



Stjórnarráð Íslands
Heilbrigðisráðuneytið

hrn@hrn.is
545 8700

Síðumúla 24,
108 Reykjavík

stjornarradid.is

Umboðsmaður Alþingis
Anna Rut Kristjánsdóttir
Þórshamri, Templarasundi 5
101 Reykjavík

Reykjavík 31. janúar 2023
Tilv.: HRN22120173/04.81.02

Efni: Svar við bréfi umboðsmanns Alþingis.

Ráðuneytið vísar til bréfs umboðsmanns Alþingis, dags. 23. desember 2022, þar sem óskað er eftir því að heilbrigðisráðherra upplýsi umboðsmann um hvort og þá hvaða ráðagerðir séu uppi til að bæta úr löngum málsmeðferðartíma kvörtunarmála hjá embætti landlæknis.

Samkvæmt 2. mgr. 12. gr. laga um landlækni og lýðheilsu er heimilt að beina formlegri kvörtun til landlæknis vegna meintrar vanrækslu og mistaka við veitingu heilbrigðisþjónustu. Þá er notendum heilbrigðisþjónustunnar jafnframt heimilt að bera fram formlega kvörtun til landlæknis telji þeir að framkoma heilbrigðisstarfsmanna við veitingu heilbrigðisþjónustu hafi verið ótilhlýðileg. Málsmeðferð kvörtunar er nánar lýst í 12. gr. laga um landlækni og lýðheilsu en samkvæmt 5. mgr. ákvæðisins skal landlæknis að jafnaði afla umsagnar frá óháðum sérfræðingi eða sérfræðingum þegar kvörtun lýtur að meintri vanrækslu eða mistökum við sjúkdómsgreiningu eða meðferð.

Réttur sjúklinga og aðstandenda látinna sjúklinga til að bera fram kvörtun til embættis landlæknis á grundvelli ákvæðisins tekur til fjölmargra athafna heilbrigðisstarfsfólks, allt frá skurðaðgerðum og greiningu sjúkdóma til framkomu og vottorðagerðar, að tilteknum skilyrðum uppfylltum. Af hálfu embættis landlæknis hafa komið fram sjónarmið um að réttur til að fá kvörtun til meðferðar of víðtækur og margar kvartanir, sem embættinu beri skylda til að taka til meðferðar, varði með litlum eða engum hætti það eftirlit sem embættinu beri að hafa með gæðum og öryggi við veitingu heilbrigðisþjónustu. Þá er ekki fyrir að fara skýrri heimild í lagaákvæðinu til að vísa kvörtunum frá embættinu.

Á sama tíma og inntak réttar til að bera fram kvörtun á grundvelli 12. gr. laga um landlækni og lýðheilsu hefur komið til úrlausnar síðustu ár í úrskurðum ráðuneytisins og álitum umboðsmanns Alþingis hefur fjöldi kvartana aukist mikið og heimildin komið almenningi til frekari vitundar. Kemur fram á vef embættis landlæknis að á árunum 2016-2019 hafi fjöldi kvartana til embættisins verið á bilinu 104-133 á ári. Árið 2020 bárust embættinu hins vegar 159 kvartanir, 188 árið 2021 og 165 árið 2022. Vekur ráðuneytið athygli á því að á þeim árum sem fjöldi kvartana fór að aukast til muna stóð Covid-19 faraldurinn yfir sem hafði mikil áhrif á grunnstarfsemi og afköst embættis landlæknis í öðrum málaflokkum.

Á vef embættisins kemur fram að málsmeðferðartími kvörtunar sé mismikill eftir eðli máls en algengur tími rannsóknar sé 12-24 mánuðir. Fram kemur að sérfræðingar embættis landlæknis, einkum læknar og hjúkrunarfræðingar, sjái um rannsókn á kvörtunum. Upplýsingar á vefsíðunni bera með sér að af þeim 133 kvörtunum sem hafi borist embættinu árið 2019 séu 26 kvartanir enn til meðferðar hjá embættinu. Þá séu 92 af 159 kvörtunum sem bárust 2020 enn til meðferðar, 151 kvörtun af 188 frá árinu 2021 og 152 af 165 frá 2022. Voru upplýsingarnar síðast uppfærðar 1.

nóvember 2022. Af upplýsingunum má draga þá ályktun að málsmeðferðartími embættisins í meiri hluta kvörtunarmálunum kunni að vera lengri en 12-24 mánuðir.

Ráðuneytið er meðvitað um að málsmeðferðartími kvartana hjá embætti landlæknis sé langur. Fjöldi kvartana sé mikill auk þess sem málsmeðferð kvartana sé oft þung í vöfum, einkum þegar embættið afli umsagnar óháðs sérfræðings. Kveður embætti landlæknis að örðugt geti verið að finna óháðan sérfræðing til að taka að sér gerð umsagnar auk þess sem umsagnar- og andmælaferli sé tímafrekt. Að viðbættri vinnu vegna Covid-19 hefur málsmeðferðartími í mörgum kvörtunarmálum dregist umfram það sem eðlilegt getur talist með hliðsjón af málshraðareglu 9. gr. stjórnsýslulaga. Er slíkur dráttur á meðferð mála bagalegur fyrir alla sem koma að kvörtunarmáli, sjúklinga sem og þá heilbrigðisstarfsmenn sem kvartað er undan.

Hvað varðar aðgerðir ráðherra vegna meðferðar kvartana hjá embætti landlæknis er bent á 149. löggjafarþingi, 2018-2019, lagði þáverandi heilbrigðisráðherra fram frumvarp þar sem gert var ráð fyrir breytingum á 12. gr. laga um landlækni og lýðheilsu, en frumvarpið náði ekki fram að ganga. Árið 2021 skipaði ráðherra starfshóp sem hafði það hlutverk að endurskoða II. kafla laga um landlækni og lýðheilsu, t.a.m. ákvæði 12. gr. laganna um kvartanir. Verkefni hópsins reyndust umfangsmeiri en lagt var upp með og voru færð að nokkru leyti í aðra og afmarkaðri vinnuhópa.

Þá ber þess að geta að hinn 19. maí 2022 skipaði ráðherra starfshóp um endurskoðun refsíabyrgðar heilbrigðisstarfsfólks. Starfshópurinn hefur m.a. haft til skoðunar breytingar á málsmeðferð við rannsókn alvarlegra atvika, sbr. 10. gr. laga um landlækni og lýðheilsu, og samspil þess ákvæðis við kvartanir til landlæknis á grundvelli 12. gr. laganna. Meðal þess sem hópurinn hefur til skoðunar er að færa í lög heimild til handa landlækni að vísa frá tilteknum kvörtunum þannig að ekki komi til rannsókna á sama atviki, bæði á grundvelli 10. gr. og 12. gr. eins og nú getur gerst. Enn fremur er til skoðunar hvort færa eigi kvartanir sem lúta að framkomu starfsfólks frá landlækni og til forstöðumanna viðkomandi heilbrigðisstofnunar, sbr. til hliðsjónar 28. gr. laga nr. 74/1997 um réttindi sjúklinga. Framangreindar breytingar á lögum, ef af yrði, væru til þess fallnar að fækka kvartanamálum hjá landlækni og þar með bæta málshraða þeirra kvartanamála sem eftir standa. Jafnframt er horft til þess í vinnu umrædds starfshóps að samhliða breytti málsmeðferð rannsókna á alvarlegum atvikum þurfi að efla starfsemi landlæknis er lýtur að þeim málum og rannsókn kvartanamála. Starfshópurinn stefnir að því að skila tillögum sínum, þ.m.t.æ drögum að lagafrumvarpi, til heilbrigðisráðherra í febrúar.

Fyrir hönd heilbrigðisráðherra


Sigurður Kári Arnason


Pétur Örn Pálmarsson