

Hvert skal beina kvörtunum?

Úrræði sjúklinga sem telja á sér brotið við lækniþjónustu



Gunnar
Ármannsson

HÉR VERÐUR sjónum beint að úrræðum sjúklinga sem telja á sig hallað í samskiptum við lækna eða veitingu lækniþjónustu almennt. Er gerð grein fyrir helstu lagaákvæðum á þessu sviði með það í huga að sjúklingar og lækna geti betur áttað sig á réttindum og skyldum á þessum vettvangi.

Lagafyrirmæli

Lög um réttindi sjúklinga nr. 74/1997

Í 28. gr. laganna segir að athugasemdum sjúklings vegna þjónustu á heilbrigðisstofnun skuli beina til yfirstjórnar viðkomandi stofnunar. Vilji sjúklingur kvarta yfir meðferð getur hann beint kvörtun sinni til landlæknis eða nefndar um ágreiningsmál skv. 5. mgr. 3. gr. laga um heilbrigðisþjónustu, nr. 97/1990. Rétt er að vekja athygli á því að gerður er greinarmunur á athugasemdum og kvörtunum.

Starfsmönnum heilbrigðisstofnunar er skylt að leiðbeina sjúklingi eða vandamanni sem vill koma á framfæri athugasemd eða bera fram kvörtun. Enn fremur er stjórn heilbrigðisstofnunar skylt að taka til athugunar ábendingar starfsmanna sem telja að réttur sjúklinga sé brotinn.

Sjúklingur skal fá skrifleg svör við athugasemdum sínum og kvörtunum eins fljótt og auðið er.

Lög um heilbrigðisþjónustu nr. 97/1990

Samkvæmt 5. mgr. 3. gr. laganna er landlækni skylt að sinna kvörtunum eða kærur er varða samskipti almennings og heilbrigðisþjónustunnar. Heimilt er að vísa ágreiningsmálum til sérstakrar nefndar, sem í eiga sæti þrír menn tilnefndir af Hæstarétti og ráðherra skipar til fjögurra ára í senn.

Læknalög nr. 53/1988

Í 18. gr. segir að lækni sé háður eftirliti landlæknis. Beri landlækni að gæta þess að lækni haldi ákvæði laganna og annarra ákvæða í heilbrigðislöggjöf landsins.

Í 18. gr. a. segir að hafi meðferð heilbrigðisstarfsmanns óvæntan skaða í för með sér skal mál rannsakað til að finna á því skýringar og tryggja eftir því sem kostur er að atvik eigi sér ekki aftur stað. Óvæntur skaði er þegar árangur og afleiðingar meðferðar verða önnur en gert var ráð fyrir í upphafi. Upplýsa skal sjúkling strax um hinn óvænta skaða sé þess kostur. Jafnframt skal gefa sjúklingi kost á að fylgjast með rannsókn máls.

Yfirlækni og hjúkrunardeildarstjóri á heilbrigðisstofnun bera ábyrgð á að óvæntur skaði, sbr. 1. mgr.,

Læknar og lög

Gunnar Ármannsson framkvæmdastjóri Læknafélags Íslands tekur hér upp þráðinn úr aprílblaði Læknablaðsins og fjallar um lagalegan ramma lækni starfsins. Að þessu sinni er sjónarhornið bundið sjúklingnum sem telur sig hafa orðið fyrir barðinu á mistökum lækna.

Læknablaðið biður lækna og aðra sem hafa hugmyndir um umfjöllunarefni af þessum toga að koma þeim á framfæri við blaðið.

sé tilkynntur án tafar faglegum yfirstjórnendum stofnunarinnar sem tilkynna málið strax forstöðumanni hennar. Forstöðumaður ákveður hverju sinni, í samráði við faglega yfirstjórnendur, hvort málið skuli jafnframt strax tilkynnt embætti landlæknis. Forstöðumaður ber ábyrgð á að sérhver óvæntur skaði verði rannsakaður, afgreiddur og tilkynntur í samræmi við ákvæði þessarar greinar.

Nú verður óvænt dauðsfall á heilbrigðisstofnun sem ætla má að rekja megi til mistaka, vanrækslu eða óhappatilviks við meðferð eða forvarnir vegna sjúkdóms og ber yfirlækni stofnunarinnar þá ábyrgð á að málið sé tilkynnt lögreglu í samræmi við ákvæði laga um dánarvottorð.

Heilbrigðisstofnanir skulu tvisvar á ári senda landlækni skýrslur um alla óvænta skaða af meðferð ásamt niðurstöðu rannsókna mála. Landlækni skal árlega senda ráðherra samantekt um óvæntan skaða í heilbrigðisþjónustu og afdrif mála.

Sjálfstætt starfandi heilbrigðisstarfsmenn tilkynna óvæntan skaða til embættis landlæknis. Landlækni tekur ákvörðun um hvernig staðið verður að rannsókn málsins.

Í 28. gr. segir að landlækni beri, verði hann þess var að lækni vanrækir skyldur sínar, fer út fyrir verksvið sitt eða brýtur í bága við fyrirmæli heilbrigðis laga landsins, að áminna hann. Áminning skal vera skrifleg og rökstudd. Landlækni sendir afrit áminningar til heilbrigðisráðherra. Komi áminning ekki að haldi eða sé um að ræða óhæfu í lækni starfnum ber landlækni að skýra ráðherra frá málinu og gera tillögur um hvað gera skuli. Getur þá ráðherra úrskurðað að viðkomandi skuli sviptur lækningaleyfi að fullu eða tímabundið, en skjóta má þeim úrskurði til dómstóla.

Það telst óhæfa í lækni starfi þegar lækni uppfyllir ekki þau skilyrði sem krafist var þegar hann

fékk lækningaleyfi, til dæmis vegna heilsubrests sem geri hann lítt hæfan, óhæfan eða jafnvel hættulegan við störf vegna vímuefnaneyslu eða vegna þess að hann hafi gert sig beran að alvarlegu hirðuleysi eða ódugnaði í störfum.

Hlutverk og staða landlæknis

Telji sjúklingur, eða eftir atvikum læknir, að landlæknir hafi ekki tekið rétt á málum sem til hans er beint vaknar sú spurning hvort og þá hvaða úrræði séu fyrir hendi.

Samkvæmt 3. gr. laga um heilbrigðisþjónustu nr. 97/1990 er landlæknir ráðunautur ráðherra og ríkisstjórnar um allt er varðar heilbrigðismál og annast framkvæmd tiltekinna málaflokka fyrir hönd ráðherra samkvæmt lögum, reglum og venjum er þar um gilda. Hann hefur eftirlit með starfi og starfsaðstöðu heilbrigðisstétta. Ráðherra skipar landlækni til fimm ára í senn. Ráðherra setur reglugerð um starf og stöðu landlæknis og embættis hans að höfðu samráði við samtök heilbrigðisstétta, læknadeild Háskóla Íslands og Læknafélag Íslands. Í reglugerðinni skal kveða á um faglegt eftirlit landlæknis með heilbrigðisstofnunum, lyfjanotkun, heilbrigðiseftirliti og sóttvarnaráðstöfunum og einnig um sérhæft starfslið til þess að sinna þeim verkefnum.

Af framangreindu má því ráða að landlæknir er lægrasett stjórnvald gagnvart heilbrigðisráðherra. Af því leiðir að heimilt er að kæra ákvarðanir landlæknis stjórnslukæru til ráðherra skv. 26. gr. stjórnslulaga. Meginreglan er sú að kæra skal innan þriggja mánaða frá því að aðila máls var tilkynnt um þá stjórnvaldsákvörðun sem kæra skal.

Kvartananevnd

Samkvæmt 28. gr. laga nr. 74/1997 um réttindi sjúklinga getur sjúklingur valið að beina kvörtun sinni til sérstakrar nefndar skv. 5. mgr. 3. gr. laga nr. 97/1990, um heilbrigðisþjónustu. Í nefndinni eiga sæti þrír menn, tilnefndir af Hæstarétti og ráðherra skipar til fjögurra ára í senn. Enginn nefndarmanna má vera starfsmaður heilbrigðisþjónustunnar og einn skal vera embættisgengur lögfræðingur og jafnframt formaður. Sömu reglur gilda um varamenn.

Þegar sjálfstæðum stjórnslunefndum er komið á fót er það gert með lögum og felst í stofnun slíkrar nefndar að tiltekin verkefni eru færð frá viðkomandi ráðherra til nefndarinnar. Þessar stjórnslunefndir eru sjálfstæðar í þeim skilningi að ráðherra fer ekki með almennar stjórnunar- og eftirlitsheimildir gagnvart þeim. Af þeim sökum getur ráðherra ekki gefið þeim bindandi fyrirmæli um framkvæmd stjórnslu, nema hafa til þess lagaheimild og ákvörðun slíkrar nefndar verður ekki skotið til ráðherra.

Umboðsmaður

Samkvæmt 2. gr. laga nr. 85/1997 um umboðsmann alþingis er hlutverk umboðsmanns að hafa í umboði alþingis eftirlit með stjórnslu ríkis og sveitarfélaga og tryggja rétt borgaranna gagnvart stjórnvöldum landsins. Þá á umboðsmaður að gæta þess að jafnræði sé í heiðri haft og að stjórnslan fari að öðru leyti fram í samræmi við lög og vandaða stjórnsluhætti. Til umboðsmanns má kvarta út af hvers konar ákvörðunum, úrlausnum, málsmeðferð og framkomu af hálfu starfsmanna ráðuneyta, ríkisstofnana og sveitarfélaga.

Hver sá sem telur sig beittan rangindum af hálfu stjórnvalda getur borið fram kvörtun við umboðsmann alþingis. Umboðsmaður tekur mál fyrir kvartanda að kostnaðarlausu.

Til þess að umboðsmaður alþingis taki kvörtun til meðferðar er gert að skilyrði að ef unnt er að skjóta ákvörðun til æðra stjórnvalds þá verður sá sem bera vill fram kvörtun að skjóta málinu fyrst til þess stjórnvalds sem æðra er áður en hann getur borið fram kvörtun til umboðsmanns. Þó getur í sumum tilfellum verið hægt að kvarta til umboðsmanns þótt ekki sé komin efnislega niðurstaða stjórnvalds, til dæmis yfir drætti á afgreiðslu máls og framkomu opinbers starfsmanns. Kvarta verður til umboðsmanns áður en ár er liðið frá því að ákvörðun, sú sem kvartað er yfir, var tilkynnt aðila. Kvörtun til umboðsmanns Alþingis skal vera skrifleg.

Dómstólar

Það er viðurkennd grundvallarregla í íslenskum rétti að dómstólar séu bærir til að skera úr hvers kyns ágreiningi um lögmæti ákvarðana og athafna stjórnvalda. Almennt má bera mál undir dómstóla þótt ekki sé búið að reyna allar kæruleiðir innan stjórnslunnar. Þó má í lögum finna ákvæði þar sem það er gert að skilyrði fyrir málsókn að mál hafi áður sætt úrlausn æðra stjórnvalds á grundvelli stjórnslukæru.

Samantekt

Hafi sjúklingur athugasemdir vegna þjónustu á heilbrigðisstofnun ber honum að beina þeim til yfirstjórnar viðkomandi heilbrigðisstofnunar. Vilji sjúklingur hins vegar kvarta vegna meðferðar getur hann valið um að kvarta til landlæknis eða kvartananevndar. Sé sjúklingur ekki sáttur við afgreiðslu landlæknis getur hann kært þá afgreiðslu stjórnslukæru til heilbrigðis- og tryggingamálaráðuneytis. Réttmæti úrskurða heilbrigðis- og tryggingamálaráðuneytis og kvartananevndar getur sjúklingur borið undir umboðsmann alþingis eða dómstóla.