



Alþingi  
nefndasvið

SÍBS | Iceland Patient Association

Borgartún 28a | IS-105 Reykjavík | Iceland  
+354 560 4800 | sibs@sibs.is

MEÐ TÖLVUPÓSTI

## Umsögn um 116. mál – umboðsmaður sjúklinga

SÍBS fagnar fram kominni þingsályktunartillögu um umboðsmann sjúklinga.

Brýnt er að embætti umboðsmanns sjúklinga hafi líkar valdheimildir og embætti umboðsmanns Alþingis og ef til vill mætti fella hið fyrrnefnda undir það síðarnefnda til að nýta þau ferli sem þegar eru til staðar.

Umsögn þessari fylgir erindi SÍBS, ÖBÍ og Geðhjálpur til heilbrigðisráðherra um málið frá 2014 þar sem finna má frekari hugmyndir um hlutverk embættisins.

Reykjavík 26. febrúar 2024

Guðmundur Löve  
framkvæmdastjóri SÍBS

gudmundur@sibs.is | +354 820 1510

Velferðarráðuneytið  
Kristján Þór Júlíusson, heilbrigðisráðherra  
Hafnarhúsinu við Tryggvagötu  
150 Reykjavík

Reykjavík, 9. apríl 2014

## Efni: Umboðsmaður sjúklinga

Samráðshópur sjúklingafélaga lýsir yfir ánægju sinni með skipan ráðherra á sviði heilbrigðismála. Skipan ráðherra í embættið felur í sér væntingar um að sjónum verði í auknum mæli beint að skilvirkni í heilbrigðiskerfinu ásamt þjónustu við sjúklinga og aðra notendur kerfisins.

Því miður er víða þörf á umbótum. Almenningsur stendur oft ráðþrota gagnvart flóknum úrræðum kerfisins, sem oftast en ekki samanstanda af aðkomu fleiri en einnar stofnunar innan heilbrigðis- og tryggingakerfisins. Aðgangur að upplýsingum, ráðgjöf og stuðningi við að ná fram rétti sínum getur verið erfiður og flókið að greina hvaða stofnun veitir viðkomandi þjónustu.

Margvíslegt óhagræði getur einnig skapast innan opinberu stofnananna sjálfra. Dæmi eru um að sambærileg mál séu ekki leyst með sambærilegum hætti og án efa þarf í sumum tilfellum að finna upp hjólið oftast en einu sinni þótt leyst hafi verið úr sambærilegum málum áður. Síðast en ekki síst er sama fólkinu oft svarað um sömu málin í mörgum stofnunum samtímis með tilheyrandi margverknaði.

Til að leysa úr þessu leggur samráðshópur sjúklingafélaga til að stofnað verði embætti Umboðsmanns sjúklinga. Hlutverk embættisins yrði (sjá nánar í fylgiskjali með bréfi þessu):

- Að veita almenningi upplýsingar og ráðgjöf um ólík úrræði innan heilbrigðis- og tryggingakerfisins.
- Að taka við ábendingum almennings um þjónustu heilbrigðis- og tryggingakerfisins og koma umkvörtunum eða kærumálum í viðeigandi farveg.
- Að krefja stofnanir hins opinbera um svör eða gögn með tilteknum fresti, líkt og Umboðsmaður Alþingis getur gert í dag.
- Að veita ráðgefandi álit í málsmeðferð stofnana ásamt því að koma á framfæri við stofnanirnar tillögum að vinnureglum til að tryggja samhæfð viðbrögð, draga úr óvissu og spara tíma.
- Að hafa frumkvæði að því að semja umsagnir um þingmál og sinna samvinnu aðila í því skyni að koma á umbótum fyrir sjúklinga ásamt því að rækta tengsl við sambærileg embætti erlendis.

Stofnun Umboðsmanns sjúklinga fæli í sér framfaraskref í þjónustu við sjúklinga og aðra notendur heilbrigðiskerfisins. Því til viðbótar gæti embættið leitt til verulegs sparnaðar í öðrum stofnunum þegar verkefnum í tengslum við ráðgjöf, vinnureglur og málsmeðferð væri safnað saman á einn stað.

Hópurinn telur að til að byrja með gæti embætti sjúklinga verið undirdeild annarrar stofnunar s.s. Umboðsmanns Alþingis eða Landlæknisembættisins. Með því móti væri stuðlað að samlegðaráhrifum í rekstri. Ágóði samfélagsins af stofnun embættis sjúklinga yrði ótvíræður.

Samráðshópur sjúklingafélaga skorar á heilbrigðisráðherra að leggjast á árarar með sjúklingafélögum með að koma Embætti sjúklinga á fót eins fljótt og kostur er.

Hrannar Jónsson  
formaður Geðhjálp

Ellen Calmon  
formaður ÖBÍ

Guðmundur Löve  
framkvæmdastjóri SÍBS

# Fylgiskjal: Umboðsmaður sjúklinga – vinnuskjal

## Ytri verkefni

- Umkvörtunarefni vegna heilbriðiskerfisins, tryggingakerfisins eða bótakerfisins.
- Upplýsingaleit um hvert á að snúa sér með tiltekin efni.
- Tillögur og ábendingar.
- Veita ráðgefandi álit og halda utan um fordæmi.

## Þjónusta við einstaklinga og hópa

- Veita upplýsingar/ráðgjöf í gegnum síma, tölvupóst og/eða í viðtölum.
- Taka við athugasemdom og ábendingum um hvað betur mætti fara og koma þeim í farveg, t.d. með því að upplýsa fólk um kæruleiðir eða vekja athygli hins opinbera á brotalömom í kerfinu.

## Umboðsmaður sjúklinga

- Gæti verið deild hjá Umboðsmanni Alþingis, Landlæknisembættinu eða sjálfstæð stofnun.
- Ef innan stofnunar, eru ferli og boðleiðir þegar til staðar auk samlegðaráhrifa í rekstri.
- Líklegt er að um sparnað í kerfinu verði að ræða við að sameina verkefni á einum stað.
- Betri og skilvirkari þjónusta við einstaklinga sem oft standa höllum fæti.

## Innri verkefni

- Semja umsagnir um lagafrumvörp.
- Stuðla að samvinnu og samráði aðila til góða fyrir sjúklinga.
- Rækta tengsl við sambærileg embætti erlendis.

## Upplýsingaþjónusta

- Halda úti vef með leiðbeiningum um boðleiðir, para stofnanir við málaflokka
- Kynna kæruleiðir á vef.
- Tryggja aðgengi að svörum við algengum spurningum á vef (FAQ).
- Færa inn á vef link á gagnlegar heimasíður.
- Gefa út og veita aðgang að gagnlegum bæklingum um réttindi og skyldur sjúklinga.
- Gæta að því að upplýsingar séu aðgengilegar, t.d. hvað varðar letur og önnur helstu tungumál en íslensku.
- Þátttaka í opinberri umræðu, upplýsingagjöf til fjölmiðla.

## Stofnanir

- Alþingi
- Ráðuneyti
- Tryggingastofnun
- Sjúkratryggingar
- Landlæknir
- Heilsugæsla
- Sjúkrahús
- Sjálfstætt starfandi læknar
- Frjáls félagasamtök