

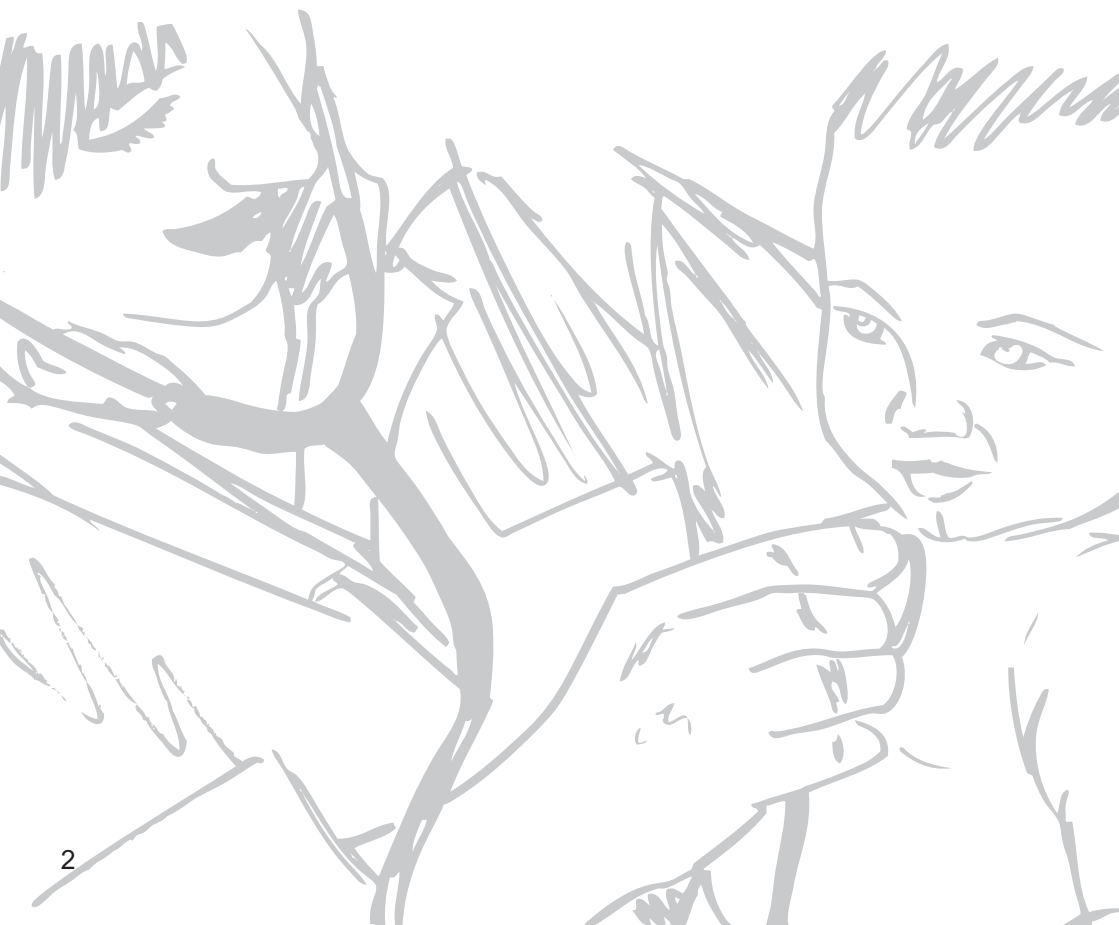
DINA RÄTTIGHETER SOM PATIENT



PATIENTENS RÄTTIGHETER

Alla som varaktigt bor på Åland har rätt till hälso- och sjukvård av god kvalitet där människovärde, övertygelse och integritet respekteras. Vård ska ges på lika villkor och utan diskriminering.

Om du som patient är missnöjd med vård eller bemötande har du rätt att göra en anmärkning till ansvarig person eller en ledande tjänsteinnehavare inom hälso- och sjukvården



VIKTIGA PUNKTER

- Vård och behandling ska ges i samförstånd med dig som patient.
- Du har rätt att få upplysningar om ditt hälsotillstånd och om vården eller behandlingen.
- Du har rätt till god vård och ett gott bemötande.
- Du har rätt att få din vilja gällande eventuell framtida vård och behandling noterad i dina journalhandlingar. En viljeyttring kan göras muntligt eller skriftligt. Detta kallas även för ett vårdtestamente.
- Du ska meddelas en tidpunkt för vård. Om tidpunkten ändras, ska en ny tidpunkt meddelas i god tid. Du ska även få reda på orsaken till ändringen.
- Du har rätt att se dina journalhandlingar. Patientuppgifterna är sekretessbelagda för utomstående och får i regel inte heller lämnas till anhöriga utan ditt samtycke.
- Om du är missnöjd med vården har du rätt att göra en anmärkning och gå vidare med ett klagomål. Läs mer på sid 12 och 13.
- Vid patientskada kan du anmäla skadan till patientförsäkringscentralen och beviljas ersättning.

SAMFÖRSTÅND OCH SJÄLV-BESTÄMMANDERÄTT

- Vård och behandling ska ges i samförstånd med dig som patient. Du ska få upplysningar av läkaren om din sjukdom, om behandlingsalternativ och deras eventuella biverkningar på ett sådant sätt att du förstår vad det är fråga om.
- Om du inte vill genomgå en föreslagen undersökning eller ett vårdingrepp ska du och vårdinrättningen försöka komma överens om ett annat behandlingssätt. Du har inte rätt att få valfri behandling efter eget önskemål. Du kan helt och hållet vägra ta emot vård eller behandling även om det skulle kunna leda till din död.
- Om du på grund av hälsotillstånd inte kan fatta beslut om vård eller behandling ska läkaren före ett viktigt vårdbeslut försöka klargöra din vilja genom att diskutera med din lagliga företrädare, en nära anhörig eller någon annan närstående person. Har dina närstående olika åsikter om vården eller behandlingen fattar läkaren själv vårdbeslutet enligt det som läkaren anser vara det bästa för dig.
- Har du lämnat vårdtestamente ska det iakttas också om dina anhöriga tycker annorlunda. Läkaren diskuterar ändå med de anhöriga om ditt tillstånd och behandling, om du inte uttryckligen har förbjudit detta.
- I brådskande fall, till exempel vid olycksfall, vidtar läkaren åtgärder för att rädda ditt liv även om din egen vilja eller de anhörigas samtycke inte kan eller hinner utredas. Du får däremot inte ges sådan behandling som strider mot ditt vårdtestamente.

VILJEYTTRING

- Du har rätt att få din vilja gällande eventuell framtida vård och behandling noterad i dina journalhandlingar. En viljeyttring kan göras muntligt eller skriftligt.
- Med viljeyttring avses din vilja gällande framtida vård och behandling.
- Om du vill uttrycka din fasta vilja för framtiden under en vårdperiod, ska en tydlig anteckning om detta göras i journalhandlingarna. Om viljeyttringen finns på en separat handling ska denna fogas till journalhandlingarna som kopia.
- En viljeyttring används i situationer där du inte längre själv är förmögen att uttrycka din vilja. På så sätt kan du utöva din självbestämmanderätt även efter att du inte längre förmår att fatta beslut om vård på det sätt som avses i patientlagen.
- Du har alltid rätt att ändra eller återkalla en viljeyttring.

RÄTT TILL INFORMATION

- Du har rätt att få upplysningar om ditt hälsotillstånd och om vården eller behandlingen.
- Innan vård eller behandling inleds bör du därför få klarlagt dess betydelse, omfattning, riskfaktorer, möjligheterna att behandlingen misslyckas, komplikationer samt olika vård- och behandlingsmetoder och deras verkningar.
- Det är viktigt att upplysningen ges på ett sådant sätt att du tillräckligt väl förstår informationens innehåll och betydelse. Om personalen inte talar samma språk som dig eller om du har en hörsel-, syn- eller talskada och inte kan göra dig förstådd ska i mån av möjlighet en tolk anlitas.
- Du ska inte behöva fråga efter information, den ska ges på vårdgivarens eget initiativ. Du har däremot rätt att vägra att ta emot information.

MINDERÅRIGA PATIENTER

- Även som minderårig har du rätt att få din åsikt angående vård och behandling beaktad, med hänsyn tagen till din ålder och utvecklingsnivå.
- Din utvecklingsnivå ska bedömas av en yrkesutbildad person inom hälso- och sjukvården.
- Om det konstateras att du inte kan fatta beslut om vård, ska vård ges i samråd med vårdnadshavaren. Vårdnadshavaren kan inte förbjuda sådan behandling som en minderårig nödvändigtvis behöver.
- Som minderårig patient kan du enligt lag förbjuda att uppgifter om vården i fråga ges till vårdnadshavare eller annan laglig företrädare. Detta ska personalen inom hälso- och sjukvården informera om. I journalhandlingarna ska noteras att du har fått informationen samt hur du ställer dig till utlämnandet av uppgifter.

VÅRDPLAN

- En vårdplan ska göras upp enligt behov. En plan behöver inte göras upp t.ex. om det är fråga om tillfällig rådgivning eller handledning eller om det annars är uppenbart onödigt att göra upp en plan.
- Vårdplanen ska göras tillsammans med dig. Om du inte kan delta, ska vårdplanen göras upp tillsammans med dina anhöriga eller närstående eller din lagliga företrädare.
- Målet med vårdplanen är att du ska få en mångsidig, planmässig servicehelhet i stället för flera parallella enskilda tjänster.
- Din vårdplan ska bland annat omfatta vilken vård som planerats för dig. I vårdplanen antecknas diagnosen, vårdbehovet och målet med vården, arbetsfördelningen, genomförandet av vården, vårdmetoder, uppföljningen, utvärderingen och medicineringen.

VÅRD I LIVETS SLUTSKEDE

- Om det inte längre finns någon botande behandling för din sjukdom har du särskilda behov av vård. Denna vård kallas palliativ vård. Palliativ betyder lindrande och målet är att din livskvalitet under den kvarvarande tiden ska vara så god som möjligt.
- Palliativ vård ska ta hänsyn till fysiska, psykiska, sociala och andliga behov och ska även ge stöd till familjen.



TYSTNADSPLIKT

Alla som arbetar inom hälso- och sjukvård har tystnadsplikt. Ditt skriftliga samtycke krävs för att vårdpersonal ska kunna lämna ut information om ditt hälsotillstånd till utomstående. Som utomstående räknas personer som inte deltar i din vård eller anknyter till den.

Vårdnadshavare till barn har i allmänhet rätt att få information om deras barns hälsotillstånd. Om barnet däremot är tillräckligt moget för att själv besluta om sin vård krävs samtycke även för att lämna uppgifter till vårdnadshavare.

I lagstiftningen kring tystnadsplikt finns vissa undantag. Merparten av dessa finns listade i patientlagen.

DIN JOURNAL

Alla uppgifter som har betydelse för din diagnos och behandling samt alla vårdbeslut och samtal som förts med dig och dina anhöriga ska införas i journalhandlingarna.

Du har rätt att läsa journalen och vid behov begära att den rättas. En läkare kan förbjuda denna rätt och det finns grundad anledning att misstänka att vetskapen om uppgifterna kan äventyra ditt hälsotillstånd, eller att det medför allvarlig fara för någon annans rättigheter.

I övrigt är journalhandlingarna sekretessbelagda. Uppgifter får inte heller lämnas ut till anhöriga utan ditt skriftliga tillstånd, med undantag av vissa situationer som nämns separat i lagen.

Vid vårdenheten har endast de som deltar i patientens vård rätt att läsa journalhandlingarna. Tillsynsmyndigheterna inom hälso- och sjukvården har rätt att ta del av journalhandlingarna till exempel för att utreda en klagan.

Misstänker du att någon har missbrukat uppgifter ur din journal kan du begära en utredning om logguppgifter. I logguppgifterna framgår vem som varit in i journalen.

VÅRDGARANTI OCH VÄNTETIDER

Som patient har du rätt att få brådskande vård snabbt, vid behov som jourpatient. Maximala väntetider fastställs i lagstiftningen om icke-brådskande vård. För att få vård inom den specialiserade sjukvården krävs remiss grundad på en läkarundersökning.

Vårdgarantin omfattar inte mun- och tandvården.

MAXIMALA VÄNTETIDER INOM PRIMÄRVÅRDEN:

- Under vardagar ska du omedelbart kunna få kontakt med hälsovårdscentralen per telefon under tjänstetid.
- Ditt vårdbehov ska bedömas senast den tredje dagen från den första kontakten med hälsovårdscentralen, om detta inte kunnat göras genast under telefonsamtalet. Vårdbehovet kan bedömas av läkare eller av någon annan yrkesutbildad person inom hälso- och sjukvården.
- Vård ska ordnas senast inom tre månader från bedömningen av vårdbehovet.

MAXIMALA VÄNTETIDER INOM DEN SPECIALISERADE SJUKVÅRDEN

- Bedömning av ditt vårdbehov ska inledas inom tre veckor från det att en remiss anlänt.
- Medicinskt nödvändig vård ska inledas inom skälig tid, senast inom sex månader från det att vårdbehovet konstaterats. Hänsyn ska även tas till hur brådskande vården är.
- Nödvändig psykisk vård för barn och ungdomar till och med 22 års ålder ska ordnas inom tre månader.

EN ANDRA BEDÖMNING

Som patient inom specialistsjukvården vid Ålands hälso- och sjukvård har du rätt till en andra bedömning av konstaterat hälsotillstånd om:

- Du lider av en livshotande eller särskilt allvarlig sjukdom eller skada eller ett sådant långvarigt smärttillstånd som väsentligen påverkar livskvaliteten.
- Vetenskap och beprövad erfarenhet inte ger entydig vägledning.
- Det medicinska ställningstagandet kan innebära särskilda risker för dig eller vara av stor betydelse för din livskvalitet

Du ska också erbjudas den behandling som din andra bedömning föreskriver.



GRÄNSÖVERSKRIDANDE VÅRD

Du kan uppsöka hälso- och sjukvårdstjänster i ett annat EU-land inom både primärvård, specialiserad sjukvård och även för vård av långvarig sjukdom. Du har då rätt att få en del av vårdkostnaden ersatt på samma sätt som om vården hade getts i hemlandet. FPA ersätter vård som ges i andra EU/EES-länder samt i Schweiz. Behandlingen du får måste finnas i tjänsteutbudet inom hälso- och sjukvården i Finland.

VÅRDKOSTNADERNA

Vanligtvis betalar du själv hela vårdkostnaden om du åker utomlands för planerad vård. FPA-ersättning betalas ut i efterhand på samma sätt som för tjänster inom privat sjukvård i Finland, förutsatt att du har åkt iväg uttryckligen för att få vård. Du kan ansöka om ersättning i sex månader efter att kostnaderna uppstått. Om du inte vill betala själv kan du ansöka om ett förhandstillstånd för planerad vård utomlands hos FPA.

AKUTVÅRD/NÖDVÄNDIG VÅRD UTOMLANDS

Med ditt europeiska sjukvårdskort får du nödvändig medicinsk vård i andra EU- och EES-länder. Ansök hos FPA för att få ett europeiskt sjukvårdskort. Utanför EU-området står du vanligtvis själv för vårdkostnaderna.

Akutvård/nödvändig vård innebär tillfällen då du insjuknar plötsligt, då du behöver vård på grund av försämring av en långvarig sjukdom eller i samband med graviditet och förlossning. Vården ska ges till samma pris och på samma sätt som till lokala invånare.

LAGSTIFTNING GRÄNSÖVERSKRIDANDE VÅRD

Lagen om gränsöverskridande vård i riket (FFS 1201/2013) tillämpas på Åland med vissa avvikelser se närmare landskapslag (2014:28) om tillämpning på Åland av lagen om gränsöverskridande vård.

KONTAKT

Hos Ålands hälso- och sjukvård finns en koordinator som hjälper till med gränsöverskridande vård.

E-post: kund.ekonomi@ahs.ax

Telefon (växel): 018-5355

Kontaktpunkten för gränsöverskridande hälso- och sjukvård.
www.eu-halsovard.fi/

E-post: yhteyspiste@kela.fi

Telefon: +358 20 692 224

MISSNÖJD MED HÄLSO- OCH SJUKVÅRD

Om du är missnöjd med vård eller bemötande hos hälso- och sjukvården har du rätt att göra en anmärkning till ansvarig person eller en ledande tjänsteinnehavare.

SÅ HÄR GÅR DU TILL VÄGA:

1. **Samtal med vårdpersonal**

Ett samtal med berörd hälso- och sjukvårdspersonal eller deras chef kan ofta klara ut missförstånd mellan dig och vårdgivaren. Önskemål om förändringar eller kompletteringar av den vård du fått hanteras ofta snabbast och bäst på detta sätt.

2. **Kontakta patientombudsmannen**

Patientombudsmannen hjälper till att reda ut oklara situationer och ger råd om hur du ska gå vidare. Ombudsmannen kan även hjälpa dig med att skriva en patientskadeanmälan eller en anmärkning. Boka alltid tid för besök.

3. **Anmärkning**

Om en diskussion med berörd personal eller deras närmaste chef inte ger resultat kan du eller en anhörig göra en anmärkning till hälso- och sjukvårdsaktören. Anmärkningen kan resultera i att verksamhetsenheten konstaterar brister och förändrar din vård. Anmärkningen kan formuleras fritt eller göras på en blankett och sänds till chefen för hälso- och sjukvårdsaktören. Blanketter finns hos de flesta hälso- och sjukvårdsaktörer samt patientombudsmannen. Du ska få skriftligt svar inom skälig tid (helst 1 - 4 veckor). I fall som kräver utredning får svaret ges inom högst två månader. Du har även rätt att framställa en anmärkning utan att diskutera med personalen innan.

OBS! Det rekommenderas att anmärkning ska göras före du gör ett klagomål.

KLAGOMÅL

Om du inte är nöjd med svaret du får på din anmärkning kan du göra ett klagomål. Klagomålet kan formuleras fritt eller på en färdig blankett och riktas till olika instanser beroende på vilket slags verksamhet det gäller. Du har rätt att göra ett klagomål trots att du inte först har gjort en anmärkning, aktuell tillsynsmyndighet har då rätt att överföra klagomålet för att behandlas som en anmärkning hos ansvarig hälso- och sjukvårdsaktör.

KLAGOMÅLSINSTANSER

Ålands landskapsregering

Handlägger klagomål som gäller både privat och offentlig hälso- och sjukvård på Åland gällande till exempel vårdens innehåll. Landskapsregeringen kan ge skriftlig anmärkning eller göra ett skriftligt påpekande till berörd hälso- och sjukvårdspersonal. Det går inte att förändra eller upphäva vård och beslut eller få ersättning i samband med klagomål. Klagomål undersöks normalt inte om händelsen inträffat för mer än två år sedan.

ÅMHM

ÅMHM är tillsynsmyndighet för hälso- och sjukvården på Åland och bedriver lag-enlig tillsyn. ÅMHM:s tillsyn ska trygga patientsäkerheten samt se till att gällande lagstiftning följs. ÅMHM:s tillsynsbehörighet gäller den del av verksamheten som inte kräver yrkesutbildning inom hälso- och sjukvården, det vill säga organisation och struktur gällande exempelvis vårdgaranti, journalhantering, läkemedelshantering och patientsäkerhet. ÅMHM utreder inte ärenden som är äldre än två år utan att särskilda skäl föreligger.

Valvira

Ett klagomål görs till Valvira (Tillstånds- och tillsynsverket för social- och hälsovården) i de fall där misstanken om vårdfel gäller en patient som avlidit eller fått bestående men. Valvira hanterar ärenden inom både offentlig och privat sjukvård. Klagomålet undersöks i regel inte om händelsen inträffat för mer än två år sedan.

Justitieombudsmannen JO och Justitiekanslern JK

Ett klagomål till JO eller JK kan gälla en myndighet eller tjänsteman eller någon annan som sköter ett offentligt uppdrag och som agerat lagstridigt i sin verksamhet. Däremot övervakar JO och JK inte enskilda yrkesutövare t.ex. privatpraktiserande läkare. JO och JK undersöker inte samma ärende. Ett klagomål anförs till EN av nämnda instanser i taget.

Om klagomålet gäller ett mera än två år gammalt ärende, undersöks det inte utan särskilda skäl.

MISSNÖJD MED BESLUT

Är du inte nöjd med ett beslut som har fattats av Ålands hälso- och sjukvård så kan du begära rättelse eller ändring.

Rättelseyrkanden och rättelser

Du kan inom 21 dagar efter att beslutet fattats, skriftligen begära rättelse hos den som fattat beslutet.

Söka om ändring

Ändring i ett beslut som fattats av Ålands hälso- och sjukvård söks hos Ålands förvaltningsdomstol, om inte annat bestäms i en annan lag.

PATIENTSKADEANMÄLAN

Skadeanmälan för personskador som uppkommit i samband med hälso- och sjukvård i Finland gör du till Patientförsäkringscentralen. Det kan handla om sjukdom, funktionsnedsättning, annan tillfällig eller bestående nedsättning i hälsotillståndet eller död på grund av att man blivit skadad i vården eller att vården försummats. Ersättning ska sökas inom tre år efter att den ersättningsberättigade fått kännedom om skadan eller borde ha känt till den. Blankett och mer information finns på Patientförsäkringscentralens webbplats.

LÄKEMEDELSSKADEANMÄLAN

Läkemedelsskadeförsäkringen ersätter skador som användare lider genom biverkningar av läkemedel som har överlåtits för konsumtion eller använts vid läkemedelsprövning i Finland. Läkemedlen ska uppfylla definitionen på läkemedel i läkemedelslagen. Blankett och mer information finns på Finska Ömsesidiga Läkemedelsskadeförsäkringsbolagets webbplats.

PATIENTSKADEANMÄLAN

Patientförsäkringscentralen

PB 1, 00084 FÖRSÄKRINGSCENTRALEN

Tel : +358 40 450 4590

www.pvk.fi/sv/

LÄKEMEDELSSKADEANMÄLAN

Finska Ömsesidiga Läkemedelsskadeförsäkringsbolaget

PB 115, 00181 HELSINGFORS

Tel : +358 10 219 5712

www.laakevahinko.fi/sv

LAGSTIFTNING

Viktiga lagar gällande patientens rättigheter:

- Finlands grundlag (731/1999)
- Lagen om patientens ställning och rättigheter (785/1992)
- Lagen om patientens ställning och rättigheter är tillämplig genom landskapslag (1993:61) om tillämpning i landskapet Åland av lagen om patientens ställning och rättigheter.
- Landskapslag (2011:114) om hälso- och sjukvård
- Lagen om gränsöverskridande vård (1201/2013)
- Landskapslag (2014:28) om tillämpning på Åland av lagen om gränsöverskridande vård.
- Landskapslag (2007:88) om behandling av personuppgifter
- Mentalvårdslagen (1116/1990), som gäller på Åland till vissa delar.
- Patientskadelagen (585/1986)

KLAGOMÅLSINSTANSER:

Ålands Landskapsregering

Besöksadress:
Självstyrelsegården
Strandgatan 37
Postadress:
PB 1060
AX-22111 Mariehamn
Tel: + 358 18 25000
www.regeringen.ax

AMHM

Norragatan 17
AX-22100 Mariehamn
Tel: +358 18 528 600
www.amhm.ax

Valvira

Besöksadress:
Bangårdsvägen 9
Helsingfors
Postadress:
PB 43
00521 HELSINGFORS
Tel: +358 295 209 111
www.valvira.fi

Riksdagens justitieombudsman

Besöksadress:
Besöksadress:
Arkadiagatan 3, Helsingfors
Postadress:
00102 RIKSDAGEN
Tel: +358 9 4321
www.oikeusasiamies.fi/sv

Statsrådets justitiekansler

Besöksadress:
Snellmansgatan 1 A
Helsingfors
Postadress:
PB 20
00023 STATSRÅDET
Tel: +358 295 16001
www.okv.fi/sv

ÖVRIGA

Datainspektionen

Besöks- och postadress:
Styrmansgatan 12
AX-22100, Mariehamn
Tel: +358 18 25550
www.di.ax

Dataombudsmannens byrå

Besöksadress:
Fågelviksgränden 4
00530 Helsingfors
Postadress:
PB 800
00531 HELSINGFORS
E-post: tietosuojaja@om.fi
Tel: +358 29 566 67001

Institutet för hälsa och välfärd

Besöksadress:
Mannerheimvägen 166, (reception i A-huset)
Postadress:
PB 30, 00271 HELSINGFORS
Tel: +358 29 524 6000
www.thl.fi

Funktionsrätt Åland

Skarpansvägen 30,
AX-22100 Mariehamn
Tel: +358 18 22 360
www.handicampen.ax

Finlex – förteckning över alla finska lagar www.finlex.fi

Ålex – förteckning över alla lagar som gäller på Åland
www.regeringen.ax/alandsk-lagstiftning/alex

PATIENTOMBUDSMANNEN

Patientombudsmannen hjälper dig om du är missnöjd med den vård du har fått och tar även emot kritik och synpunkter. Du kan också få hjälp med att skriva en patient-skadeanmälan och anmärkning. Ombudsmannen tar inte ställning till medicinska vårdbeslut, fel eller försummelser.

OBS! Boka alltid tid för besök.

Kontaktuppgifter hittar du på www.ombudsman.ax

PATIENTOMBUDSMANNEN SKA BLAND ANNAT:

- Ge råd i frågor som gäller patientens ställning och rättigheter.
- Hjälpa patienter med att skriva anmärkning och patientskadeanmälan.
- Informera om patientens ställning och rättigheter.
- Arbeta för att främja patientens rättigheter, till exempel vidarebefordra synpunkter och erfarenheter från patient till vårdpersonal.