

## **Kritik mot Region Blekinge för bristande rutiner och information till patienter som inte använder e-legitimation vid bokning av provtagning för covid-19**

---

### **Anmälan**

I en anmälan som kom in till JO den 30 december 2020 framförde AA klagomål mot Region Blekinge. Hon anförde i huvudsak följande:

Det krävs e-legitimation på 1177 för att boka provtagning för covid-19. Hon äger inte en tillräckligt modern mobiltelefon och har därför inte mobilt BankID. Av den anledningen kunde hon inte boka tid för provtagning den 29 december 2020. Tillgängligheten i vården kan inte bygga på att alla medborgare har tillgång till modern teknik. Enskilda måste kunna identifiera sig och komma i kontakt med myndigheter på flera sätt.

### **Utredning**

Anmälan remitterades till Region Blekinge. I sitt remissvar anförde krisledningsnämnden i Region Blekinge i huvudsak följande:

[--]

Krisledningsnämnden har övertagit den utökade provtagningen inklusive smittspårning i enlighet med regeringsbeslutet RU Dnr. S2020/05026/FS och regiondirektören har i enlighet med beslutet upprättat en organisation för att hantera denna provtagning och smittspårning. Anmälaren har kommit i kontakt med denna organisation när hon önskade ett corona-test.

Grunden för anmälan är att anmälaren anges ha blivit nekad att göra ett coronatest. Orsaken uppges vara att enda sättet att boka tid för sådant test är att via e-legitimation logga in på 1177.se. Personen hade inte en mobiltelefon där detta kunde göras med konsekvensen att personen inte kan testa sig.

För att en patient ska kunna erhålla en trygg och säker hälso- och sjukvård är det viktigt att fastställa varje patients identitet. Detta är en patientsäkerhetsfråga se patientsäkerhetslagen, en informationsäkerhetsfrågeställning och en smittskyddsfrågeställning, se smittskyddslagstiftning och smittspårning. Av patientdatalagens 3 kap. 6 § punkt 1 så ska legitimationen dokumenteras i journalen. I Socialstyrelsens föreskrifter HSLF-FS 2016:40, 5 kap 3 § finns en närmare reglering hur denna identifikation ska dokumenteras. Det finns inget i lagstiftningen som säger hur denna legitimering ska gå tillväga. Enligt

Socialstyrelsens föreskrifter SOSFS 2011:9 så ska detta framgå i regionens ledningssystem.

Fråga från anmälaren är om det är lagligt att utestänga personer som inte har tillgång till en modern telefon som gör det möjligt att ha en e-legitimation från coronatestning

Enligt anmälaren kan inte tillgängligheten i vården helt bygga på att alla medborgare har e-legitimation som gör det möjligt att boka corona-test på angivet sätt och det bör finnas fler vägar att ta del av samhällets tjänster. Det måste finnas fler möjligheter att komma i kontakt med myndigheter och kunna identifiera sig på olika sätt.

Regionen instämmer med anmälarens synpunkter och det finns utarbetad information till patienter om att vårdcentraler tar prov på personer utan e-legitimation som är över 70 år och på personer utan svenskt personnummer. Tillika finns det utarbetad information till patienter där det framgår att den som är över 70 år och inte har e-legitimation kan kontakta sin vårdcentral för corona-test.

De som är under 70 år och saknar e-legitimation kan vända sig till vårdcentral för corona-test. Dock har denna information saknats till patienter och det har heller inte funnits några tydliga rutiner.

Region Blekinge tar till sig av kritiken och har utarbetat rutiner och information till patienter där det tydligt framgår att man även kan vända sig till sin vårdcentral för corona-test ifall man är under 70 år och e-legitimation saknas.

AA kommenterade remissvaret och anförde i huvudsak följande:

Det är positivt att regionen har tagit till sig av kritiken och förtydligat informationen så att alla kan beställa provtagning via sin vårdcentral. Klagomålen om tillgänglighet rör dock inte enbart möjligheten att testa sig för covid-19. Frågan gäller vården generellt. Hon vill se en tydligare målsättning från regionen när det gäller att erbjuda alternativ till digital kommunikation.

### **Bedömning**

Målet med hälso- och sjukvården är en god hälsa och en vård på lika villkor för hela befolkningen (se bl.a. 3 kap. 1 § hälso- och sjukvårdslagen [2017:30], HSL). Vård på lika villkor innebär att alla vid behov ska kunna få del av hälso- och sjukvårdens tjänster utan att bl.a. individuella särförhållanden av t.ex. ekonomisk eller social natur ska få utgöra något hinder. Därtill ska hälso- och sjukvården vara lätt tillgänglig (se 5 kap. 1 § 5 HSL och 2 kap. 1 § patientlagen [2014:821]).

I 7 § förvaltningslagen (2017:900), FL, anges att en myndighet ska vara tillgänglig för kontakter med enskilda. Bestämmelsen har utformats på ett teknikneutralt sätt i förhållande till den omfattande och kontinuerligt ökande digitala förvaltningen (se prop. 2016/17:180 s. 68 f.). FL ger inte några anvisningar i fråga om formen för myndigheternas kommunikation med enskilda. Myndigheten ska i stället själv ta ställning till om digitala tjänster ska erbjudas samt hur dessa ska utformas och användas (se SOU 2018:25 s. 235).

Krisledningsnämnden har anført att personer som saknar e-legitimation har haft möjlighet att boka tid och testa sig för covid-19 hos sin vårdcentral inom

regionen. Det har dock saknats tydliga rutiner om detta och patienterna har inte informerats om att den möjligheten funnits. Det är olyckligt. Jag kan inte utesluta att avsaknaden av rutiner och information har fått till följd att personer utan e-legitimation inte har testat sig för pågående smitta. Regionen kan inte undgå kritik för underlåtenheten i nämnda avseenden.

Den pågående pandemin har inneburit en mycket hög arbetsbelastning för hälso- och sjukvården. Jag inser givetvis att den digitala tidsbokningen är såväl effektiv som resurssparande för hälso- och sjukvården. Dessutom föredrar många enskilda att kommunicera med myndigheter elektroniskt. Som JO tidigare har anfört är det dock långt ifrån alla enskilda som är vana vid, eller hyser förtroende för, digitala verktyg och tjänster. Vissa enskilda saknar av olika anledningar helt möjlighet att använda sig av elektronisk kommunikation, och andra vill helt enkelt inte använda sig av sådan. Det kan också vara så att den enskilde visserligen använder elektronisk kommunikation men saknar tillgång till den teknik som behövs för att kunna använda vissa tjänster. Myndigheter måste vara tillgängliga för och erbjuda lämpliga kommunikationsvägar även för dessa enskilda (se JO 2020/21 s. 582). Jag vill här också nämna att det för några år sedan genomfördes en utredning om bl.a. de juridiska förutsättningarna för att främja digitalisering av den offentliga förvaltningen (SOU 2018:25). Utredningens slutsats var att det inte bör införas en förvaltningsgemensam reglering som ålägger enskilda en generell skyldighet att använda de digitala tjänster som förvaltningen tillhandahåller (a.a. s. 240 f.).

Jag ser positivt på de åtgärder som enligt remissvaret har vidtagits med anledning av klagomålen. Jag förutsätter att dessa är ägnade att öka tillgängligheten till provtagning för covid-19 inom regionen.

Ärendet avslutas.