Eyðublað fyrir erindi til embættis landlæknis

vegna heilbrigðisþjónustu

Samkvæmt lögum um landlækni og lýðheilsu, nr. 41/2007, hefur landlæknir eftirlit með störfum heilbrigðisstarfsmanna og heilbrigðisþjónustu og fylgist með að farið sé að ákvæðum heilbrigðislöggjafar og ákvæðum annarra laga og stjórnvaldsfyrirmæla eftir því sem við á. Heimilt er að beina erindi til embættis landlæknis er varða samskipti almennings við veitendur heilbrigðisþjónustu sbr. [1. mgr. 12. gr. laga um landlækni og lýðheilsu](https://www.althingi.is/lagas/nuna/2007041.html)

Erindi eiga að vera skrifleg og undirrituð af málshefjanda eða, þegar það á við, af þeim sem fengið hefur skriflegt umboð til þess og skal umboðið þá fylgja með. [Eyðublað fyrir umboð](https://island.is/kvortun-til-landlaeknis/umbod) má finna á [vef embættis landlæknis](https://www.landlaeknir.is/).

**Sérfræðingar embættisins fara yfir erindi sem berast og meta í hvaða málsfarveg þau fara. Erindin eru flokkuð með eftirfarandi hætti:**

1. [**Kvörtun skv. 2. mgr. 12. gr. laga um landlækni og lýðheilsu.**](https://www.althingi.is/altext/149/s/1199.html)
2. [**Athugasemdir sjúklinga vegna þjónustu á heilbrigðisstofnun skv. 28. gr. laga um réttindi sjúklinga, nr. 74/1997**](https://www.althingi.is/lagas/nuna/1997074.html)**.**
3. [**Erindi skv. 1. mgr. 12. gr. laga um landlækni og lýðheilsu**](https://www.althingi.is/lagas/nuna/2007041.html)**.**

Gerður er sérstakur greinarmunur á (A.) kvörtunum samkvæmt 2. mgr. 12. gr. laga um landlækni og lýðheilsu og (B.) athugasemdum sjúklings við þjónustu heilbrigðisstofnana eða sjálfstætt starfandi heilbrigðisstarfsmönnum.

**A.** Samkvæmt 2. mgr. 12. gr. laga um landlækni og lýðheilsu er sjúklingi heimilt að beina formlegri kvörtun til landlæknis telji hann að vanræksla eða mistök hafi átt sér stað við veitingu heilbrigðisþjónustu honum til handa eða framkoma heilbrigðisstarfsmanna hafi verið ótilhlýðileg við veitingu heilbrigðisþjónustu. Sjá nánari upplýsingar um [kvartanir](https://island.is/kvortun-til-landlaeknis) skv. 2. mgr. 12. gr. á [vef embættis landlæknis](https://www.landlaeknir.is/).

**B.** Samkvæmt 28. gr. laga um réttindi sjúklinga getur sjúklingur eða vandamaður hans gert athugasemd við þjónustu heilbrigðisstofnana eða heilbrigðisstarfsmanna vegna þjónustu þeirra. Slíkum erindum skal beint til yfirstjórnar viðkomandi stofnunar/starfstofu. Berist embætti landlæknis slík erindi eru þau framsend til viðkomandi yfirstjórnar stofnunar/starfstofu til þóknanlegrar meðferðar í samræmi við ákvæðið. Sjá nánari upplýsingar um [athugasemd við þjónustu](https://island.is/kvortun-til-landlaeknis/athugasemd) skv. 28. gr. laga um réttindi sjúklinga á [vef embættis landlæknis](https://www.landlaeknir.is/).

**C.** Landlækni er skylt að sinna erindum er varða samskipti almennings við veitendur heilbrigðisþjónustu og leiðbeina þeim sem til hans leita um málefni heilbrigðisþjónustunnar. Slíkum erindum er svarað í samræmi við efni þeirra svo fljótt sem auðið er.

Mikilvægt er að tilefni erindis sé skýrt og málsatvikum lýst nægilega vel til að hægt sé að meta í hvaða farvegi málið á heima. Til þess að vera tækt til efnislegrar meðferðar sem kvörtun (A.) þarf erindi að uppfylla kröfu 2. mgr. 12. gr. um skýrleika og koma þarf fram nægilega skýr rökstuðningur og reifun málsatvika svo greina megi í hverju meint frávik (mistök eða vanræksla) felist, hver á í hlut og hvenær. Ef álitamál eru mörg er mikilvægt að lista þau upp og aðgreina skýrt. Rannsókn kvörtunarmála er að jafnaði umfangsmikið og tímafrekt ferli. Embætti landlæknis tekur ekki við [bótakröfum eða kveður á um bótaskyldu](https://island.is/kvortun-til-landlaeknis/baetur). Niðurstaða embættisins í kvörtunarmáli er ekki forsenda úrskurðar um bótakröfu, tjón, miska eða saknæmi. Embættið áréttar að ef efni kvörtunar lítur að fébótakröfu skal slíkri kröfu beint til [Sjúkratrygginga Íslands](https://island.is/s/sjukratryggingar/thjonusta-sjukra) / [bætur úr sjúklingatryggingu](https://island.is/sjuklingatrygging-baetur-vegna-tjons) eða til tryggingarfélags viðkomandi heilbrigðisstarfsmanns.

Embættið gerir kröfur varðandi frágang og gæði [fylgigagna með erindum.](https://island.is/kvortun-til-landlaeknis/fylgigogn-kvartanir) Skönnuð skjöl þurfa að vera með fullnægjandi upplausn og lit og sýna allar upplýsingar sem koma fram á frumgagni.

Embætti landlæknis notar [Signet Transfer](https://island.is/rafraen-sending-gagna-til-og-fra-embaetti-landlaeknis) sem er rafræn gátt til að miðla skjölum með öruggum og einföldum hætti. Notkun Signet Transfer við sendingu skjala til embættisins er án endurgjalds.

Hægt er að skrifa í þetta eyðublað og prenta út eða senda rafrænt með Signet Transfer. Reitir stækka ef textinn þarf meira rými.

|  |  |
| --- | --- |
| **Upplýsingar um málshefjanda og umboðsmann** | |
| **Fullt nafn og kennitala sjúklings:** | |
| **Fullt nafn og kennitala aðstandanda eða umboðsmanns. Umboð þarf að fylgja ef við á:** | |
| **Heimilisfang, póstnúmer og staður:** | |
| **Sími:** |  |
| **Netfang sjúklings:** | **Netfang aðstandanda eða umboðsmanns:** |

|  |
| --- |
| **Upplýsingar um erindið** |
| **Erindið varðar**, vinsamlega haka í réttan reit eða reiti:  Heilbrigðisstofnun  Heilbrigðisstarfsmann |
| **Nafn/nöfn heilbrigðisstofnunar sem erindi beinist að:** |
| **Nafn heilbrigðisstarfsmanns/-manna** sem erindi er sérstaklega beint að: |
| **Erindi varðar**. *Mikilvægt að fram komi dagsetning og lýsing á atviki sem um ræðir.* |
| **Ef um er að ræða kvörtun skv. 2. mgr. 12. gr. laga um landlækni og lýðheilsu.** V*insamlega merkið í viðeigandi reit eða reiti og gerið grein fyrir kvörtunarefnum. Hvert kvörtunarefni þarf að vera skýrt fram sett og studd viðeigandi heilbrigðisgögnum ef við á. Á vef embættisins eru upplýsingarnar um hvernig afla skal heilbrigðisgagnanna, sjá nánar um* [*aðgang að sjúkraskrá.*](https://island.is/sjukraskra)  **Meint vanræksla við veitingu heilbrigðisþjónustu.** *Mikilvægt er að fram komi dagsetning(-ar), lýsing á málavöxtum og meintri vanrækslu*.  **Rökstuðningur:**  **Meint mistök við veitingu heilbrigðisþjónustu.** *Mikilvægt er að fram komi dagsetning(-ar), lýsing á málavöxtum og meintum mistökum.*  **Rökstuðningur:**  ***Meint ótilhlýðileg framkoma við veitingu heilbrigðisþjónustu til handa sjúklingi****. (Dæmi sem ekki falla undir þetta hugtak: Óánægja með þjónustu, ónógar upplýsingar, ágreiningur um afgreiðslu eða stirð samskipti o.þ.h.) Fylgja þarf skýr lýsing á málavöxtum og staðfestur framburður þriðja aðila ef fyrir hendi er*.  **Rökstuðningur:** |

|  |
| --- |
| **Frekari upplýsingar vegna erindis.** |
| **Ummæli eða álit þriðja aðila:** *Ef erindi er að einhverju leyti byggt á ummælum þriðja aðila eða áliti annars heilbrigðisstarfsmanns, sem erindið beinist ekki að, þarf skrifleg og undirrituð staðfesting viðkomandi að fylgja erindinu, t.d. vottorð eða læknabréf. Að öðrum kosti getur verið ógerlegt að taka slíkar forsendur til greina*. |
| **Skrá** **yfir skjöl og fylgigögn** í númeraröð, send sem viðhengi með erindi. |
| **Hefur umsókn um tryggingabætur varðandi sama erindi verið send Sjúkratryggingum eða tryggingafélagi og ef svo þá hvenær.**  **Já**        **Nei**  **Ef já hvers vegna er þetta erindi lagt fram að auki?**    **Ef niðurstaða umsóknar um tryggingabætur liggur fyrir óskar embættið eftir afriti hennar**. |
| **Annað sem óskað er eftir að komi fram.** |

|  |
| --- |
|  |
| **Dagsetning erindis** (dagur, mánuður, ár). |
| **Undirskrift** málshefjanda eða umboðsmanns hans. Ef um umboðsmann er að ræða þarf umboð að fylgja.. [Eyðublað fyrir umboð](https://island.is/kvortun-til-landlaeknis/umbod) *má finna á vef embættisins.* |