

Helse- og omsorgsdepartementet
Postboks 8011 Dep
0030 OSLO

Saksbehandler:	Vår dato:	Vår referanse:	Deres dato:	Deres referanse:
Gulsum Koc	26.03.2014	14/480 - 2		
Epost:				
Gulsum.Koc@forbrukerradet.no				

Høring - Reservasjonsordning for fastleger

Forbrukerrådet viser til brev av 21.01.14 om forslag til endringer i helse- og omsorgstjenesten og i pasient- og brukerrettighetsloven (hjemmel til å gi forskrifter om reservasjonsmulighet for fastleger og rett til å skifte fastlege ved reservasjon).

Forbrukerrådet er en uavhengig interesseorganisasjon som bistår forbrukerne og påvirker myndigheter og næringsliv i en forbrukervennlig retning. Tilgang til offentlige tjenester, herunder helsetjenester, står sentralt for forbrukere i dag.

Forbrukerrådet tar ikke stilling til hvorvidt vi mener en reservasjonsmulighet bør etableres eller ikke. Vi tar i høringen utgangspunkt i hvordan vi kan sikre pasientenes rettigheter og ønsker derfor å redegjøre hvilke vilkår vi mener det er viktig å få på plass hvis det innføres reservasjonsmulighet for fastleger.

1. Pasienters helsemessige rettigheter etter norsk lov

Forbrukerrådet ønsker å understreke viktigheten av at pasienters rettigheter etter norsk lov om pasient og brukerrettigheter fortsatt ivaretas på en god måte etter endringsforslaget. Pasientrettighetene går både på innholdet av helsetjenestene, men omhandler også når eller hvor du skal få tilgang til helsetjenestene. Vi vil her peke på Pasientrettighetslovens §1-1 «Lovens formål er å bidra til å sikre befolkningen lik tilgang på tjenester av god kvalitet ved å gi pasienter og brukere rettigheter overfor helse- og omsorgstjenesten.»

Det er kommunen som inngår avtale med fastleger etter fastlegeordningen. Forbrukerrådet mener også at kommunene må avgjøre hvorvidt en reservasjonsmulighet kan gjennomføres i den enkelte kommune. Det er kommunene som har best kunnskap om de lokale forholdene og pasientenes omfang og deres behov.

2. Forslag til vilkår for innføring av reservasjonsmuligheten

Sikring av tilgang til helsetjenester med god kvalitet

Pasientens rett til lik tilgang på tjenester av god kvalitet, kan med høringsforslaget utfordres i mindre kommuner med få leger. Her kan reiseavstandene bli store for pasienter som må oppsøke en annen



lege enn sin vanlige fastlege. Høringsforslaget peker på at pasienten skal få en ny time påfølgende dag hos en annen lege, og at denne skal være i geografisk nærhet.

Forbrukerrådet har merket seg at det i høringsutkastet ikke er presisert hva kommunen skal anse som tilstrekkelig geografisk nærhet. I kommuner med stort areal og få fastleger, kan dette medføre store ekstra utfordringer for pasienten, dersom de geografiske avstandene blir for store. Konsekvensene kan vær at noen kvinner ikke kommer til fastlegen, men isteden må henvende seg direkte til sykehuset direkte, og slik mister muligheten til informasjon og veiledning. Forbrukerrådet mener at det derfor bør settes en maksimumsgrense for hva pasienter skal måtte akseptere når det gjelder reiseavstand og tid, for at kommunen skal kunne gi den enkelte fastlege muligheten til å reservere seg. Definisjonen av nærhet bør ikke være opp til den enkelte kommune å fastsette.

Lett tilgang på informasjon

Forbrukerrådet er fornøyd med at departementet legger opp til at fastleger selv skal kontakte pasientene på sin liste og informere om reservasjonen. Dette vil medføre at færre pasienter får ubehagelige opplevelser ved oppmøte hos fastlegen. Forbrukerrådet mener at slikt brev skal ikke bare sendes per post men også elektronisk så langt det lar seg gjøre.

Forbrukerrådet mener at informasjonsplikten også skal gjelde for de pasientene fastlegen får i sin liste i fremtiden siden man ikke med sikkerhet kan fastslå at pasienter har tilegnet seg informasjon om reservasjonen på egen hånd.

Forbrukerrådet anser det også som viktig at informasjon om hvilke fastleger som har reservert seg, skal være lett tilgjengelig, både på kommunens nettsider, fastlegers egne nettsider, legekontorer og andre steder der det kan anses naturlig at pasienter tar kontakt.

Det bør utarbeides et standardoppslag som fastleger som har reservert seg plikter å henge synlig ved pasientmottaket. Oppslaget bør redegjøre for hvilke rettigheter pasienter har, herunder retten til ny fastlegetime påfølgende dag, muligheten til i stedet å oppsøke sykehus direkte, retten til et ekstra fastlegebytte, samt informasjon om hvilken fastlege pasienten vil bli oversendt til.

Departementet forutsetter at informasjonen også må fremgå av MinFastlege og HELFO. Forbrukerrådet stiller seg positive til dette. Forbrukerrådet mener at også telefontjenesten uoppfordret bør informere om hvilke fastleger som har reservert seg.

Krav om lovfesting av kommunens plikt til oppfølging, rapportering og sanksjonering.

Kommunen har plikt til å tilby alle sine innbyggere tilgang til Allmennlegetjenester. I forslaget til lovendring fremgår det at kommunen pålegges en utstrakt informasjonsplikt. Forbrukerrådet er positive til dette. Kommunen pålegges derimot ikke å etablere kontrollsystemer eller å følge aktivt opp budd på vilkårene for reservasjon. Forbrukerrådet er gjennom media gjort kjent med at enkelte fastleger i dag har reservert seg mot eksempelvis å sette inn spiral, skrive ut p-piller og mot å henvise til assistert befruktning. Dette viser at eksisterende kontroll- og sanksjonsregime er for dårlig. Vi frykter at i kommuner med begrensede ressurser vil tilsynet med fastlegeordningen ikke bli prioritert på linje med andre lovpålagte oppgaver. Det er etter Forbrukerrådets synspunkt en svakhet ved lovforslaget.

Kommunens rett til å gi fastlegen en "advarsel", vil kunne være av mindre betydning for kvinnen i det enkelte tilfelle. I slike tilfeller er det behov for aktiv handling fra kommunens side.

Forbrukerrådet er av den oppfatning at kommuners plikt til kontroll og oppfølging samt sanksjoner må fremgå av fastlegeforskriften. Slik vi ser det må kommunene være forpliktet til umiddelbart å si opp reservasjonsavtalen med den enkelte fastlege dersom tilgangen på fastleger med åpne lister reduseres både ved midlertidige og permanente forhold, og det ikke er mulig å skifte til en fastlege i



nærheten som ikke har reservert seg. Det samme må gjelde dersom en fastlege som har reservert seg ikke er i stand til å skaffe pasienter ny time påfølgende virkedag på et kontor i nærheten.

Dersom fastlegen på anmodning ikke avslutter en ulovlig reservasjonspraksis må kommunen ha både rett og plikt å si opp reservasjonsavtalen med legen.

Forbrukerrådet mener at Statens Helsetilsyn bør få myndighet til å gi pålegg til kommuner/ fastleger dersom reservasjonsmuligheten praktiseres i strid med regelverket. Vi etterlyser en tidsfrist for hvor raskt slike avvik skal være rettet. For kvinnene det gjelder, er det viktig at helsevesenet til en hver tid er i stand til å ivareta deres behov for helsehjelp.

Forbrukerrådet foreslår også at det etableres en tjeneste, (e-post-/ telefonadresse), hvor forbrukeren kan varsle om problemer med å få helsetjenester hos sin fastlege. Kommunen vil slik raskt kunne varsles om fastleger som ikke overholder vilkårene som er fastsatt. En slik tjeneste kan tenkes lagt til kommunen, alternativt til Fylkesmannen som tilsynsorgan.

Forbrukerrådet oppfordrer til følgende justeringer i forslaget:

1. Det må være lett tilgjengelig informasjon til pasienter om hvilke fastleger som har reservert seg, både på nettsider og ved fastlegers kontor.
2. Det må presiseres hva som menes med tilstrekkelig geografisk nærhet.
3. Det bør gå frem av fastlegeforskriften at kommunen har plikt til oppfølging, rapportering og sanksjonering.
4. Det må etableres en varslingsjeneste for pasienter som opplever problemer med sin fastlege.

Vennlig hilsen
FORBRUKERRÅDET

Audun Skeidsvoll
Direktør, forbrukerpolitisk avdeling

Anne Haabeth Rygg
Fagdirektør, offentlige tjenester og
samferdsel

Dette dokumentet er godkjent elektronisk og har derfor ikke signatur.