

Fastleger - generell info og krav til fastlegen

Hvordan en forholder seg til fastlegen og hvilke krav du kan stille til fastlegen er alltid aktuelt, også hvordan du skifter fastlege. Hvorfor mener noen i Helsedirektoratet at det gjelder å stikke hodet ut av vinduet en gang imellom for å se om man bør skifte lege? Personer som føler seg dårlig behandlet, har behov for å dele sin frustrasjon. Emnet, fastleger/klager, har vært og er problemfylt på grunn av taushetsplikt og det juridiske aspekt der medisinen forsvinner og jusen overtar.

HELFO informasjon til FSF avd Rygges medlemmer September 2015

Fastleger

1. Fakta
2. Fastlegebytte
3. Hvordan bytter jeg fastlege?
4. Pasient- og brukerombudet
5. Feil diagnose
6. Melde videre
7. Trofaste pasienter
8. Hvordan klage på feil behandling eller søke om erstatning.
9. Referansegruppe av fastleger
10. Litteratur-anbefalte lenker

1. Fakta

1. Ikke uventet øker fastlegebruken med alderen. Legene har hatt og har en komplisert jobb med å diagnostisere eldre på grunn av at de har flere symptomer og sykdommer enn yngre. Ofte sendes eldre til apoteket og indremedisinsk behandling iverksettes. Noen ganger startes det opp med feilmedisinering. Leger som ikke er spesialistutdannet evner ikke å sende pasienter videre i systemet?
2. I aldersgruppa over 60 år, er det 73 prosent som bruker minst ett legemiddel daglig viser en undersøkelse Ipsos MMI har utført for Dagbladet.
3. Bruker du flere medisiner, er det lett å miste oversikten og faren for bivirkninger øker. Mange er misfornøyd, men klager ikke på fastlegen. Man bør ikke være for trofast. Hvis man ikke blir tatt imot på en god måte, burde man vurdere å skifte lege, sier nestleder i Allmennlegeforeningen, Ståle Onsgård Sagabråten.
4. 1 juni 2001, ble fastlegeordningen innført.
5. Andel fastleger som er spesialist i allmennmedisin er 56,2%, spesialist i samfunnsmedisin er 8,4% og med begge spesialiteter er 7,3%.
6. Antall almenleger/fastleger/kommuneleger m.v. er 5294. Kvinner 42,8%, menn 46,2%, Utlendinger 15,3%. (fordelt på stilling per 8.7. 2013).
7. En fastlege kan ha inntil 2500 pasienter, gjennomsnittet er 1150 pasienter, sier Trond Egil Hansen, leder i Allmennlegeforeningen.
8. Den kvinnelige legen på topp er Petrov, Maria Ljubica, med 2499 pasienter. Hun mottar 960.000 kroner - uten syke pasienter. Fastlegene får 386 kroner per år per innbygger på listen. En gjennomgang viser at flere av fastlegene som tydelig har et utenlandsk navn har lange pasientlister i dag.
9. Som et kuriosum kan nevnes at på 1960 tallet lå Norge på topp i levealder. I dag ligger vi på 13 plass.

2. Fastlegebytte

Fastlegebytte ble tilgjengelig på nett i september 2005. Undersøkelser viser at det er vanskelig for den enkelte pasient å klage på fastlegen sin, og flere byter derfor lege. I 2006 var det hele 329 000 nordmenn som byttet fastlege etter eget ønske, 58 % av disse byttet på nett.

I 2010 var totalt antall fastlegebytter i Norge steget til over 500 000 der nesten 67 % av byttene ble gjort via FSF avd Rygge .

Internett.

Kilde: Ådne Berge, [Helfo](#).

3. Hvordan bytter jeg fastlege? Sist oppdatert: 10.11.2014

Du har rett til å bytte fastlege inntil to ganger per år. Gå inn på [HELFOs fastlegesider](#), eller ta kontakt med HELFO fastlegelegetelefonen: 810 59 500. Et fastlegebytte er gyldig fra den 1. i påfølgende måned, og forutsetter ledig plass på listen til den fastlegen du ønsker å bytte til. Fastlegeordningen sender deg en melding om hvilken fastlege du er tildelt. Ved reduksjon av liste/avslutning av praksis, får man 1 ekstra bytte. Det samme gjelder ved folkeregistrert flytting.

Spørsmål: [Kan jeg få med journalen min når jeg bytter fastlege?](#)

Svar: [Dersom du ønsker at journalen din skal overføres til den nye fastlegen, må du betale din tidligere lege for dette. Legen kan kreve et gebyr for dette.](#)

4. Pasient- og brukerombudet

Ombudet gir råd, veiledning og informasjon om rettigheter for pasienter, brukere og pårørende innen helse- og sosialtjenesten. Ombudet bistår også med å utarbeide klager. Det er Fylkesmannen som mottar disse. Pasient- og brukerombudet rundt om i fylkene, mottar henvendelser fra pasienter som ikke er fornøyd med fastlegen sin. Men terskelen for å levere en formell klage, er høy, sier flere ombud som Vårt Land har snakket med. Til sammen mottok ombudet i fjor 1400 henvendelser som gjaldt fastlege. Dette utgjør 43 prosent av alle henvendelsene som omhandler kommunale helsetjenester. Ståle Onsgård Sagabråten er nestleder i Allmennlegeforeningen. Han synes ikke at 1400 henvendelser til pasientombudene er et høyt tall? Målet må jo være null, men gitt det høye antallet pasientkontakter i løpet av et år, synes jeg ikke det er avskrekkende, sier legen. Er man ikke fornøyd, bør man bytte fastlege, mener han.

5. Feil diagnose

Forsinket diagnostisering, feilmedisinering, feilbehandling og manglende tilvisning til spesialisthelsetjenesten er blant de vanligste årsakene til at personer tar kontakt, viser årsmeldingene til de fylkesvise ombudene. Mange henvender seg også fordi de føler at fastlegen ikke tar seg god nok tid.

6. Melde videre

Flere burde ta saken videre når de er misfornøyd med fastlegen. I noen situasjoner har man trådt vannet lenge og kommer ikke videre. Da kan det være greit å bytte fastlege.

7. Trofaste pasienter

I noen saker burde man tatt noen runder hos tilsynsmyndighetene. Pasient- og brukerombudet i Buskerud, Anne-Lene E. Arnesen, forteller at mange som henvender seg, plasserer skylden hos andre enn legen sin. Når de kommer hit med klagesaker, skylder ofte folk på andre instanser og sier at fastlegen gjør så godt han kan. Men så ser jo vi at mye av ansvaret ligger nettopp hos fastlegen, for eksempel passivitet med å henvise til spesialist, sier ombudet.

8. Hvordan klage på feilbehandling eller søke om erstatning 20. mai 2014

Fra tid til annen får vi inn vurderinger av leger som kan tyde på at det foreligger feil eller utilstrekkelig behandling eller diagnostisering. Av juridiske årsaker er vi forhindret fra å publisere de fleste vurderinger som inneholder anklager om feilbehandling eller feildiagnostisering. Våre sider er derfor ikke det rette stedet å ta opp slike saker.

Dette betyr ikke at denne typen saker ikke er viktige! Dersom du mener at du kan ha blitt utsatt for feilbehandling eller feildiagnostisering oppfordrer vi deg derfor til å vurdere å gå videre med saken på følgende måter:

- Klage til Fylkesmannen og/eller søke om erstatning fra Norsk pasientskadeerstatning (NPE).

Dersom du ønsker, kan du i prinsippet både klage til Fylkesmannen og søke om erstatning fra NPE. Sakene vil FSF avd Rygge .

bli behandlet uavhengig av hverandre.

Under har vi skrevet litt om når de to alternativene kan være aktuelle, og hvordan man går frem dersom man ønsker og enten klage eller søke om erstatning.

Klage til Fylkesmannen

Dersom du mener at du ikke har fått helsehjelp du har krav på, kan du sende en skriftlig klage til Fylkesmannen der du bor. Fylkeslegen, som er en del av Fylkesmannens kontor i hvert fylke, vil være den som behandler klagen. Det anbefales å være forsiktig med å sende sensitive informasjon over epost.

Klagen bør inneholde:

- Beskrivelse av det forhold som det klages på og alle opplysninger som kan være av betydning for vurderingen av klagen
- Klagen bør sendes i vanlig post til Fylkesmannen og skal ha pasient/brukers underskrift evt. representant for bruker/pasient sin underskrift).
- Klager som sendes på epost må inneholde pasientens fødselsnummer og bostedsadresse.

Klager bør fremmes så snart pasient/bruker har kunnskap og mulighet til å fremme en klage. Eventuelle klager på vedtak har tidsfrist som skal fremgå i brev om vedtaket.

Trenger du mer informasjon om pasientrettigheter, og hjelp til å skrive en klage kan du ta kontakt med [Norsk Pasientforening](#) eller et av [pasientombudene](#).

I noen tilfeller kan Fylkesmannen gå videre med enkeltsaker til Helsetilsynet som kan gi helsepersonellet advarsel, pålegg om å rette på forholdene, *frata dem autorisasjonen og/eller frata dem retten til å rekvirere medisiner.*

Erstatning ved pasientskade

Hvis behandlingen du har fått har ført til en skade, kan du i noen tilfeller ha krav på erstatning. Hvis du tror dette kan gjelde deg, så oppfordrer vi deg også til å vurdere å ta saken opp med Norsk pasientskadeerstatning (NPE).

For at du skal få erstatning fra NPE, må fire vilkår være oppfylt. Her en rask oppsummering av de viktigste kravene som må være oppfylt for å få erstatning:

- Du må ha fått en skade som skyldes behandling, undersøkelse, diagnostisering eller oppfølging. En skade kan være både forbigående og varig. Dersom skaden skyldes den sykdommen du ble behandlet for, har du ikke krav på erstatning.
- Skaden må skyldes svikt i behandlingen: For at du skal ha krav på erstatning, må skaden din skyldes behandlingssvikt.
- Skaden må ha ført til et økonomisk tap: Formålet med erstatningen er å dekke økte utgifter til legebehandling, medisiner, transport og lignende. Du kan også få erstatning for inntektstap eller tap av forsørger.

Skaden må ikke være for gammel: Du kan søke om pasientskadeerstatning senest tre år etter at du burde ha forstått at det er behandlingen eller mangel på behandling som har ført til skaden.

Du kan lese [mer om disse kravene på NPE sine web-sider](#).

Er noe av informasjonen over uklar eller har du noen spørsmål?

Send oss en epost til post@legelisten.no og vi vil forsøke å hjelpe så godt vi kan.

9. Referansegruppe av fastleger

Kommunaldirektøren i Bergen opprettet en referansegruppe av fastleger i mars 2012 med det formål å kunne gi faglig innspill i spørsmål som angår *kvalitet og pasientsikkerhet (feil-medisinerings/-behandling)*, samarbeid mot andre faggrupper, samarbeid mot *spesialisthelsetjenesten*, spørsmål om utskrivningsklare pasienter, spørsmål om medfinansiering og *spesialisthenvisninger*, samarbeidsavtaler med helseforetakene, utarbeidelse av pasientforløp og etablering av tilbud om døgnopphold for øyeblikkelig hjelp samt tilbud til utsatte pasientgrupper. Varighet i første omgang 1 år, deretter evaluering om ordningen bør fortsette. *Esther Gundersen, Gunnar Ramstad og Hans Kristian Bakke* ble oppnevnt som medlemmer i referansegruppen. Gruppen har hatt flere møter. Etat for helsetjenester jobber med å utvikle en egen side på kommunens internettsider for fastleger, der informasjon blir lagt ut fortløpende. Vi vil sette pris på forslag til hvilken informasjon som ønskes formidlet fra kommunens side.

- *I dag er få eller ingen av disse sakene tilfredsstillende oppfylt.*

10. Litteratur-anbefalte lenker

[HELFOs fastlegesider.](#)

post@legelisten.no

[Norsk Pasientforening](#)

[NPE \(norsk pasientskadeerstatning\)](#)

Endringer

FSF avd Rygge gjør oppmerksom på at det kan ha skjedd endringer i teksten siden den ble publisert på vår hjemmeside. Om du velger å gå videre og benytte deg av de opplysningene vi har lagt ut kontroller derfor med utgiver om det er kommet noen endringer.