre opgaven. Der er behandlingsformer, som kun må foregå på udvalgte offentlige og private hospitaler, fordi behandlingen er på et mere kompliceret niveau.

Tabel 8

Patienter omvisiteret efter aflysning/ændring - fordelt på specialer				
	2016	2017	2018	2019
Kirurgi	5	28	26	34
Ortopædkirurgi	61	88	138	191
Plastikkirurgi	2	13	159	78
Øre, næse, hals.	58	3	25	25
Gynækologi	7	3	8	5
Urinvejskirugi	4	9	35	56
Neurokirurgi	7	4	18	16
Øvrige	20	25	43	37
I alt	164	173	452	442

FRA PATIENTKONTORETS HVERDAG

Utilfreds over manglende operationsbooking

Patienten er utilfreds med, at hun er mødt forgæves op til en planlagt rygoperation. Hun havde fået en indkaldelse og en dato, men da hun møder op på hospitalet den pågældende dag, viser det sig, at afdelingen ved en fejl ikke har booket patienten til operation. Patienten får en ny tid til operation, men med en noget længere ventetid, end hun havde forventet. Patienten har fået information om, at en ændret dato til kirurgisk behandling giver ret til det udvidede frie sygehusvalg (at vælge et privathospital). I patientens tilfælde, er det dog ikke en mulighed, da den planlagte rygoperation er på et højt specialiseret niveau, som kun kan behandles på universitetshospitaler jf. Sundhedsstyrelsens vejledning. Der er ingen privathospitaler, der godkendte til at kunne varetage patientens behandling og der er derfor heller ingen aftale med privathospitaler, der kan varetage behandlingen. Patienten kan derfor ikke benytte sig af retten til udvidet frit sygehusvalg.

Patienten bliver vejledt i, at hun kan indgive en 'serviceklage', hvor hun kan vælge at klage over den manglende operationsbooking til ledelsen på det pågældende hospital eller til Regionssekretariatet i Region Midtjylland.

FRA PATIENTKONTORETS HVERDAG

Grænsegænger, som vil benytte det udvidede frie sygehusvalg:

Patienten har været til forundersøgelse på Aarhus universitetshospital. Han henvender sig til Patientkontoret, da der er lang ventetid på en blærefunktionsundersøgelse. Patienten ønsker at blive omvisiteret via det udvidede frie sygehusvalg. Han oplyser, at han har et særligt sundhedskort, da han bor i Tyskland. Patienten oplyses om, at hvis patienten har et fast opholdssted, hvor vedkommende opholder sig under sit ophold her i landet, så er det efter almindelig praksis den region, hvor det faste tilholdssted er beliggende, som skal sidestilles med bopælsregionen. I mangel af et sådant fast opholdssted er det den region, hvor grænsegængerens arbejdssted er beliggende, der skal sidestilles med bopælsregionen.

Da patienten ikke havde fast opholdssted i Danmark og havde arbejdsplads i Vejle, henvises patienten til at kontakte (Patientkontoret i) Region Syddanmark ift. vejledning om patientens ret til udvidet frit sygehusvalg.

FRA PATIENTKONTORETS HVERDAG

Det gule sundhedskort

Ægtepar med dansk statsborgerskab er vendt hjem fra et nordisk land. Manden kontakter Patientkontoret, da hustruen er gravid i 18. uge og skal have en ultralydsscanning i uge 20. Hun er lige hjemvendt og har ansøgt om sundhedskortet, men har fået beskeden fra kommunen, at det først kommer om 4 - 5 uger. Patientkontoret informerer ægteparret om, at patienten er dækket med det samme, og hun kan blot henvende sig til en læge, som har åbent for tilgang. Hvis lægen er i tvivl om patienten er berettiget til omkostningsfri lægeundersøgelser, så kan lægen kontakte Praksisadministrationen. Og hvis hospitalet er i tvivl om samme, kan de kontakte Juridisk kontor i Region Midtjylland.

6. Dialogmøder i praksissektoren

Når en patient sender en klage til Styrelsen for Patientklager over sundhedsfaglig behandling, er regionen forpligtet til at afholde en dialog, hvis patienten ønsker det. 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.

Hvis der er klaget over et hospital i Region Midtjylland, afholder hospitalerne selv dialogmødet og Patientkontoret sørger alene for at videreformidle klagen til hospitalet. Er der klaget over praksissektoren og fra d. 1. juni 2018 praktiserende tandlæger, sørger Patientkontoret for, at dialogmøderne bliver afholdt. Klager over praksissektoren og privatpraktiserende tandlæger, hvor der ikke er ønsket dialog, sørger Styrelsen for Patientklager selv for at sende ud til den pågældende praksis, og Region Midtjylland er ikke en del af sagsbehandlingen.

Når en patient har takket ja til en dialog med praksissektoren eller privatpraktiserende tandlæger, kontakter Patientkontoret klager for at vejlede om, hvordan dialogmødet kommer til at foregå. Herefter bliver der taget kontakt til den sundhedsperson, der er klaget over, og der bliver fastsat et tidspunkt for dialogmødet. Patientkontoret fungerer som vært ved dialogmøderne, der afholdes i regionshusene Holstebro, Aarhus, Viborg eller Regionshospitalet Horsens, afhængigt af, hvad der er tættest på både klager og sundhedsperson. Efter dialogmødet skal klager tage stilling til, om klagen skal frafaldes eller fastholdes, og Patientkontoret sørger for, at både den sundhedsperson, der er klaget over samt Styrelsen for Patientklager får besked om klagers beslutning.

I 2019 er der afholdt 9 dialogmøder i praksissektoren. Det lave tal skyldes formodentligt, at der er blevet længere sagsbehandlingstid i Styrelsen for Patientklager, og patienterne ofte frafalder deres ønske om dialog, når Patientkontoret kontakter dem. Der kan da være gået 8-10 måneder, inden deres sag er blevet antaget i Styrelsen for Patientklager, og dialogen har i borgernes øjne mistet relevans.

7. Videreformidling af klager fra Styrelsen for Patientklager til hospitalerne

Når en patient eller pårørende har sendt en klage til Styrelsen for Patientklager, hvori der er klaget over Region Midtjylland, sender Styrelsen for Patientklager 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 Patientklager. 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 de ønsker dialogen afholdt, hvorefter vi videresender klagen til det valgte hospital, som så får svaret for afholdelsen.

Hvert år bidrager regionen efter anmodning fra Styrelsen for Patientklager med oplysninger til brug for årsrapporten og har i perioden 2016 – 2019 indberettet følgende, som fremgår af tabel 9.

Tabel 9

Klagehåndtering				
	2016	2017	2018	2019
Samlet				
Antal sager i dialog i alt	115	126	106	61
Behandlingsinstans				
Offentligt somatisk sygehus	89	71	84	49
Offentligt psykiatrisk sygehus	1	11	4	2
Privat sygehus	1	1	2	- ¹
Praksissektoren	24	42	17	9
Deltagere i dialog med klager (flere svar muligt)				
Den eller de behandlingsansvarlige sundhedspersoner	55	64	42	20
Afdelingsledelsen på et offentligt sygehus	53	59	62	39
Øvrige regionale ansatte	17	18	4	6
Ledelsesperson fra privat hospital eller klinik i praksissektoren	1	1	5	1
Gennemførelse af dialogen				
Telefonisk kontakt	20	25	20	18
Møde	62	103	78	- ²
Udfaldet af dialogen i antal (pct. i parentes)				
Klagen trukket tilbage efter dialogen	54 (47%)	62 (49,2%)	54 (50,9%)	31(50,8%)
Klagen blev mindre omfattende	13 (11,5%)	5 (4%)	4 (3,8%)	2 (3,28%)
Klagen blev mere omfattende efter dialogen	3 (2,6%)	8 (6,3%)	6 (5,7%)	0 (0,0%)
Klagen fastholdt uforandret	45 (39,1%)	75 (40,5%)	42 (39,6%)	28 (45,9%)

¹ Data fremgår ikke af Patientklagedatabasen

² Data fremgår ikke af Patientklagedatabasen

FRA PATIENTKONTORETS HVERDAG

Borger fra 3. land – sygeforsikret i Danmark?

Dansk statsborger skal giftes med en kineser, som kommer og opholder sig i Danmark i nogle måneder, inden de skal giftes. Hun skal opholde sig her på processuelt ophold og er under familiesammenføring. Den kommende hustru og borgeren vil gerne vide, hvad hun har ret til af hjælp til læge- og hospitalsbehandling. Han oplyser, at de har en sygesikringsdækning i Kina, men den betaler kun 70 % af udgifterne. Patientkontoret rådfører sig med juridisk kontor, som oplyser, at hvad angår planlagt sygehusbehandling, skal hun i så fald selv betale for sin behandling. Hvorvidt hun kan modtage planlagt sygehusbehandling på et offentligt sygehus, afhænger af, om hun har tilknytning til Danmark. Det er det offentlige sygehus, der vurderer, om hun har den tilstrækkelige tilknytning. Det vil formentlig være tilfældet, når hun bliver gift med en dansk statsborger.

8. Bilag: Patientkontorets funktion og opgaver

Patientkontorets opgaver er reguleret i sundhedslovens § 51 samt § 51a 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 videregiver oplysninger, eller til den patientvejleder, der modtager oplysninger. Videregivelse af oplysninger skal indføres i patientjournalen. Patienten kan på ethvert tidspunkt af det aktuelle behandlingsforløb frabede sig, at oplysningerne videregives. Sundhedsministeren 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. Sundhedsministeren kan fastsætte nærmere regler om patientkontorenes opgaver og funktioner. Ministeren kan endvidere fastsætte regler om patientkontorenes vejledning af patienter om behandling i udlandet og om patientkontorenes 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 patientkontorenes stedlige og organisatoriske placering samt for deres virksomhed, herunder for, hvilke forhold der skal oplyses i patientkontorenes årsberetning. De nævnte retningslinjer indsendes til sundhedsministeren.

Stk. 8. Patientkontorerne udarbejder årsberetninger for deres virksomhed. Årsberetningerne indsendes til sundhedsministeren.

§ 51 a.

Styrelsen for Patientklager indsamler oplysninger til brug for rapportering til Kommissionen, herunder til brug for Kommissionens udarbejdelse af rapporter m.v. om grænseoverskridende sundhedsydelse. Det påhviler regionsråd og kommunalbestyrelser at give oplysninger til Styrelsen for Patientklager herom.

Stk. 2. Styrelsen for Patientklager koordinerer patientkontorenes virksomhed vedrørende grænseoverskridende sundhedsydelser.

Stk. 3. Sundhedsministeren kan fastsætte nærmere regler om indsamling af oplysninger til brug for rapportering til Kommissio-

nen og om Styrelsen for Patientklagers koordination af patientkontorernes virksomhed vedrørende grænseoverskridende sundhedsydelse.

Bekendtgørelse nr. 1659

§ 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 viderehenvielse dertil.

Stk. 3. Patientkontorerne skal endvidere bistå en patient med videreledning 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 videregive 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