

Handläggare: Agneta Calleberg  
Mats Haapanen

PaN 2013-09-19 P 6  
TJÄNSTEUTLÅTANDE  
2013-08-13

PaN V1209-04048-49

## Principärende

### **Bristande information gällande privat taxa**

#### **Ärendet**

Patientnämndens förvaltning fick in en anmälan från en kvinna som besökt SkinDoc i Skandinavien AB genom sin sjukförsäkring. Hon uppgav i sin anmälan att hon vid besöket frågade om läkaren även kunde ta bort ett par leverfläckar på ryggen. Hon fick informationen att ett separat besök behövdes bokas då detta inte omfattades av sjukförsäkringen. Hon bokade ett nytt besök för denna åtgärd. I väntrummet och på SkinDocs hemsida framgår det att kliniken omfattas av landstingstaxa. Kvinnans man och barn har tidigare tagit bort liknande leverfläckar inom ramen för landstingstaxan.

När hon kom till SkinDoc för att ta bort leverfläckarna uppgav hon sitt namn och ärende, visade legitimation och betalade 350 kr. Hon fick ett kvitto där det framgick att hon hade erlagt patientavgift. Läkaren tog bort leverfläckarna och la sedan en post-it-lapp med oläsliga siffror på på hennes kläder och skyndande vidare till nästa patient.

Hon frågade en sjuksköterska vad lappen betydde och fick till uppgift att hon skulle betala 2 900 kr. Hon protesterade eftersom hon redan hade betalat. Sjuksköterskan tillkallade läkaren som påstod att han vid hennes tidigare besök hade informerat henne om vad som gällde. Situationen blev oerhört pressad.

Hade hon vetat om kostnaden hade hon aldrig utfört åtgärden. Hon bad att få en faktura så att hon kunde fundera över situationen. Läkaren upplyste att de inte fakturerade privatpersoner och att han skulle polisanmäla henne om hon lämnade lokalen utan att betala. Kvinnan gick därifrån.

Hon fick sedan en faktura på 2 580 kr med två dagars förfallodatum. Det framkom även på fakturan att en polisanmälan hade gjorts. Det skickades även för första gången med en prislista på estetiska tjänster. Kvinnan ansåg att SkinDoc som har tre olika taxor, sjukförsäkringstaxa, landstingstaxa och privattaxa, har ett stort ansvar för att klargöra vilket pris som gäller.

#### **Utredning**

Verksamhetschefen på SkinDoc har i yttrande framfört att borttagande av dessa leverfläckar inte får göras inom ramen för offentligt finansierad vård. Anmälaren var tydligt informerad om detta innan ingreppet. Besöket hade aldrig rapporterats till landstinget enligt vårdavtalet. Detta var ett estetiskt ingrepp som såldes till patienten som separat tjänst utanför vårdavtalet och därmed avkrävdes betalning enligt gällande prislista. Trots detta valde pati-



enten att avvika utan att betala, varför ärendet polisanmäldes. Information om gränsdragningen mellan sjukvård och skönhets/bekvämlighet ingrepp ges vid bedömningsbesök och hänvisning sker alltid till hemsida och/eller prislista där information finns.

Efter att anmälaren hade tagit del av yttrandet framförde hon att hon fortfarande önskade svar på varför hon först fick betala 350 kr i enlighet med det offentliga regerverket och sedan fick krav på att betala 2 900 kr enligt privat taxa.

Verksamhetschefen vid Skindoc framförde i ett kompletterande yttrande att kassarutin vid det aktuella tillfället var att vid ankomst för privatfinansierat besök debiteras grundavgift, resterande kostnad för utförda åtgärder debiteras efter utförd tjänst. Denna rutin tillämpar även exempelvis flertalet försäkringsbolag där preliminärdebitering sker vid ankomst, varefter fakturering i efterhand görs baserad på utförd tjänst och prövning av respektive bolags försäkringsvillkor och prislistor. Rutinen med grundbetalning vid ankomst och komplettering efter utförd tjänst är mycket vanlig och tillämpas exempelvis även på många tandläkarmottagningar. Flertalet försäkringsbolag har börjat ändra sina rutiner till enbart efterskottsbetalning och sådan rutinförändring har även SkinDoc nu genomfört. Anmälaren har besökt SkinDoc genom ett privat försäkringsbolag. Hon informerades både muntligen och skriftligen om att försäkringsbolag tillämpar samma regler som landsting, det vill säga att estetiska problem inte är sjukvårdsindikation. Hon fick också information och prislista för estetiska tjänster. Att det inte var sjukvård accepterades och ytterligare kontakter förutsattes därför vara utan sjukvårdsindikation.

Anmälaren framförde härefter i ett genmäle att det inte är sant att hon har fått någon information om att hon skulle betala 2 900 kr för att ta bort leverfläckar. Om det var så att de första erlagda 350 kr var en delbetalning för ett privatbesök undrar hon varför man gjorde en stämpel i hennes högkostnadskort. Det står inte heller på kvittot att det skulle vara en delbetalning.

Yttrande inkom från ytterligare en företrädare för SkinDoc. I detta framfördes det att man hade gjort en rutinändring som innebär att alla patienter som ska genomgå ett estetiskt ingrepp får skriftlig information som sedan signeras innan utförandet. Läkarassistenten som anmälaren initialt tyvärr lyckades lura genom att hävda att det planerade besöket inte var av privat natur kände sig verkligen kränkt efteråt då hon blivit vilseledd.

Anmälaren har uppgett att hon endast uppgav namn och ärende till läkarassistenten. Hon fick frågan om ingreppet skulle betalas av hennes privata sjukvårdsförsäkring. Hon svarade nej och uppmanades då att betala 350 kr och fick ett kvitto och stämpel i sitt högkostnadskort.

### **Regelverk**

Högkostnadsskyddet innebär att man inte behöver betala mer än 1 100 kr i patientavgifter under ett år. Till patientavgifter räknas både de avgifter man betalar hos landstingets mottagningar och avgifter hos de privata mottagningar som har avtal med landstinget.



## Övrig utredning

På Vårdguidens hemsida som Stockholms läns landsting ansvarar för kan man hitta de offentligt finansierade vårdgivare som finns i landstinget. Där anges gällande SkinDoc:

*SkinDoc är en komplett hudmottagning som jobbar med hudsjukvård inklusive hudcancer och hudkirurgi. Mottagningen arbetar med en mängd tekniker däribland dermatoskopi, avancerad hudkirurgi, laser, frysbehandlingar och många andra effektiva behandlingstekniker. Vi kan erbjuda Dig specialistläkarbedömning och åtgärder för de flesta hudproblem, huddefekter och förbättrande av hud som utsatts för sol och ålder. Varmt välkommen!*

På Vårdguiden framgår det att kontaktuppgifterna uppdateras av mottagningarna själva för att de alltid ska vara aktuella.

## Förvaltningens synpunkter

När patienter ska göra sina vårdval är det mycket viktigt att de får korrekt information inte minst vad gäller om vårdgivaren debiterar enligt offentlig eller privat taxa. Det måste finnas tydlig information om detta hos såväl vårdgivaren själv som hos olika aktörer som ger information om vårdgivaren.

En patient som i kassan betalar ett belopp som stämmer överens med den offentliga taxan och får ett kvitto där det framkommer att man har erlagt patientavgift samt får en stämpel i sitt högkostnadskort tror givetvis att man besöker mottagningens offentligt finansierade verksamhet.

Patientnämndens förvaltning är tacksam över att SkinDoc har ändrat sina rutiner gällande information på området. Förvaltningen undrar dock vilka rutiner man har gällande att stämpla i en patients högkostnadskort.

Patienter måste kunna förlita sig på informationen på Vårdguidens hemsida. Den informationen gäller offentligt finansierad vård.

Om det inte är så att SkinDoc i sin offentliga verksamhet förbättrar hud som utsatts för sol och ålder, bör denna information inte finnas med på Vårdguidens hemsida. Om SkinDoc inte själv ändrar denna information borde Vårdguiden, via Hälso- och sjukvårdsförvaltningen, ändra detta då man måste ha ett visst ansvar för att information är korrekt och inte vilseledande.

Patientnämndens förvaltning har även gällande andra mottagningar som bedriver såväl privat finansierad som offentligt finansierad vård fått klagomål på bristande information gällande när man som patient besöker den offentligt finansierade delen och när man besöker den privat finansierade delen. Det vore önskvärt att Hälso- och sjukvårdsförvaltningen i avtal med privata aktörer noga reglerar att dessa har en skyldighet att ge tydlig information till patienterna så att dessa vet när de godkänner att få vård enligt privat taxa och när de godkänner att få vård enligt offentlig taxa.

### *Konsekvenser för patientsäkerhet*

Genom att säkerställa att patienter får korrekt information vid val av vårdgivare kan dessa göra bra vårdval vilket kan förbättra patientsäkerheten.



*Konsekvenser för jämställd och jämlik vård*

Om samtliga patienter får korrekt information vid val av vårdgivare blir vården mer jämställd och jämlik.

*Miljökonsekvenser*

De föreslagna åtgärderna förväntas inte medföra några miljökonsekvenser.

**Förslag till beslut**

Nämnden föreslås besluta att

- översända ärendets tjänsteutlåtande till styrelsen för SkinDoc i Skandinavien AB och Hälso- och sjukvårdsnämnden samt begära skriftlig återföring avseende genomförda förbättringsåtgärder senast den 31 december 2013
- ge förvaltningen i uppdrag att översända ärendets tjänsteutlåtande till anmälaren.

Staffan Blom  
Förvaltningschef

