

Handläggare: Agneta Calleberg  
Louise Skantze

## Återföring

### Feldebiterad på vårdcentral

#### Ärendet

Patientnämnden behandlade vid sammanträde den 7 april 2011 ett principärende rörande feldebitering på Brommaplans vårdcentral. I anmälan framkom det att en man betalade med sitt bankkort. Han har uppgivit att personen som satt i kassan verkade frånvarande och att flera personer vistades i rummet. Han ombads slå sin kod två gånger. Efter en stund fick han två kvitton och funderade inte så mycket mer på det.

Ett par dagar senare skulle mannen hämta ut medicin på Apoteket, då visade det sig att bankkortet inte fungerade. Mannen gick till sin bank som upptäckte att man vid besöket på vårdcentralen hade dragit 15.188 kronor istället för 150 kronor. När han studerade sina två kvitton upptäckte han också att han hade ett kvitto på 15.038 kronor och ett annat kvitto på 150 kronor.

Mannen skyndade sig till vårdcentralen för att försöka få hjälp med att rätta till misstaget. Receptionisten som han talade med uppgav att det inte var hennes fel och att det tog två dagar att ordna så att han fick pengarna tillbaka.

Mannen som endast hade 157 kronor kvar på sitt konto efter att vårdcentralen feldebiterat honom fick ekonomiska problem. Han kunde bland annat inte betala sin hyra, sin tandläkarräkning och inte heller handla mat.

När mannens anmälan inkom till patientnämndens förvaltning hade det gått nio dagar efter besöket på vårdcentralen och han hade fortfarande inte fått sina pengar återbetalda.

Patientnämnden ansåg det oförsvarbart att det inte gått att omgående kompensera patienten för den faktiska feldebitering som orsakats av sjukvården. I detta fall hade det medfört stora problem för patienten. Det inträffade aktualiserade också vikten av att noggrant kontrollera att man debiterar patienterna rätt summa vid kreditkorts betalning. Mot denna bakgrund undrade patientnämnden vilka åtgärder som skulle vidtas för att minimera risken för ett upprepande.



Nämnden beslöt att begära skriftlig återföring i ärendet från styrelsen för <sup>2</sup>  
Stockholms läns sjukvårdsområde (SLSO) senast den 1 september 2011.

### **Återföring**

SLSO har inkommit med bifogad återföring. I denna framkommer det att SLSO:s förvaltning har full respekt och förståelse för de synpunkter som patienten har framfört och beklagar djupt de negativa följder som uppstått i samband med feldebiteringen. En översyn och förtydligande av gällande rutiner för kortbetalning har gjorts både för den aktuella vårdcentralen som generellt för SLSO. Kontrollrutiner vid kortbetalning har förtydligats. Om en feldebitering trots detta skulle inträffa har rutinerna för återbetalning av felaktigt debiterad patientavgift förtydligats så att patient ska kunna få pengarna insatta på sitt konto samma dag eller senast dagen efter feldebiteringen. Informationen om dessa förtydligande rutiner kommer att ges till all personal som arbetar med patientkassor och informationen kommer även att finnas tillgänglig på SLSO:s interna hemsida.

### **Förslag till beslut**

Nämnden föreslås besluta att

- godta återföringen och avsluta ärendet med ordförandens skrivelse till styrelsen för SLSO,
- ge förvaltningen i uppdrag att översända ärendets tjänsteutlåtande och inkomsten återföring till anmälaren,
- ge förvaltningen i uppdrag att översända ärendets tjänsteutlåtande och inkomsten återföring till Hälso- och sjukvårdsförvaltningen för kännedom.

Staffan Blom  
Förvaltningschef

### **Bilaga**

#### **1. Återföring från SLSO**

