

Patientkontorets Årsberetning 2022

Indholdsfortegnelse

1. Indledning	3
2. Henvendelser til Patientkontoret	4
3. Særligt om år 2022 i Patientkontoret	7
Aktivitetsniveau og servicemål	7
Suspendering af patientrettigheder	7
Digital henvendelsesplatform	7
Udviklingsinitiativer	8
Kompetenceudvikling	9
Deltagelse i regionale og tværregionale arbejdsgrupper.....	9
4. Statistik fra den centrale omvisiteringsfunktion	11
Generelt om patientrettigheder	11
5. Patientmobilitetsdirektivet om sundhedsydelser i et EU/EØS land	15
6. Klagesager og dialogmøder i praksissektoren	17
7. Det kommende år	19
8. Om Patientkontoret	20
9. Bilag: Patientkontorets funktion og opgaver	21
Sundhedslovens § 51.....	21
§ 51 a.....	21
Bekendtgørelse nr. 1659/2013	22

1. Indledning

Denne årsberetning fortæller om aktiviteten det forgangne år i Patientkontoret, Region Midtjylland. Et år, der har været præget af en stor omlægning af arbejdsprocesser, idet Patientkontoret den 1. februar 2022 digitaliserede arbejdsgangene og tog en ny online løsning i brug.

Ved at tage en ny IT-løsning i brug, har Patientkontoret nu gjort det muligt for borgerne altid at komme i kontakt med Patientkontoret, ligesom kontoret har etableret grundlaget for at give borgerne en hurtigere service samt en bedre kvalitet i vejledningen.

Idet arbejdsgangen er digitaliseret har det medført en anden registreringspraksis for Patientkontoret, ligesom statistikkerne nu kan opgøres mere præcist. Årsberetningen vil derfor fremadrettet være med andet indhold i tabellerne.

Årsberetningen indledes med et samlet overblik over henvendelserne i kapitel 2, hvorefter der følger et kapitel om de særlige aktiviteter i 2022. I kapitel 4 redegøres for Patientkontorets største opgave, den centrale omvisiteringsfunktion, mens kapitel 5 kort uddyber EU-området. Kapitel 6 vedrører klagesagsområdet, og i kapitel 7 præsenteres de planer, der er lagt for 2023. Bagt i årsberetningen kan du læse nærmere om selve Patientkontoret.

God fornøjelse!

2. Henvendelser til Patientkontoret

Patientkontoret har i 2022 besvaret 50.996 henvendelser, mens der i 2021 blev besvaret 47.496 henvendelser. Fra 2021 til 2022 har der således været en stigning i antallet af besvarede henvendelser på over 7 pct. Det sker i forlængelse af, at der i de foregående år også har været en kraftig stigning; Fra 2019 til 2022 (jf. Tabel 1) har der været en stigning i antallet af besvarede henvendelser på over 14.000 eller svarende til lidt over 40 pct.

Antallet af henvendelser afspejler den indledende kontakt til Patientkontoret, hvor der oprettes en ny sag på henvendelsen. Sagen kan enten oprettes af patienten selv eller deres pårørende. Herudover kan patientkontorets medarbejdere hjælpe med at udfylde den digitale henvendelsesblanket.

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 på samme sag, og fremgår derfor ikke som selvstændige henvendelser i statistikken. Hver enkelt sag kan derfor indeholde indtil flere kontakter og delforløb.

Den 1. februar 2022 overgik Patientkontoret til et nyt IT-system. Dette har medført en ændret registreringspraksis, hvorfor nogle tal opgøres anderledes end hidtil.

Tabel 1 nedenfor giver et overblik over anledning til henvendelser til Patientkontoret.

Det fremgår af tabellen, at der var et samlet antal henvendelser på 50.599 i 2022, langt størstedelen af disse vedrørte den centrale omviseringsfunktion, som er de tilfælde, hvor patienten henvender sig med et ønske om at blive omvisiteret til et andet offentligt hospital eller til et privat hospital.

Ud over henvendelserne i Tabel 1 håndterer Patientkontoret årligt over 1200 klagesager fra Styrelsen for Patientklager, der videreformidles til regionens hospitaler. Du kan læse mere om klagesagerne i kapitel 6.

Tabel 1

Anledning til henvendelser til Patientkontoret				
	2019	2020	2021	2022
Den centrale omvisitering¹				
Anmodning om accept	2.269	2.469	3.092	2.971
Ventetider (inkl. ikke omvisiterede)	729	372	410	14.255
Omvisiteringer	-	-	-	30.404
I alt - den centrale omvisitering	25.023	25.494	32.790	47.600
Klage og erstatning²				
Klage til Styrelsen for Patientklager – praksissektoren	89	102	94	38
Klage til Styrelsen for Patientklager – hospitaler	130	174	125	87
Klage til Styrelsen for Patientklager – rettigheder	30	28	27	12
Patienterstatning – praksis	20	22	12	15
Patienterstatning – hospital	114	88	81	32
Styrelsen for Patientklager og Patienterstatning, praksis	47	57	44	29
Styrelsen for Patientklager og Patienterstatning, hospital	222	224	144	96

Ankenævnet for Patienterstatningen	10	16	7	4
Serviceklage – praksissektoren	39	40	40	21
Serviceklage – hospital	56	65	39	58
I alt - klage og erstatning	757	816	613	392
Patientrettigheder				
Spørgsmål angående rettigheder	7.626	5.010	10.214	2.300
Sundhedsydelse i EU/EØS-land	290	240	203	221
Genoptræning	20	10	12	3
Maksimal ventetid – livstruende sygdom	40	35	15	9
Befordring ³	305	334	206	48
Corona Rettigheder ⁴	-	6.048	1.215	-
I alt – patientrettigheder	8.281	11.677	11.865	2.360
Øvrige				
Funktionspostkasse E-journal	418	394	448	119
Opslag i E-journal ⁵	178	110	109	16
Tolkebistand	46	11	10	2
Corona bekymringer ⁶	-	1.387	256	11
Diverse	1.531	2.776	1.405	275
I alt – øvrige	2.173	4.678	2.228	423
Henvendelser i alt	36.234	42.665	47.496	50.996

¹ Tallene vedr. den centrale omvisiteringsfunktion uddybes særskilt i kapitel 4.

² Der er tale om henvendelser, hvor patienten har ønsket vejledning om mulighed for at klage eller søge erstatning og der er således ikke tale om de klagesager, hvor Patientkontoret har bistået med en dialogsag, jf. kap. 6. Der er sket et markant fald i antallet af henvendelser, hvilket tilskrives den nye digitale løsning. Når patienten vil oprette en henvendelse vedr. klagesager, præsenteres de for en tekstboks med vejledning i, hvortil klagesager indsendes. Hvis dette er tilstrækkeligt, kan patienten undlade at indsende sin henvendelse. Hvis der ønskes yderligere vejledning, kan henvendelsen fortsat indsendes og tæller dermed med i Patientkontorets statistik.

³ Der er sket et markant fald i antallet af henvendelser, hvilket tilskrives den digitale henvendelsesplatform. Når patienten vil oprette en henvendelse vedr. befordring, præsenteres de for en tekstboks med vejledning om, at henvendelsen skal rettes til Kørselskontoret. Hvis dette er tilstrækkeligt, kan patienten undlade at indsende sin henvendelse. Hvis der ønskes yderligere vejledning, kan henvendelsen fortsat indsendes og tæller dermed med i Patientkontorets statistik.

⁴ Information og vejledning om patientrettighederne under suspension af patientrettighederne.

⁵ 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. Disse sager vedrører de tilfælde, hvor patienten trods en indledende forklaring, ønsker at få yderligere vejledning.

⁶ Div. spørgsmål afledt af COVID-19 fx patienter, der selv ønsker at aflyse deres tid, spørgsmål vedr. test mv.

FRA PATIENTKONTORETS HVERDAG

9-årig med lang ventetid ved Børne- og ungdomspsykiatrisk afdeling

En mor har rettet henvendelse til Patientkontoret i forhold til sin 9-årige søn, som er blevet henvist til Børne- og ungdomspsykiatrisk afdeling og har fået et års ventetid. Moderen informeres om retten til udredning inden for 30 dage. Da regionen ikke kan efterkomme dette, har sønnen ret til at blive udredt via det udvidede frie sygehusvalg, hvilket betyder, at patienten også har ret til også at vælge i mellem en række private hospitaler.

For at kunne benytte det udvidede frie sygehusvalg, forudsætter det, at privathospitalet har en aftale med Danske Regioner, samt at privathospitalet har kortere ventetid end regionens egne hospitaler. Der er dog kun en privat klinik i Danmark, som har kortere ventetid. Klinikken er beliggende i København og har seks måneders ventetid.

Moderen er uforstående over, at sønnen ikke kan få en tid inden for 30 dage. Patientvejlederen uddyber, hvorfor det i dette tilfælde ikke er muligt. I forlængelse af dette får moren information om, at hun kan klage til Styrelsen for Patientklager over brud på patientrettighederne.

FRA PATIENTKONTORETS HVERDAG

Udredning af knægener via det udvidede frie sygehusvalg

En 57-årig mand har ad flere omgange konsulteret sin praktiserende læge pga. smerter i det ene knæ. Han er udredt med både røntgenbillede og MR-scanning af knæet. Lægen henviser herefter patienten til yderligere udredning på ortopædkirurgisk afdeling, hvorfra han modtager et indkaldelsesbrev med 10 måneders ventetid.

Under samtalen med patienten orienterer patientvejlederen i forhold til de aktuelle ventetider inden for udredning af knægener på regionens ortopædkirurgiske afdelinger. Alle regionens ortopædkirurgiske afdelinger har mere end 30 dages ventetid til udredning. Regionen har på det ortopædkirurgiske område en udbudsaftale med et privathospital. Dette privathospital kan heller ikke overholde udredningsretten på 30 dage, hvorfor patienten får ret til det udvidede frie sygehusvalg. Sammen med patienten gennemgås de muligheder og ventetider, der forefindes via det udvidede frie sygehusvalg. Patienten vælger et privathospital med to ugers ventetid til udredning. Patientvejlederen foretager herefter omvisitering.

3. Særligt om år 2022 i Patientkontoret

Aktivitetsniveau og servicemål

Der har i 2022 fortsat været en stigning i det samlede antal af besvarede henvendelser i Patientkontoret sammenlignet med de foregående år.

Patientkontoret havde som målsætning at besvare alle ukomplicerede henvendelser indenfor en uge i 2022. Komplicerede henvendelser havde en målsætning om at være besvaret inden for to uger. Målene blev baseret på en forudsætning om en normaldriftssituation i Patientkontoret.

De komplicerede henvendelser drejer sig f.eks. om lange behandlingsforløb, hvor patientvejlederen skal have fat i flere hospitalsafdelinger, atypiske diagnoser og operationer samt vejledning om EU-rettigheder og klagesager.

Svartiden har på de komplicerede henvendelser været svingende igennem 2022, idet der bl.a. har været tekniske udfordringer med den nye digitale IT-løsning. Patientkontoret fik dog bragt ventetiden ned på under en uge ved udgangen af 2022.

De ukomplicerede henvendelser er særligt henvendelser vedrørende det billeddiagnostiske område (røntgenundersøgelse, MR- og CT-scanning samt ultralyd. Disse henvendelser har siden august måned været håndteret indenfor 1-2 hverdage.

Suspendering af patientrettigheder

Den 21. januar 2022 blev patientrettighederne for de somatiske patienter genindført efter at have været suspenderet ad flere omgange gennem 2020 og 2021 grundet COVID-19. Patientkontoret har, i perioderne hvor patientrettighederne har været suspenderet, bistået den øvrige administration med den praktiske håndtering i forhold til indkaldelse af patienter, herunder også deltaget i arbejdet med brug af privathospitaler, tilknytningsaftaler, private samarbejdsaftaler og afklaring af befordring mm. Efter genindførslen af rettighederne har Patientkontorets medarbejdere bistået med at genindføre vanlige arbejdsgange for indkaldelse af patienter, udarbejdelse af indkaldelsesbreve m.v.

Digital henvendelsesplatform

Regionsrådet vedtog den 27. oktober 2021 en handleplan for at øge effektiviteten og reducere ventetiden i Patientkontoret. Som en del af denne plan skulle der udvikles en onlineformular, som patienterne skal anvende ved ønske om kontakt til en patientvejleder. Flere medarbejdere fra kontoret deltog i slutningen af 2021 i udviklingen af den digitale løsning mhp. idriftsættelse den 1. februar 2022.

Den digitale løsning var klar til drift den 1. februar 2022, hvor systemet blev taget i brug. Herefter er der én indgang for borgerne til Patientkontoret.

Med den nye løsning logger patienten ind med nemID/MitID og udfylder en række forudbestemte felter, hvorefter patienten ringes op af en patientvejleder. Dette har været med til at sikre, at patientvejlederen har alle nødvendige og relevante informationer for hurtigt at kunne hjælpe patienten videre, og det har også givet patientvejlederen mulighed for at sætte sig ind i sagen, inden patienten ringes op. Det betyder, at Patientkontoret fra starten af samtalen, kan levere en høj faglighed i vejledningen.

Digitaliseringen har medført en række automatiseringer ved hjælp af robotter, idet sagen oprettes automatisk, ligesom der påføres en automatisk erindring til patientvejlederne. I sager om omvisitering, dannes der automatisk en omvisiteringsblanket, der også fremsendes til rette hospitalsmodtager via en robotløsning. Efter endt sagsbehandling indjournaliseres sagens dokumenter automatisk på sagen.

Ved at tage den digitale løsning i brug, er Patientkontoret blevet mere tilgængeligt, idet patienterne nu altid kan rette henvendelse til Patientkontoret, hvor de før var begrænset af en telefontid. Forud for ibrugtagningen af den digitale løsning oplevede patienter, at der kunne være time-lang telefonkø, ligesom nogle patienter oplevede at ringe forgæves, idet telefonkøen var fyldt op.

Idet patienterne indtaster alle relevante oplysninger, giver det Patientkontoret en bedre mulighed for at sortere henvendelserne, for at effektivisere arbejdsgange og for at få et mere kvalificeret datagrundlag.

Da nogle borgere ikke har NemID/MitID eller kan have vanskeligt ved at anvende IT, er der mulighed for, at løsningen kan anvendes med fuldmagt, således at pårørende kan henvende sig på vegne af patienten. Herudover har Patientkontoret oprettet en Hjælpetelefon, som har åbent to timer dagligt. På Hjælpetelefonen er det muligt at få hjælp til selv at udfylde den digitale formular eller få oprettet formularen af en af Patientkontorets medarbejdere.

Udviklingsinitiativer

Udover at varetage den daglige drift og løbende arbejde på at bringe ventetiden ned, arbejder Patientkontoret også med kvalitet i den ydede indsats. Der blev i 2022 arbejdet med følgende initiativer:

Evaluering af Hjælpetelefon

I uge 35 foretog Patientkontoret en undersøgelse af opkaldene til kontorets nye hjælpetelefon for at belyse hvilke type opkald, der indkom. Der var 171 opkald i den pågældende uge, hvoraf de 115 opkald medførte en oprettelse af en digital formular på vegne af patienten. 50 % af opkaldene var fra borgere, der ikke havde NemID/MitID og dermed var en del af Hjælpetelefonens primære målgruppe. Herudover var der opkald fra borgere, der ikke havde fået tilstrækkelig information om den digitale henvendelsesform, som skulle have fat i en anden afdeling i regionen eller som i øvrigt havde tvivlsspørgsmål. På baggrund af evalueringen foretog Patientkontoret flere rettelser i formularen, ligesom der blev taget kontakt til relevante samarbejdsafdelinger for at udbrede kendskabet til den digitale henvendelsesform.

E-læring

Patientkontoret har i 2022 fortsat samarbejdet med regionens e-læringscenter for at færdiggøre e-læringsmateriale til de medarbejdere på hospitalerne, der arbejder med patientrettigheder, sender indkaldelsesbreve til patienterne m.m. Der er 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 oplyses korrekt. Materialet vedr. de generelle rettigheder er sat i drift, mens e-læringsmodul vedr. maksimale ventetider forventes sat i drift i 1. halvår af 2023.

Viden til hele koncernen

Idet Patientkontoret arbejder bredt med patientrettigheder og har kontakt til mange af regionens borgere fra alle samfundslag og er vant til at tale med borgerne, har patientvejlederne en stor faglig indsigt i både rettigheder, men også hvordan rettighederne omsættes til praktik i patienternes sygdomsforløb. Denne store viden blev også i 2022 benyttet som en ressource i resten af

koncernen. I starten af året rådgav Patientkontoret bl.a. hospitalerne ift. den periode, hvor patientrettighederne var suspenderet grundet COVID-19. I slutningen af året har Patientkontoret genoptaget undervisningsaktiviteter og har bl.a. undervist på den nye uddannelse for administrative sundhedskoordinatorer (lægesekretærer).

Patientkontorets deltagelse i udarbejdelse af breve

Patientkontoret har sammen med IT, Koncern Kommunikation og Sundhedsplanlægning ansvaret for den store opgave med driften af indkaldelsesbreve til alle regionens hospitaler samt psykiatrien - "Klar Besked brevkoncept". Patientkontoret er en vigtig del af arbejdet med at udforme og vedligeholde brevkonceptet, og særligt i starten af 2022 har opgaven været omfattende, idet patientrettighederne blev genindført.

I løbet af året har Patientkontoret bidraget til arbejdsgruppens arbejde med at følge op på indholdet i indkaldelsesbrevene for bl.a. at sikre, at patienterne oplyses korrekt om deres rettigheder. Endvidere er der blevet arbejdet på at etablere et årshjul for arbejdsgruppens projekter.

Kompetenceudvikling

Patientkontoret har løbende fokus på kompetenceudvikling hos medarbejderne, men i 2022 har året primært haft fokus på at etablere de nye digitale arbejdsgange og sikre en stabil drift.

Idet der i slutningen af 2021 blev ansat flere nye medarbejdere, har der igennem 2022 været stort fokus på, at de nyansatte har fået et godt fagligt fundament. Derfor blev de nyansatte tildelt faste tutorer, og der blev sidenhen oprettet særlige sparringsgrupper, hvor de nyeste medarbejdere blev tilknyttet erfarne medarbejdere, der kunne varetage grundige sparringssessioner med forskellige faglige emner.

I løbet af 2022, har der været afholdt flere faglige arrangementer for hele Patientkontoret:

- Stemmekursus – brug stemmen som dit redskab
- Klagesager – sagsgang ved Styrelsen for Patientklager
- Gennemgang af EU-området
- Befordringsreglerne – hvordan er reglerne og hvor meget skal vi vejlede?

Patientvejlederne plejer hvert år at deltage i Patientvejlederseminar sammen med patientvejlederne fra de øvrige 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. Efter 2 års aflysninger grundet COVID-19 var patientvejledere i 2022 på seminar med temaet *(U)lighed i sundhedsvæsenet*, der blev afholdt i Region Nordjylland.

Deltagelse i regionale og tværregionale arbejdsgrupper

Ud over 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, hvor 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 blev afholdt to fysiske møder i 2022.

Øvrige administrative afdelinger, Region Midtjylland

Patientkontoret bidrager til administrationens øvrige afdelingers arbejde omkring håndtering af spørgsmål og problemstillinger vedrørende udredning og behandling udført i privat regi på regionens vegne. Patientkontorets viden og konkrete informationer 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 Erfa-gruppe omkring aftalerne inden for 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.

4. Statistik fra den centrale omvisiteringsfunktion

I Region Midtjylland er de fleste af omvisiteringer til privathospitalerne samlet ét sted - i Patientkontoret. Dette er for at sikre et ens grundlag for afgørelsen af patientens ret til det udvidede frie sygehusvalg. Patientkontorets medarbejdere har en særlig sundhedsfaglig indsigt og et overblik over sammenhængen i sundhedsvæsenet, hvilket kan understøtte, at patienten får det bedst mulige patientforløb i forbindelse med en omvisitering.

Det betyder, at de fleste af de patienter, der skal omvisiteres til et privat hospital eller klinik, skal kontakte Patientkontoret. Hvis en patient ønsker at benytte det frie sygehusvalg og komme fra et offentligt hospital til et andet offentligt hospital, behøver det ikke at gå gennem Patientkontoret.

Generelt om patientrettigheder

Som en indledning til tabel 3 på næste side, hvor der er en opgørelse over henvendelserne i den centrale omvisiteringsfunktion, forklares kort om de forskellige patientrettigheder:

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 30 dage, efter patienten er henvist. Hvis hospitalet ikke selv kan udrede patienten inden for fristen, skal regionen forsøge at få patienten udredt inden for 30 dage på andre offentlige eller private samarbejdsygehuse. Hvis regionen ikke kan tilbyde udredning inden for fristen på en af ovennævnte muligheder, har patienten ret til at vælge et privat hospital efter reglerne om det udvidede frie sygehusvalg.

Region Midtjylland har indgået udbudsaftaler med en række privathospitaler om udredning og behandling inden for udvalgte områder. Disse private hospitaler og klinikker betragtes som samarbejdsygehuse. Det betyder, at disse hospitaler og klinikker er en del af regionens kapacitet og kan være med til at sikre, at retten til udredning indenfor 30 dage kan overholdes. Hvis dette er muligt, har patienten ikke ret til udvidet frit sygehusvalg.

Udvidet frit sygehusvalg

Hvis en patient skal vente mere end 30 dage på at blive udredt eller behandlet på regionens hospitaler, har patienten ret til det udvidede frie 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 eller private samarbejdsygehuse.

Ændret eller aflyst dato for kirurgisk behandling

Hvis patienten har fået tilbudt en operationsdato, og hospitalet ændrer den til en anden dato, så har patienten ret til at kunne 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, ligesom privathospitalet også skal være godkendt af Sundhedsstyrelsen til, at de må udføre behandlingen. Der er behandlingsformer, som kun må foregå på udvalgte offentlige og private hospitaler, fordi behandlingen er vurderet til at være af mere kompliceret karakter.

Tabel 3 viser fordelingen i de henvendelser, der vedrører den centrale omvisiteringsfunktion.

Fremover vil tabellen være med en hovedfordeling på områderne diagnostisk undersøgelse, udredning samt behandling, hvorunder der ses en gruppering af hvilken rettighed, patienten har benyttet ifm. omvisiteringen. Fx så kan patienten være henvist til en MR-scanning (diagnostisk undersøgelse), og når der sker omvisitering til et andet behandlingssted, kan det enten ske via frit valg til et andet offentligt hospital, eller det kan ske til et samarbejdssygehus, som regionen samarbejder med, ligesom det kan ske til et privat hospital under retten til det udvidede frie sygehusvalg.

Tabel 3

	2019	2020	2021	2022
Den centrale omvisitering				
Frit sygehusvalg ¹	1.283	579	2.799	773
Ventetider (inkl. ikke omvisiterede) ²	729	372	410	14.255
Udvidet frit sygehusvalg ¹	4.911	1.364	5.572	630
Ret til hurtig udredning ³	8.579	2.579	9.789	-
Privat samarbejdssygehus ^{1/4}	7.252	1.841	5.801	345
Anmodning om accept ⁵	2.269	2.469	3.092	2.971
Diagnostisk undersøgelse ⁶				
• Frit sygehusvalg	-	-	-	340
• Privat samarbejdssygehus				3.260
• Privat aftalesygehus DUF				6.480
• Uspecificeret tal fra tidligere IT-system				376
Udredning ⁶				
• Frit sygehusvalg	-	-	-	1.300
• Privat samarbejdssygehus				6.271
• Privat aftalesygehus DUF				3.323
• Uspecificeret tal fra tidligere IT-system				1.114
Behandling (inkl. aflyst operation) ⁶				
• Frit sygehusvalg	-	-	-	538
• Privat samarbejdssygehus				736
• Privat aftalesygehus DUF				4.642
• Uspecificeret tal fra tidligere IT-system				246
Corona Frit sygehusvalg ⁷	-	1.220	208	-
Corona Privat tilknytningsaftale ⁸	-	15.070	5.119	-
I alt - den centrale omvisitering	25.023	25.494	32.790	47.600

¹ Tallet er før overgang til nyt IT-system og kunne ikke dengang udspecificeres på hovedkategorierne diagnostisk undersøgelse, udredning og behandling. Tallet for 2022 indeholder således kun henvendelser fra januar 2022. Endvidere skal bemærkes, at der tidligere ikke har været mulighed for at udspecificere frit sygehusvalg på kategorierne diagnostisk undersøgelse, udredning og behandling. Tallet på 2799 fra 2021 skal derfor sammenlignes med summen af alle opgørelserne over frit sygehusvalg (dvs. 733+340+1300+538)

² Af statistikken ses der siden 2019 et støt faldende antal henvendelser vedrørende ventetider. Dette skyldes primært, at en del af disse henvendelser registreres under patientrettigheder, når henvendelsen ikke kun omhandlede ventetider. Tallet fra 2022 indeholder både de tilfælde, hvor patienten har søgt vejledning om ventetider, eller hvor patienten efter endt vejledning har valgt at bibeholde sin tid på det offentlige hospital fremfor at blive omvisiteret. Ligeledes indeholder det de patienter, der ikke har kunnet omvisiteres, idet der ikke er noget behandlingstilbud at omvisitere til.

³ Statistikken indeholder et samlet tal vedr. omvisiteringer til offentlige og private hospitaler. Efter overgang til nyt IT-system udspecificeres tallet nu på hovedkategorierne diagnostisk undersøgelse, udredning og behandling efter overgang til nyt system

⁴ Der ses et fald fra 2019 til 2021 ift. omvisiteringer til privat samarbejdssygehus, hvilket formentlig skyldes en øget mulighed for direkte visitering fra hospitalsafdelingerne til privathospitaler. Dette var særligt inden for områderne ultralyd, urologi, varicebehandling samt kardiologi. Med indførelse af nyt IT-system udspecificeres tallet nu på hovedkategorierne diagnostisk undersøgelse, udredning og behandling

⁵ En anmodning om accept vedrører henvendelser fra privathospitaler, hvor der forespørges om tilladelse til at foretage yderligere undersøgelser/behandling af en patient, der allerede er omvisiteret. Henvendelsen kan også vedrøre spørgsmål til honorering, hvis behandlingsforløbet falder uden for rammerne af de eksisterende aftaler.

⁶ Efter indførelse af nyt IT-system er det muligt at foretage en specifik opgørelse indenfor hovedområderne diagnostisk undersøgelse, udredning og behandling samt de rettigheder, der er anvendt ifm. omvisiteringen.

⁷ Omvisiteringer på det frie sygehusvalg sket under suspension af patientrettighederne.

⁸ Under suspensionen af udredningsretten og det udvidede frie sygehusvalg har Danske Regioner indgået 'tilknytningsaftaler' med privathospitaler. Rammerne og kriterierne for hvilke patienter, der skulle tilbydes en omvisitering til et privathospital med tilknytningsaftale, har været aftalt regionalt.

Udover omvisitering gennem Patientkontoret er der enkelte specialeområder, hvor der er sket direkte visitering fra hospitalsafdelingerne til private samarbejdssygehuse. Idet denne direkte visitering er foregået uden for Patientkontorets regi, fremgår disse tal ikke af kontorets statistik.

I 2022 blev der således udover omvisiteringerne i tabel 3 foretaget 32.738 direkte visiteringer fra de offentlige hospitaler til privathospitaler. Dette var fortrinsvis inden for det billeddiagnostiske område (MR-scanning, CT-scanning, ultralyd og mammografier).

Tabel 4 viser fordelingen på specialer ift. det samlede antal omvisiteringer. Af tabellen ses en tydeligt overvægt af patienter fra det billeddiagnostiske og ortopædkirurgiske område.

Tabel 4

Patienter omvisiteret til privathospitaler via Patientkontoret				
	2019	2020	2021	2022
Øre, næse, hals	860	676	1.210	1.578
Billeddiagnostik	5.999	5.834	6.968	10.215
Kirurgi	980	1.220	1.686	1.485
Plastikkirurgi	1.060	633	336	214
Øjensygdomme	1.042	791	558	1.704
Karkirurgi	820	1.395	629	1.149
Intern Medicin ¹	1.714	1.972	1.936	-
Klinisk fysiologi	540	646	521	295
Ortopædkirurgi	3.897	4.703	7.662	7.439
Hudsygdomme	94	67	67	132
Urinvejskirurgi	843	703	985	1.035
Gynækologi	211	60	373	501
Neurologi	852	515	984	913
Pædiatri	14	3	22	58
Smertebehandling	145	101	234	166
Neurokirurgi	91	228	560	193
Mave-, tarm- og leversygdomme				289
Kardiologi				1.522
Lungesygdomme (inkl. allergi)				266
Reumatologi				132
Endokrinologi				55
Børne- og ungdomspsykiatri				66
Øvrige	65	181	267	967
I alt²	19.227	19.728	24.998	30.374

¹ Intern medicin forefindes ikke længere som selvstændigt speciale og er med indførelse af nyt IT-system ændret således, at det registreres under de respektive specialer, fx reumatologi

² Opgørelsen vedrører kun de omvisiteringer, der er sket til privathospitalerne via Patientkontoret, modsat tabel 5, der indeholder en samlet opgørelse for den centrale omvisiteringsfunktion. Tabel 5 indeholder derfor også tal over omvisiteringer til andre offentlige hospitaler, anmodninger fra privathospitalerne samt vejledning vedr. ventetider.

FRA PATIENTKONTORETS HVERDAG

Behandling uden muligheder for det udvidede frie sygehusvalg

En yngre mand er henvist af sin praktiserende læge for at få kirurgisk behandling for kraftig overvægt. I første omgang er han indkaldt til de medicinske forundersøgelser, hvor man skal vurdere, om han er egnet til operation.

Patienten har fået ca. et halv års ventetid, hvorfor regionen ikke overholder patientens ret til at blive behandlet indenfor 30 dage. Dette medfører retten til det udvidede frie sygehusvalg. Imidlertid er undersøgelse og kirurgisk behandling af svær overvægt i henhold til *Sundhedsstyrelsens Specialevejledning* på regionsfunktion, hvilket betyder, at ingen privathospitaler er godkendte til at foretage medicinsk forundersøgelse eller kirurgisk behandling for overvægt (fedmekirurgi).

Patientvejlederen informerer patienten om de muligheder, der forefindes på de offentlige hospitaler og forklarer, hvorfor det ikke er muligt at benytte det udvidede frie sygehusvalg. Vejledningen suppleres med oplysninger om ventetider på de andre offentlige hospitaler. Da det ikke vil give patienten nogen stor tidsmæssig gevinst at benytte det frie sygehusvalg og vælge et andet offentligt hospital, bibeholder patienten sin oprindelig tid.

5. Patientmobilitetsdirektivet om sundhedsydelse i et EU/EØS land

International Sygesikring ved 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-lande, 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-lande, der søger behandling i Danmark.

I 2022 har Patientkontoret haft 221 henvendelser fra patienter, der ønskede at få vejledning om mulighederne for at få behandling på tværs af EU/EØS landene. Efter et fald i antal af henvendelser under COVID-19, særligt i 2021, er antallet af henvendelser igen begyndt at stige, om end vi endnu ikke er tilbage mod 2019-niveauet. Se tabel 2.

Samtlige regioner skal hvert år fremsende statistik til International Sygesikring i Styrelsen for Patientsikkerhed, som derefter afrapporterer til EU-kommissionen om de sundhedsydelse og henvendelser, der har været på tværs af grænserne.

Tabel 2

Henvendelser til Patientkontoret angående grænseoverskridende sundhedsydelse ¹				
	2019	2020	2021	2022
Om de administrative procedurer for at få refusion	92	65	39	48
Sundhedsydelse – sygesikringsregler/sundhedsloven	16	17	12	7
Procedure for at få adgang til sundhedsydelse	33	42	24	17
Sundhedsydelse med forhåndsgodkendelse	28	15	13	8
Direktivets muligheder for adgang til sundhedsydelse	13	14	17	20
Om sundhedstjenesteydere	1	1	3	2
Om takster/priser	-	2	1	10
Om Nationale kontaktpunkter i andre medlemsstater	-	3	-	7
Om behandlingerne	1	-	2	11
Andet	90	66	74	87
Henvendelser fra tredjeverdens lande (udenfor EU/EØS)	15	13	14	4
I alt	289	238	199	221

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

FRA PATIENTKONTORETS HVERDAG

Polsk grænsearbejder, som ønsker at benytte det udvidede frie sygehusvalg

En polsk mand har henvendt sig til Patientkontoret med et ønske om omvisitering. Manden taler ganske lidt dansk, og samtalen foregår derfor på engelsk. Manden oplyser, at han har fast adresse i Polen, men arbejder i Danmark. Han har det særlige sundhedskort og dermed et dansk CPR-nummer. Dette giver ham status som grænsegænger og dermed samme rettigheder, som hvis han havde fast bopæl i Danmark. Region Midtjylland har ansvaret for omvisiteringen, da hans arbejdsplads og midlertidige adresse er i regionen. Manden har fået ni måneders ventetid til en af regionens øre-, næse- og halsafdelinger. Patientvejlederen gennemgår mandens rettigheder i forhold til den behandling, som han er visiteret til på det offentlige hospital. Manden vælger et privathospital med en uges ventetid, som ligger i nærheden af hans arbejdsplads.

FRA PATIENTKONTORETS HVERDAG

Ukrainsk flygtning

Patientkontoret bliver kontaktet af en borger, der har en yngre, ukrainsk kvinde boende. Kvinden er flygtet fra krigen i Ukraine primo 2022, og hun nu er indkvarteret privat hos den midtjyske familie. Kvinden tilhører gruppen 'Fordrevne fra Ukraine' i henhold til 'Lov om midlertidigt opholdstilladelse til personer, der er fordrevet fra Ukraine' (Særloven). Kvinden har søgt om midlertidig opholdstilladelse.

Grundet knæ smerter har den ukrainske kvinde konsulteret en praktiserende læge, som har vurderet, at kvinden bør henvises til hospitalsudredning og -behandling. Der er ikke tale om akut behandling. Ifølge Særloven har patienten ret til nødvendige sundhedsmæssige ydelser for planlagt behandling uden selv at skulle betale herfor. Kvinden har fået et erstatnings-CPR-nummer, og er optaget på venteliste på et af regionens hospitaler, hvor hun har fået en ventetid på cirka tre måneder. Hun ønsker at benytte sig af det udvidede frie sygehusvalg.

Patientvejlederen rådfører sig med regionens juridiske kontor, der oplyser, at en ukrainsk flygtning først er berettiget til det udvidede frie sygehusvalg, når der foreligger en opholdstilladelse og vedkommende har fået et CPR-nummer. Den ukrainske kvinde må derfor enten bibeholde sin tid eller vælge et andet offentligt hospital.

6. Klagesager og 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, og der er tale om en ydelse, der er helt/delvist finansieret af 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.

Hvis der er klaget over et hospital i Region Midtjylland, afholder hospitalerne selv dialogmødet, og Patientkontoret sørger alene for at videreformidle klagen til hospitalet. Patientkontoret videreformidlede i alt 1249 klagesager i 2022. 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 Patientkontoret klageren for at høre, hvor de ønsker dialogen afholdt, hvorefter klagen videresendes til det valgte hospital, som så varetager dialogmødet.

Er der klaget over behandling i praksissektoren eller ved en praktiserende tandlæge, sørger Patientkontoret for, at dialogmøderne bliver afholdt inden for lovens frist på 4 uger. Ved klager over praksissektoren og privatpraktiserende tandlæger, hvor der ikke er ønsket dialog, sørger Styrelsen for Patientklager selv for at sende sagen ud til den pågældende praksis, og Region Midtjyllands Patientkontor er derfor ikke en del af sagsbehandlingen.

Når en patient har takket ja til en dialog, kontakter Patientkontoret klageren 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 fortrinsvis afholdes virtuelt, idet vi oplevede gode erfaringer hermed under COVID-19.

Efter dialogmødet skal klager tage stilling til, om klagen skal frafalde eller fastholdes, og Patientkontoret sørger for, at både den sundhedsperson, der er klaget over samt Styrelsen for Patientklager får besked om klagers beslutning.

I 2022 er der afholdt 24 dialogmøder i praksissektoren. Der blev afholdt 39 dialogmøder i 2021. Det er Patientkontorets oplevelse, at muligheden for at gennemføre virtuelle dialogmøder i stedet for ved personligt fremmøde, har medvirket til, at flere – både klager og de sundhedsfaglige personer fra praksissektoren - har takket ja til at deltage i en dialogsamtale. Ydermere har sagsbehandlingstiden hos Styrelsen for Patientklager gennem 2022 været nedadgående. Det vil for klageren ofte have betydning for relevansen af en dialogsamtale, hvor gammel en klagesag er.

FRA PATIENTKONTORETS HVERDAG

Klagevejledning

En midaldrende mand har skrevet til Patientkontoret for at få hjælp og vejledning til at klage over et behandlingsforløb, som hans voksne søn har haft i psykiatrien. Faren har en fuldmagt fra sønnen til at gå videre med en klagesag, men faren er i tvivl om, hvordan og hvortil han kan klage. Faren og sønnen vil gerne klage over, at sønnen blev udskrevet uden yderligere vurdering og plan for opfølgning, selvom han var psykotisk.

Ved Patientkontorets første kontakt til faren informeres han om, at en klage over den sundhedsfaglige behandling skal rettes til Styrelsen for Patientklager (STPK). Hvis de mener, at sønnen er blevet påført skade ved evt. fejlbehandling, og de ønsker at søge erstatning herfor, vil det derimod kræve en anmeldelse til Patienterstatningen. Efter samtalen tilsendes skriftligt materiale om begge instanser. To uger senere ringer faren tilbage til patientvejlederen, da han og sønnen har besluttet at indgive en klagesag over den sundhedsfaglige behandling. Faren efterspørger yderligere hjælp til at udforme klagen. Faren er ikke fritaget for digital post, hvilket betyder, at klagen kun kan indgives digitalt til STPK. Der aftales et telefonmøde, hvor faren guides af patientvejlederen, mens han selv udfylder klageskemaet.

7. Det kommende år

I 2023 har Patientkontoret en forventning om at opnå en driftssituation, hvor der sikres lave svartider på henvendelserne. Det er samtidig ambitionen, at der i løbet af året kan komme større fokus på kontorets øvrige opgaver, herunder særligt at få arbejdet med tværgående projekter for at sikre en bedre opgaveløsning, ensretning og optimal ressourceanvendelse. Patientkontoret vil i 2023 prioritere følgende opgaver:

Klagesager og dialogsamtaler

Styrelsen for Patientklager omlægger sine arbejds gange i 2023, hvilket har en afsmittende effekt på Patientkontorets arbejde med klagesagerne. Hvor styrelsen hidtil har fremsendt klagesager én gang for at sagsoplyse sagen, vil styrelsen fra april 2023 fremsende alle klagesager ad to omgange. Da Patientkontoret dermed får alle klagesager tilsendt to gange, vil kontoret gennemgå arbejds gangene, brevkabeloner m.v. for at optimere arbejdsprocessen, sikre en højere ensretning og den bedst mulige ressourceanvendelse for at imødegå den kommende ændring.

E-journal

Patientkontoret håndterer henvendelser fra borgerne ift. deres e-journal. Dette kan bl.a. være spørgsmål om, hvorfor visse forløb ikke kan ses i journalen. Opgaven indebærer et stort samarbejde med regionens IT-afdeling. Patientkontoret ønsker at arbejde med området for at sikre, at vi anvender ressourcerne bedst muligt og sikre, at vi giver patienterne den bedst mulige service samt tilfredsstillende svar.

Brugertilfredshedsundersøgelse

Efter at have iværksat en ny måde at henvende sig på i 2022, vil Patientkontoret i foråret 2023 foretage en brugertilfredsundersøgelse blandt patienterne for at undersøge, hvordan den digitale henvendelsesmetode opleves for patienterne. Endvidere vil Patientkontoret undersøge, hvordan patienterne oplever den hjælp, de modtager, fra kontorets medarbejdere.

Videreudvikling af den digitale henvendelsesform

Efter at have anvendt den digitale henvendelsesmetode i et år, vil Patientkontoret videreudvikle på de områder, hvor kontoret har opnået ny viden. Dette skal særligt ses i sammenhæng med brugertilfredshedsundersøgelsen ovenfor.

Undervisning

Patientkontoret vil i 2023 have et løbende fokus på vidensdeling og sikre, at der sker relevant undervisning af kontorets medarbejdere. Herudover er det ambitionen, at patientvejlederen kan bidrage med den store faglige viden internt i koncernen men også eksternt.

8. Om Patientkontoret

Patientkontoret har til opgave at:

- Informere, vejlede og rådgive om patientrettigheder, herunder reglerne om adgang til behandling, frit og udvidet frit sygehusvalg
- vejlede om ventetider og reglerne om klage- og erstatningsadgang inden for sundhedsvæsenet
- Patientkontoret er Nationalt Kontaktpunkt og har dermed 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 og opslag
- Dialogmøder på praksisområdet, inkl. praktiserende tandlæger
- Konsulentfunktion og undervisning i patientrettigheder for koncernen

Patientkontoret i Region Midtjylland er placeret i Regionshuset Viborg. I 2022 blev bemanningen øget til i alt 21 medarbejdere. Patientkontorets faglige baggrund er fordelt, så der er 14 sygeplejersker, 3 lægesekretærer, 3 administrativt uddannede medarbejdere og en vicekontorchef. Herudover er der tilknyttet juridisk bistand til kontoret.

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

Patientkontorets opgaver er reguleret i Sundhedslovens § 51 samt bekendtgørelse nr. 1659 af 27. december 2012.

9. 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 sundhedsydelse.

Stk. 3. Sundhedsministeren kan fastsætte nærmere regler om indsamling af oplysninger til brug for rapportering til Kommissionen og om Styrelsen for Patientklagers koordination af patientkontorenes virksomhed vedrørende grænseoverskridende sundhedsydelse.

Bekendtgørelse nr. 1659/2013

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