

UMBOÐSMAÐUR ALÞINGIS

Pórshamri, Templarasundi 5, 101 Reykjavík
Sími: 510 6700 • Netfang: postur@umbodsmadur.is
Heimasíða: www.umbodsmadur.is

Mál nr. F146/2024

Reykjavík, 25. janúar 2024

Heilbrigðisráðuneytið
Síðumúla 24
108 Reykjavík

Það hefur vakið athygli umboðsmanns að aðgengi að Lyfjastofnun í gegnum síma hefur verið takmarkað og tók breytt fyrirkomulag í þá veru gildi í síðustu viku. Nánar tiltekið er upplýst um það á vefsíðu Lyfjastofnunar að frá og með 17. janúar sl. verði tekið upp nýtt verklag við símsvörun hjá stofnuninni. Horfið verði frá hefðbundinni símsvörun og í staðinn verði hægt að senda inn beiðni um símtal með tvenns konar hætti. Annars vegar í gegnum sérstakt form á vefsíðu stofnunarinnar og hins vegar með því að lesa inn talskilaboð á símsvara. Eftir sem áður verði hægt að spjalla við starfsfólk Lyfjastofnunar í netspjallinu á milli klukkan 9-15 á virkum dögum. Jafnframt kemur fram að kapp verði lagt á að forgangsraða áriðandi erindum en þó kunni einhverjum erindum að vera svarað skriflega ef þau eru þess eðlis. Hringt verði í þá sem óska símtals, á virkum dögum milli klukkan 9:00-10:00 og 14:00-15:00. Forgang hafi símtalsbeiðnir frá fyrirtækjum sem tengjast lyfjum og lækningatækjum, og frá heilbrigðisstarfsfólki og starfsfólki apóteka. Á tilvitnuðu formi er tekið fram að afgreiðslufrestur erinda sé alla jafna 14 dagar.

Af framangreindu verður ekki annað ráðið en að símtölum sé ekki lengur svarað af hálfu Lyfjastofnunar heldur allajafna hringt til baka hafi viðkomandi óskað þess skriflega á umræddu formi á vefsíðu stofnunarinnar eða með skilaboðum í símsvara. Því sé um þjónustuskerðingu að ræða frá því sem áður var.

Með vísan til frumkvæðisheimildar umboðsmanns Alþingis og þar sem heilbrigðisráðherra fer með yfirstjórn Lyfjastofnunar er þess óskað, sbr. 5. og 7. gr. laga nr. 85/1997, um umboðsmann Alþingis, að ráðuneytið veiti umboðsmanni upplýsingar um hvort því hafi verið kunnugt um umræddar breytingar á afgreiðsluháttum Lyfjastofnunar, hvers vegna þær voru taldar nauðsynlegar og hvaða mat liggja til grundvallar þeirri ákvörðun að tilvitnaður úthringitími starfsmanna stofnunarinnar á virkum dögum nægi til að sinna skyldum hennar.

Jafnframt er óskað eftir afstöðu ráðuneytisins til þess hvort og þá hvernig slíkir starfshættir almennt samrýmast sjónarmiðum um málshraða og leiðbeiningarskyldu í stjórnslu og sjónarmiðum um vandaða stjórnsluhætti, sbr. 1. mgr. 2. gr. laga nr. 85/1997. Hér er m.a. haft í huga hvort ráðuneytið telji að 14 dagar sé almennt fullnægjandi tími til að bregðast við erindum til Lyfjastofnunar. Loks er þess óskað að ráðuneytið veiti umboðsmanni upplýsingar, eftir atvikum með atbeina Lyfjastofnunar, um hvort fólk fái afrit af erindinu sem það sendir í gegnum formið á vefsíðunni eða a.m.k. einhvers konar staðfestingu á að erindi hafi verið sent. Er hér haft í huga að fólk hafi undir höndum gögn sem sýna fram á hvenær það sendi erindi og hvers efnis það var og geti fylgt því eftir verði dráttur á svörum.

Þess er óskað að svör berist umboðsmanni ekki síðar en 13. febrúar nk.

Virðingarfyllst,
f.h. umboðsmanns Alþingis

Vilhelmina Ósk Ólafsdóttir

Vilhelmína Ósk Ólafsdóttir
skrifstofustjóri frumkvæðismála og
OPCAT