

Chefsjustitieombudsmannen
Erik Nymansson

Kritik mot Närhälsan Slottskogen vårdcentral inom Västra Götalandsregionen för felaktig information i kallelser till vaccination mot covid-19

Beslutet i korthet: För att en region ska få ta ut en avgift för att en patient uteblir från ett besök inom hälso- och sjukvården krävs att besöket är avtalat. ChefsJO konstaterar att endast en kallelse med ett erbjudande om reserverad tid för vaccination mot covid-19 inte innebär att det är fråga om ett avtalat besök. Närhälsan Slottskogen vårdcentral kritiserar för att i sådana kallelser ha angett att patienten kommer att få en faktura om han eller hon uteblir från besöket utan att ha avbokad det. Det är vidare enligt chefsJO inte förenligt med regeringsformens krav på saklighet att lämna en sådan upplysningen när det saknas rättsligt stöd för att ta ut en avgift.

Anmälan

I en anmälan till JO klagade AA på Närhälsan Slottskogen vårdcentral inom Västra Götalandsregionen och anförde bl.a. följande. I mars 2024 fick hans fru en kallelse till vårdcentralen, där det angavs att en tid hade reserverats för vaccination mot covid-19. Hon hade inte efterfrågat sådan vaccination utan det erbjuds alla över 80 år. I kallelsen angavs bl.a. ”Om du uteblir från besöket utan att ha avbokat kommer du att få en faktura från oss”. Det är helt oacceptabelt att hota äldre personer med straffavgift för att de inte utför en åtgärd som de inte har initierat.

Utredning

Styrelsen för Närhälsan inom Västra Götalandsregionen yttrade sig över anmälan och anförde den 19 juni 2024 bl.a. följande.

Patient har via brev kallats till vaccination av covid-19 på Närhälsan Slottsskogen vårdcentral med erbjuden tid. Den erbjudna tiden är inte avtalad med patienten. I kallelsen framgår att ”...om du uteblir från besöket utan att ha avbokat kommer du att få en faktura från oss”. Patientens har avbokat besöket i god tid. Ingen avgift har tagits ut.

Patienter som erbjuds nämnda vaccination debiteras inte för uteblivet eller ej ombokat besök.

Kallelser som vårdcentralen skickar ut avseende nämnda vaccin avser inte så kallade avtalade besök enligt 17 kap. 1 § hälso- och sjukvårdslagen (2017:30). Kallelsen är en erbjudan om att komma på en bokad tid för vaccination av

covid-19. Patienten hade därmed inte debiterats vid uteblivet besök. Uppgifterna i kallelsen som närstående hänvisar till ligger inlagt i de mallar i journalsystemet Asynja Visph som skickas ut via vårdcentralerna i Närhälsan. Närhälsan Slottsskogen har inte haft som avsikt att fakturera patienterna som kallats för vaccination av covid-19 vid uteblivit från besöket (jämför Justitieombudsmannen, JO, 2021-11-17, dnr 3349-2021).

Vårdcentralerna ansvarar själva över på vilket sätt de ska tillgodose att covid-19 vaccination erbjuds de patienter som enligt Folkhälsomyndigheten ingår i riskgrupp. Tillvägagångssättet som Närhälsan Slottsskogen använt är således inte något som samtliga vårdcentraler inom Närhälsan har tillämpat. Uppgifterna i de standardiserade mallarna för kallelser till mottagningsbesök ses nu över vid erbjudande om tid.

AA kommenterade remissvaret. Han skickade därefter in en kallelse daterad den 4 september 2024 med ett erbjudande om reserverad tid för vaccination mot bl.a. säsongsinfluensa. Även i den kallelsen angavs att ett uteblivet besök skulle debiteras patienten.

Rättsliga utgångspunkter

Domstolar samt förvaltningsmyndigheter och andra som fullgör offentliga förvaltningsuppgifter ska enligt 1 kap. 9 § regeringsformen iaktta saklighet i sin verksamhet.

Med hälso- och sjukvård avses i hälso- och sjukvårdslagen (2017:30), HSL, bl.a. åtgärder för att medicinskt förebygga, utreda och behandla sjukdomar och skador (2 kap. 1 §). Vaccinering omfattas alltså av begreppet hälso- och sjukvård i HSL (se t.ex. prop. 1981/82:97 s. 111).

Av 17 kap. 1 § HSL framgår bl.a. att vårdavgifter och avgifter med anledning av att patienter uteblir från avtalade besök får tas ut enligt grunder som regionen eller kommunen bestämmer. Vad som avses med begreppet avtalade besök berörs inte närmare i förarbetena till lagen (se bl.a. prop. 2016/17:43 s. 116 f. och prop. 2009/10:88 s. 21 f.). I ett tidigare ärende hos JO framkom att en viss region erbjöd samtliga män över 65 år en undersökning av stora kroppspulsådern, s.k. aortascreening. Jag konstaterade i det beslut som följde att endast en kallelse med ett erbjudande om sådan undersökning inte innebär att det är fråga om ett avtalat besök i hälso- och sjukvårdslagens mening (se JO 2023 s. 134, dnr 8181-2022).

Bedömning

Som framgått ovan innebär inte en kallelse med ett erbjudande om reserverad tid för vaccination att det är fråga om ett avtalat besök i hälso- och sjukvårdslagens mening. Något rättsligt stöd för att ta ut en avgift med anledning av att en patient uteblir från den reserverade tiden finns således inte. Detta har också Styrelsen för Närhälsan inom Västra Götalandsregionen konstaterat.

Närhälsan måste som andra myndigheter iaktta regeringsformens krav på saklighet i sin verksamhet. Det är inte förenligt med denna grundlagsbe-

stämmelse att lämna upplysningen att patienten kommer att få en faktura om han eller hon uteblir från besöket utan att ha avbokat det, när det saknas rättsligt stöd för att ta ut en avgift. Det förhållandet att vårdcentralen aldrig har tänkt att skicka en sådan faktura ändrar självfallet inte på detta. Förfarandet kan i förlängningen minska förtroendet för myndigheten.

Närhälsans bristande förmåga att leva upp till de krav som ställs i lagstiftningen får konsekvenser för enskilda. Många människor har förtroende för myndigheter, utgår från att den information som lämnas är korrekt och känner sig tvingade att handla utifrån de krav som ställs. I detta fall att ta sig tid att aktivt avboka den erbjudna tiden. I just den aktuella målgruppen, 80 år eller äldre, är det många som inte har bank-id och som därför inte har tillgång till ett enkelt sätt att avboka ett besök. De är, som jag förstår det, hänvisade till att ringa med åtföljande risk för att bli sittande i en telefonkö.

Styrelsen för Närhälsan har i yttrade den 19 juni 2024 angett att uppgifterna i de standardiserade mallarna för kallelser till mottagningsbesök ses över vid erbjudande av tid. Jag vill avslutningsvis uttrycka min förvåning över att AA:s fru 11 veckor senare – i en kallelse daterad den 4 september 2024 – fick ett erbjudande om reserverad tid för vaccination mot bl.a. säsongsinfluensa och att det även i denna kallelse angavs att ett uteblivet besök som inte avbokats skulle debiteras patienten. Jag förutsätter att det mer kraftfullt vidtas åtgärder för att säkerställa att liknande fel inte återigen upprepas.

Mot bakgrund av vad jag nu anfört har jag anledning att rikta kritik mot Närhälsan Slottskogen vårdcentral.

Det som i övrigt har kommit fram ger inte anledning till någon åtgärd eller något uttalande från min sida.

Ärendet avslutas.

Beslutet har fattats av chefsJO Erik Nymansson. Dokumentet har fastställts digitalt och har ingen underskrift.

Rättssakkunniga Anika Andreevska har föredragit ärendet och byråchefen Dan Johansson har deltagit i beredningen.