

# 18 MÅNADER MED UTÖKAD RÄTT TILL VÅRD FÖR PAPPERSLÖSA – I TEORIN



2013-07-01 – 2014-12-31

## SAMMANFATTNING

Från den första juli 2013 gäller en ny lag (2013:407) som ger papperslösa utökad rätt till vård. Det har gått 18 månader sedan lagen trädde i kraft och i denna rapport samlar Läkare i Världen organisationens erfarenheter av hur vården för papperslösa fungerar i praktiken. Rapporten visar på allvarliga brister när det gäller implementeringen av lagen från 2013. Vi presenterar också förslag på vad som bör göras för att förbättra papperslösas tillgång och rätt till vård i Sverige.

Efter lagändringen 2013 har Läkare i Världens klinik för papperslösa övergått från att erbjuda medicinsk vård till att informera de papperslösa patienter som besöker kliniken om deras nya rättigheter och hänvisa dem vidare till offentliga vårdgivare. Genom att samla in kontaktuppgifter försöker Läkare i Världen följa upp varje enskilt ärende för att kontrollera att patienterna får den vård de behöver och har rätt till. Uppföljningen är ett effektivt sätt att undersöka hur den nya lagen fungerar i praktiken.

Resultatet av uppföljningen efter 18 månader med den nya lagen bekymrar. Nästan en av fem papperslösa patienter, 30 av 162, som sökt vård efter att ha varit i kontakt med Läkare i Världens klinik nekades på felaktiga grunder subventionerad vård inom den offentliga sjukvården. Den vanligaste anledningen till att papperslösa nekas vård är att vårdpersonal inte känner till lagen. I flera fall nekades patienter vård på grund av vårdpersonalens missuppfattning om att papperslösa endast har rätt till akut vård. I många fall har papperslösa patienter tvingats betala helt osubventionerade patientavgifter på flera tusen kronor. Bland de patienter som fått subventionerad vård finns flera fall där de papperslösa och deras anhöriga tvingats upplysa vårdpersonal om den nya lagen.

Alla patienter som besöker Läkare i Världens klinik får information om deras rättigheter och ett informationskort som talar om att de är papperslösa och att en ny lag ger dem rätt till vård. De får också med sig ett dokument som visar att de besökt Läkare i Världens klinik. Tack vare detta har papperslösa patienter som varit i kontakt med Läkare i Världen innan de vänder sig till offentliga vården sannolikt större chans att få sina rättigheter tillgodosedda än papperslösa som vänder sig direkt till den offentliga vården. Mot bakgrund av detta befarar Läkare i Världen att fler än en av fem papperslösa runt om i Sverige nekas subventionerad vård som de har rätt till. Men det går inte att säga säkert.

Det är oacceptabelt att vårdpersonal inte följer den nya lagen och nekar utsatta människor deras rätt till vård. Huvudansvaret ligger dock på vårdinstansernas verksamhetschefer samt politiker och tjänstemän inom landstingen.

Grundproblemet är dock att lagen är diskriminerande, godtycklig och strider mot mänskliga rättigheter och internationella konventioner som Sverige har ratificerat. Socialstyrelsen konstaterar i en utredning våren 2014 att begreppet "vård som inte kan anstå" inte är medicinskt tillämpligt i sjukvården och riskerar att äventyra patientsäkerheten. Prioriteringscentrum i Linköping, ett nationellt kunskapscentrum för prioriteringar inom vård och omsorg, anser att lagen strider mot människovärdesprincipen. Det är en lagstadgad etisk princip som ligger till grund för prioriteringar inom hälso- och sjukvården och innebär att alla människor har lika värde och samma rätt oberoende av personliga egenskaper och funktioner i samhället.

Läkare i Världen uppmanar samtliga riksdagspartier att verka för att lagen förändras så snart som möjligt och att papperslösa och asylsökande i Sverige får rätt till vård efter behov och på lika villkor som alla andra som lever i Sverige, precis som en statlig utredning (SOU 2011:48) föreslagit.

I väntan på en lagändring måste ansvariga politiker och tjänstemän inom landstingen omedelbart vidta åtgärder för att lagen från 2013 ska fungera i praktiken. Det handlar i första hand om att se till så att informationen om den nya lagen når ut till alla som arbetar inom vården. Särskilda insatser bör riktas till verksamhetschefer och personal som arbetar i receptionerna, eftersom det ofta är dem som har den första kontakten med papperslösa som söker vård.

Nuvarande lagstiftning ger landstingen möjlighet att fatta beslut om att erbjuda papperslösa och asylsökande vård efter behov och på lika villkor. Södermanland, Västmanland och Östergötlands landsting har visat vägen och tagit till vara på den chansen. Läkare i Världen uppmanar politiker i samtliga landsting runt om i landet att följa dessa landstings goda exempel. På detta sätt kan landstingspolitiker runt om i landet se till att deras landsting lever upp till mänskliga rättigheter och samtidigt sätta press på riksdagspolitikerna att förändra lagstiftningen.

Avslutningsvis behövs en instans vars uppgift är att försvara papperslösas rätt och tillgång till vård. Papperslösa är en särskilt utsatt patientgrupp som på grund av rädsla för att utvisas har svårt att själva försvara sina rättigheter. Därför arbetar Läkare i Världen aktivt för att inrätta en vårdombudsman för papperslösa, vars uppgift är att övervaka hur den nya lagen fungerar och hjälpa papperslösa som är i behov av vård oavsett var de befinner sig i landet. Vi kommer att fortsätta vårt envisa arbete för att alla människor ska få tillgång till bästa möjliga hälsa.

Johannes Mosskin, generalsekreterare Läkare i Världen



# INNEHÅLLSFÖRTECKNING

SAMMANFATTNING .....	1
INNEHÅLLSFÖRTECKNING .....	3
1. NY LAG GER PAPPERSLÖSA UTÖKAD RÄTT TILL VÅRD .....	4
2. LÄKARE I VÄRLDENS KLINIK FÖR PAPPERSLÖSA EFTER 1 JULI 2013.....	5
3. DEN NYA LAGEN I PRAKTIKEN – MÅNGA PAPPERSLÖSA NEKAS VÅRD.....	7
4. VITTNESMÅL FRÅN PAPPERSLÖSA .....	10
5. SLUTSATSER.....	25

# 1. NY LAG GER PAPPERSLÖSA UTÖKAD RÄTT TILL VÅRD

2010 tillsattes en statlig utredning (SOU 2011:48) som fick i uppdrag att lämna förslag på hur hälso- och sjukvård åt asylsökande och papperslösa kunde förbättras. Utredningen *Vård efter behov och på lika villkor – en mänsklig rättighet* blev klar 2011 och föreslog att asylsökande och papperslösa ska erbjudas subventionerad hälso- och sjukvård i samma omfattning och på samma villkor som andra personer bosatta i Sverige.<sup>1</sup> Det lagförslag som regeringen i samarbete med Miljöpartiet presenterade, och som senare röstades igenom i riksdagen, var dock inte lika omfattande.

Från den 1 juli 2013 gäller en ny lag (2013:407) i Sverige som ger papperslösa utökad rätt till vård.<sup>2</sup> Alla papperslösa barn har nu rätt till hälso- och sjukvård samt tandvård på samma villkor som andra barn bosatta i Sverige. Vuxna personer som är papperslösa har rätt hälso- och sjukvård samt tandvård "som inte kan anstå". Alla papperslösa har rätt till en kostnadsfri hälsoundersökning samt preventivmedelsrådgivning. Kvinnor har rätt till kostnadsfri mödravård och förlossningsvård.

Lagen innebär en stor förbättring av papperslösas möjligheter till en god hälsa i Sverige. Men den har samtidigt kritiserats av alla större vårdyrkesorganisationer samt en rad andra företrädare för det svenska civilsamhället inklusive Läkare i Världen. Orsaken till detta är att lagen diskriminerar asylsökande och papperslösa genom att endast erbjuda dessa grupper "vård som inte kan anstå". Lagen strider därigenom mot de mänskliga rättigheterna<sup>3</sup> och Konventionen om de sociala, kulturella och ekonomiska rättigheterna<sup>4</sup> som Sverige har ratificerat. Lagen tvingar också vårdpersonal att bryta mot vårdprofessionernas yrkesetik. En central princip i vårdprofessionernas yrkesetik är att behandla alla människor lika oavsett kön, ålder, härkomst eller social position.<sup>5</sup> Ytterligare ett problem med lagen är att det råder oklarhet kring vad begreppet "vård som inte kan anstå" egentligen innebär. Det är en juridisk term, inte en medicinsk. Idag är det upp till enskilda sjuksköterskor, läkare och tandläkare att försöka tolka lagens innebörd. Det är inte rättssäkert.

## 1.1 Socialstyrelsen: vård som inte kan anstå är inte medicinskt tillämpligt

Socialstyrelsen fick sommaren 2013 i uppdrag av regeringen att lämna ett förtydligande angående tillämpningen av begreppet "vård som inte kan anstå". Arbetet blev klart i februari 2014 och Socialstyrelsen slog då fast följande:

---

<sup>1</sup> Vård efter behov och på lika villkor – en mänsklig rättighet, SOU 2011:48, <http://www.regeringen.se/content/1/c6/16/98/15/1ce2f996.pdf>

<sup>2</sup> Lag (2013:407) om hälso- och sjukvård till vissa utlänningar som vistas i Sverige utan nödvändiga tillstånd, [http://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Lagar/Svenskforfattningssamling/Lag-2013407-om-halso--och-s\\_sfs-2013-407/?bet=2013:407](http://www.riksdagen.se/sv/Dokument-Lagar/Lagar/Svenskforfattningssamling/Lag-2013407-om-halso--och-s_sfs-2013-407/?bet=2013:407)

<sup>3</sup> *Var och en har rätt till en levnadsstandard tillräcklig för den egna och familjens hälsa och välbefinnande, inklusive mat, kläder, bostad, hälsovård*, FN:s allmänna förklaring om de mänskliga rättigheterna, artikel 25, [http://www.manskligarattigheter.se/dm3/file\\_archive/060621/9649d2011fd4f5bb858acf1419189c67/konventionstexter\\_pdfversion.pdf](http://www.manskligarattigheter.se/dm3/file_archive/060621/9649d2011fd4f5bb858acf1419189c67/konventionstexter_pdfversion.pdf)

<sup>4</sup> *Konventionsstaterna erkänner rätten för var och en att åtnjuta bästa möjliga fysiska och psykiska hälsa*, Konventionen om ekonomiska, sociala och kulturella rättigheter, artikel 12, [http://www.manskligarattigheter.se/dynamaster/file\\_archive/060505/44fcb237283ba3a391609d394755c60/Konventionen%20om%20ek%20soc%20och%20kult%20r%e4ttigheter.pdf](http://www.manskligarattigheter.se/dynamaster/file_archive/060505/44fcb237283ba3a391609d394755c60/Konventionen%20om%20ek%20soc%20och%20kult%20r%e4ttigheter.pdf)

Se också den tolkning av artikel 12 som UN Committee on Economic, Social and Cultural Rights antagit:

*States are under the obligation to respect the right to health by, inter alia, refraining from denying or limiting equal access for all persons, including (...) asylum seekers and illegal immigrants, to preventive, curative and palliative health services; abstaining from enforcing discriminatory practices as a State policy.*

<http://www.unhcr.ch/tbs/doc.nsf/%28symbol%29/E.C.12.2000.4.En>

<sup>5</sup> Vi tvingas bryta mot vår etik, Svenska Läkaresällskapet, Sveriges Läkarförbund, Sveriges Tandläkarförbund, Vårdförbundet och Svensk Sjuksköterskeförening, SvD Brännpunkt 22 maj 2013, [http://www.svd.se/opinion/brannpunkt/vi-tvingas-bryta-mot-var-etik\\_8188784.svd](http://www.svd.se/opinion/brannpunkt/vi-tvingas-bryta-mot-var-etik_8188784.svd)

”Begreppet vård som inte kan anstå är inte förenligt med medicinsk yrkesetik, är inte medicinskt tillämpligt i sjukvården och riskerar att äventyra patientsäkerheten.”<sup>6</sup>

Enligt Socialstyrelsen går det inte heller att ange vilka diagnoser, tillstånd eller åtgärder som omfattas av begreppet vård som inte kan anstå. Vidare anser Socialstyrelsen att vad som är vård som inte kan anstå får avgöras av läkare eller tandläkare i varje enskilt fall.<sup>6</sup>

## 1.2 Prioriteringscentrum: lagen strider mot människovärdesprincipen

Prioriteringscentrum vid Linköpings universitet är ett nationellt kunskapscentrum för prioriteringar inom vård och omsorg. På uppdrag av Socialstyrelsen analyserade Prioriteringscentrum lagen från den 1 juli 2013 och kom i februari 2014 till slutsatsen att den strider mot människovärdesprincipen.<sup>7</sup> Människovärdesprincipen är en lagstadgad etisk princip som ligger till grund för prioriteringar inom hälso- och sjukvården och innebär att alla människor har lika värde och samma rätt oberoende av personliga egenskaper och funktioner i samhället.<sup>8</sup>

## 1.3 Sveriges vårdirkesorganisationer uppmanar vårdpersonalen: ge papperslösa och asylsökande vård efter behov

I juni 2014 kom 23 av Sveriges vårdirkesorganisationer med gemensamma riktlinjer till vårdpersonalen gällande hur de ska förhålla sig till begreppet ”vård som inte kan anstå” och vård för papperslösa samt asylsökande. Riktlinjerna hämtar stöd i riksdagsbeslutet om prioriteringar i Hälso- och sjukvården som antogs av riksdagen 1997 (prop. 1996/1997:60) samt Socialstyrelsens utredning om begreppet ”vård som inte kan anstå”.

Vårdirkesorganisationernas riktlinjer till vårdpersonalen lyder:

*”Vård ska ges på lika villkor, efter behov och enligt vetenskap och beprövad erfarenhet. Allt annat är oetiskt och i strid med de av riksdagen antagna prioriteringsprinciperna.”<sup>9</sup>*

## 2. LÄKARE I VÄRLDENS KLINIK FÖR PAPPERSLÖSA EFTER 1 JULI 2013

Sedan 1995 driver Läkare i Världen en klinik för personer som saknar tillgång till subventionerad sjukvård i Sverige. Under många år har papperslösa varit den största målgruppen på kliniken. Alla läkare, sjuksköterskor, sjukgymnaster och psykologer arbetar ideellt. Under åren har tusentals papperslösa människor erhållit gratis vård på Läkare i Världens klinik.

---

<sup>6</sup> Socialstyrelsen, 28 februari 2014, *Vård för papperslösa – vård som inte kan anstå, dokumentation och identifiering vid vård till personer som vistas i landet utan tillstånd*, s. 7

<sup>7</sup> Socialstyrelsen, 28 februari 2014, *Vård för papperslösa – vård som inte kan anstå, dokumentation och identifiering vid vård till personer som vistas i landet utan tillstånd*, s. 18

<sup>8</sup> Socialstyrelsen, Ordlista för nationella riktlinjer,  
<http://www.socialstyrelsen.se/riktlinjer/nationellriktlinjer/ordlista>

<sup>9</sup> Uttalande om begreppet ”Vård som inte kan anstå” rörande vård till asylsökande och papperslösa, 16 juni 2014, <http://www.vardforpapperslosa.se/files/vardforpapperslosa/UndertecknatAnsta140616.pdf>

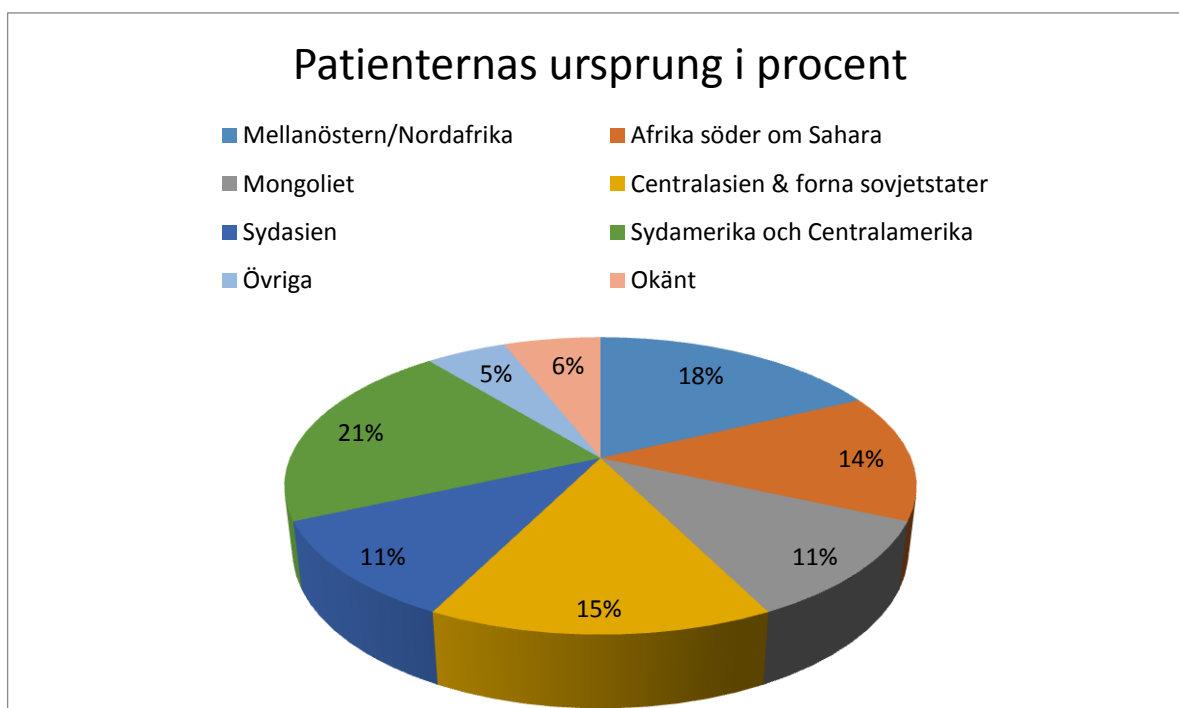
Efter att den nya lagen trädde i kraft den första juli 2013 har Läkare i Världen tills vidare upphört med att ge medicinsk vård till papperslösa. Vi har istället en rådgivande funktion och fungerar som ett stöd för papperslösa i behov av vård. Vi upplyser dem om deras rättigheter, svarar på frågor och hjälper dem till rätt vårdinstans. Vi informerar om sekretesslagstiftningen och erbjuder stöd när de kontaktar vården. Genom att samla in kontaktuppgifter försöker vi även att följa upp varje enskilt patientärende och försäkra oss om att alla papperslösa får den vård de behöver och har rätt till. Det är dessa uppföljningar som ligger till grund för denna rapport.

Som en del i arbetet att sprida kunskap till papperslösa och vårdpersonal om den nya lagens innebörd lanserade Läkare i Världen kampanjsidan [www.sjukutanpapper.nu](http://www.sjukutanpapper.nu) i slutet av maj 2013.

## 2.1 Fakta om patienterna

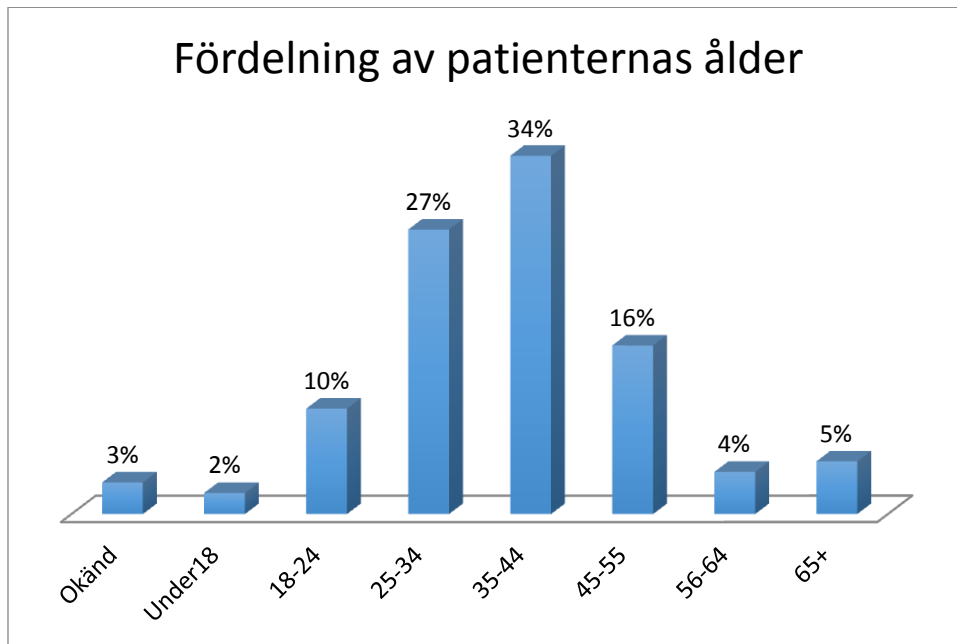
Under perioden mellan den 1 juli 2013 – 31 december 2014 har 251 papperslösa patienter besökt Läkare i Världens klinik. Det vanligaste ursprungslandet bland patienterna under perioden var Mongoliet, vilket stämmer väl överens med våra tidigare erfarenheter från arbetet med denna patientgrupp. De tre andra vanligaste ursprungsländerna under perioden var Bangladesh, Peru och Bolivia.

Vad gäller patientfördelningen mellan olika geografiska regioner så var Syd- och Centralamerika den region där flest patienter hade sitt ursprung. 22 procent av de papperslösa patienterna kom därifrån. Näst vanligaste regionen var Mellanöstern/Nordafrika där 18 procent av patienterna hade sitt ursprung. Nedanstående diagram visar fördelningen av patienternas ursprungsländer utifrån olika regioner.



Könsfördelningen på Läkare i Världens klinik under perioden har varit mycket jämn, 49 procent kvinnor och 51 procent män.

De flesta som besökt kliniken under perioden var relativt unga. En stor majoritet av patienterna, 70 procent, var mellan 25-44 år gamla. Endast en liten andel patienter var över 55 år gamla. Resultaten stämmer väl överens med Läkare i Världens erfarenheter från tidigare år. Diagrammen nedan visar patientfördelningen utifrån deras ålder.



## 3. DEN NYA LAGEN I PRAKTIKEN – MÅNGA PAPPERSLÖSA NEKAS VÅRD

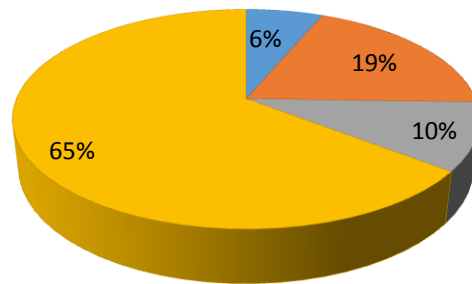
### 3.1 Uppföljning av patientärenden

Av de 251 patienter som sökt vård på Läkare i Världens klinik under de första 18 månaderna med nya lagen om vård för papperslösa har 235 patientärenden avslutats. 16 ärenden är fortfarande under uppföljning. Diagrammen nedan visar alla patientärenden från Läkare i Världens klinik mellan den 1 juli 2013 och den 31 december 2014.



## Uppföljningen totalt 1 juli 2013 - 31 december 2014

- Andel patientärenden som ännu inte avslutats
- Andel patientärenden som inte kunnat följas upp
- Andel avslutade patientärenden där patienten avstått från att söka offentlig vård
- Andel patienter som sökt offentlig vård och där Läkare i Världen kunnat följa upp hur det gått



Vid 48 av de 235 patientärenden som avslutats, 19 procent, har patienterna inte kunnat nås. Det beror på att telefonnumren inte längre är i bruk eller att patienterna inte svarat i telefon. I flera fall har patienterna inte lämnat några kontaktuppgifter till Läkare i Världen eller så saknar telefonnumren som registrerats en siffra.

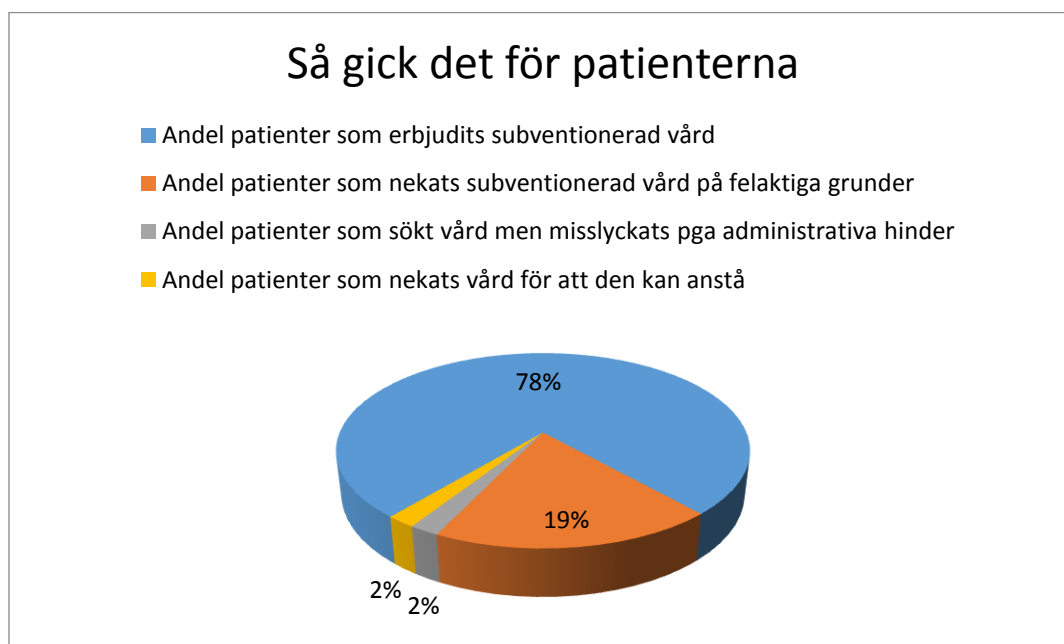
25 patienter, 10 procent, har inte sökt vård efter att ha varit i kontakt med Läkare i Världen. Några anledningar till detta som patienterna uppgett är att besvären gått över eller att de fått hjälp på annat sätt. Flera patienter uppger att de måste arbeta och på grund av arbetets temporära och osäkra karaktär inte kan avsätta tid för att besöka vårdcentral eftersom de riskerar att förlora jobbet.

Även bland de 16 patientärenden som ännu inte har avslutats finns flera som patienter som inte har hunnit söka vård på grund av att de måste prioritera arbete framför läkarbesök, trots att det kan ha gått flera veckor efter att de besökt Läkare i Världens klinik. Några patienter har även uppgett att de inte kunde söka vård på grund av olika problem i livet som de var tvungna att prioritera framför läkarbesök.

### 3.2 Nästan en av fem papperslösa nekades subventionerad vård på felaktiga grunder

När de patientärenden som inte kunnat följas upp samt de patienter som inte sökt vård är borträknade återstår totalt 161 patientärenden, vilket motsvarar 64 procent av det totala antalet besök från papperslösa till Läkare i Världens klinik. Alla dessa patientärenden har Läkare i Världen kunnat följa upp genom intervjuer med de papperslösa eller kontaktpersoner som de själva har angett. En del av dessa patienter har sökt vård vid flera olika tillfällen och på olika vårdinstanser, bland annat för att de hänvisats vidare inom den offentliga vården. Fokus i denna rapport ligger på om patienterna erbjudits subventionerad vård under vårdprocessen eller om de vid något tillfälle nekats detta. Läkare i Världen har även undersökt anledningen till varför patienten nekats vård, genom att samla vittnesmål från patienterna och deras eventuella kontaktpersoner. Tack vare Läkare i Världens uppföljningsarbete har nästan alla patienter som någon gång nekats subventionerad vård till slut kunnat få hjälp för sina besvär utan att behöva betala felaktiga kostnader. Detta genom att Läkare i Världen tagit direktkontakt med de vårdgivare som har nekat papperslösa subventionerad vård eller genom att patienten fått hjälp att söka vård vid en annan vårdinstans.

Nedanstående diagram visar hur det gått när patienterna i Läkare i Världens undersökning sökt vård.



I en majoritet av de patientärenden som Läkare i Världen har kunnat följa upp, 126 fall motsvarande 78 procent, har patienten erbjudits subventionerad vård. I några av dessa fall har de papperslösa själva, en vän eller anhörig som följt med patienten, varit tvungen att upplysa vårdpersonalen om den nya lagen för att få tillgång till subventionerad vård. Se exempelvis vittnesmål 4.3, 4.4, 4.9, och 4.18.

I 10 patientärenden som följts upp fick patienterna hjälp av Läkare i Världen med att boka tid på vårdcentral. Det var patienterna själva som önskade hjälp med tidsbokning när Läkare i Världen kontaktade dem för uppföljning. I några fall handlade det om att patienterna inte kunde svenska eller engelska och inte heller hade någon bekant/vän som kunde hjälpa dem. Men många uppgav också att de kände att det skulle bli mycket lättare för någon från Läkare i Världen att boka tid åt en papperslös person än om de själva skulle försöka göra det. I flera av fallen vid kontakt med vårdcentral för tidsbokning fick Läkare i Världen svara på irrelevanta frågor om patienter samt även argumentera och upplysa personalen om papperslösas rättigheter i sjukvården (se till exempel vittnesmål 4.24 och 4.25). I ett av fallen lyckades Läkare i Världen ändå inte att boka tid åt en patient utan fick nöja sig med att patienten blivit erbjuden att komma på drop-in tiden utan tolk trots att patienten inte talade svenska (se vittnesmål 4.26). I ytterligare fyra fall hjälpte Läkare i Världen patienter i vårdprocessen efter att de blivit remitterade från vårdcentralen till en specialistmottagning. Det handlade framför allt om att patienterna väntat alltför länge på att få kallelse till besöket och var oroliga varför det dröjde så länge. I tre av fallen skickades kallelse till patienten fast de aldrig fått den möjligen på grund av fel i den adress de uppgav vid besöket på vårdcentral. I det fjärde fallet skickades aldrig någon kallelse till patienten på grund av det uppstått ett missförstånd mellan tandvårdskliniken och specialistmottagningen. Bara efter att Läkare i Världen ringt flera gånger både till tandvårdskliniken och specialistmottagningen kunde missförståndet redas ut och kallelsen skickas till patienten.

Samtidigt har 30 av patienterna nekats subventionerad vård på felaktiga grunder vid något tillfälle. Det motsvarar 19 procent, nästan en femtedel av alla uppföljda patientärenden. Tre patienter nekades subventionerad vård för att vården bedömdes kunna anstå.

### 3.3 Därför nekas papperslösa vård

Endast vid tre tillfällen har papperslösa patienter nekats vård med hänvisning till den nya lagens formulering om "vård som inte kan anstå". I ett av fallen remitterades patienten efter besöket på vårdcentral till en specialistmottagning där läkare bedömde att det handlade om "vård som kan anstå", trots att läkare på vårdcentralen ansåg att patienten behövde vidare vård (se vittnesmål 4.5). I det andra fallet fick patienten vård på vårdcentral och remitterades till ett specialistsjukhus för ytterligare utredning. Men på specialistsjukhuset vägrades patienten vård först med motivering att papperslösa har enbart rätt till akutvård och sedan, efter att Läkare i Världen upplyst personalen att papperslösa har rätt till vård som inte kan anstå, sade personalen att läkare bedömt det som "vård som kan anstå" (se vittnesmål 4.27). I det tredje fallet nekades patienten vård direkt på vårdcentralen på grund av att den ansågs kunna anstå.

I ytterligare några fall nekades patienter subventionerad vård på grund av missuppfattningen att papperslösa endast har rätt till akut vård (se till exempel vittnesmål 4.23, 4.27 och 4.32).

I ett av fallen vägrades en patient vård efter att han uteblivit två gånger från sina besök som Läkare i Världen hade bokat åt honom. När Läkare i Världen ville boka en ny tid åt patienten vägrades patienten vård med motiveringen att vårdmottagningen förlorat pengar då han inte kommit på sina besök och inte avbokat dem heller och att läkare vägrade ta emot honom något mer (se vittnesmål 4.29).

I alla andra fall har patienterna nekats subventionerad vård på grund av att vårdpersonalen inte känt till lagen. I de flesta fall har patienterna nekats subventionerad vård direkt i receptionen. De vanligaste orsakerna till att papperslösa patienter inte fått den vård de har rätt till är att vårdpersonalen krävt identitetshandlingar, personnummer eller LMA-kort<sup>10</sup> för att få träffa läkare samt att patienter krävts på osubventionerade patientavgifter när de sökt vård. Se till exempel vittnesmål 4.3, 4.6, 4.10, 4.12, 4.13 och 4.18.

### 3.4 Övriga patientärenden

Förutom de 251 patienter som besökt Läkare i Världens klinik finns ytterligare några patienter som kontaktat Läkare i Världen först när de sökt subventionerad vård och nekats detta av något skäl. Dessa patientärenden ingår inte i statistiken som redovisas ovan. Se vittnesmål 4.33- 4.37.

## 4. VITTNESMÅL FRÅN PAPPERSLÖSA

Nedan listas de vittnesmål som har samlats in från papperslösa som sökt vård på vårdcentraler och sjukhus efter den första juli 2013. Samtliga namn är fingerade.

Vittnesmål 4.1- 4.32 har samlats under uppföljningar av papperslösa patienter som först sökt vård på Läkare i Världens klinik. Vittnesmål 4.33- 4.37 är från papperslösa som vänt sig till Läkare i Världen först efter att de nekats subventionerad vård vid något tillfälle.

---

<sup>10</sup> Det är Migrationsverket som delar ut LMA-kort. Kortet visar att en person är asylsökande och har rätt att vara i landet under väntetiden samt även rätt till sjukvård till en lägre patientavgift.

Vi har valt att inte gå ut med namn på de vårdcentraler och sjukhus som nekat papperslösa patienter subventionerad vård på felaktiga grunder. Informationen kommer dock att lämnas till ansvariga politiker och tjänstemän för att de ska kunna vidta nödvändiga åtgärder.

#### 4.1 Andres

Följande vittnesmål lämnades av Andres, en papperslös man i 30-årsåldern.

*Jag ringde till en vårdcentral för att boka tid. Jag sa att jag var papperslös. De frågade mig många frågor som inte hade med mitt hälsotillstånd att göra och var otrevliga. Sedan sa de att jag skulle hänga kvar i luren. Och sedan sade att de skulle överföra mitt samtal till en annan avdelning. Så jag väntade och väntade och till slut lade jag på luren. Efter det ville jag inte söka vård mer, jag skulle ändå inte få någon.*

Läkare i Världen har uppmanat Andres att söka vård om han är i behov av det och höra av sig till oss om han skulle behöva hjälp på något sätt.

#### 4.2 Vadim

Följande vittnesmål lämnades av Vadim, en papperslös man i 30-års åldern.

*Jag gick till en vårdcentral. När jag kom dit så berättade jag om min situation, att jag är papperslös och söker vård. Jag visste inte exakt vad jag skulle säga eller göra. I receptionen var de arga och sa att jag måste boka tid först. Sedan sa de att jag kan sitta och vänta så tar de emot mig om en och en halv timme. Jag väntade i två timmar och gick sedan därifrån. Jag hade inte tid eller ork att vänta längre. Till slut gick jag själv till en privat naprapat som behandlade min rygg. Jag betalade 700 kr för besök där.*

#### 4.3 Sara

Sara är en papperslös kvinna i 20-års åldern. Följande vittnesmål lämnades av en vän till Sara som följde med när hon sökte vård.

*Vi fick olika besked när jag ringde till vårdcentralen och när jag besökte den. Över telefon sa de att papperslösa bara har rätt till akut vård. Då sa jag att vi åker till akuten istället. När vi ändå gick till vårdcentralen uppstod förvirring i receptionen. Jag vet inte om det var en sjuksköterska eller administrativ personal, men de frågade om Sara hade personnummer, om hon sökt asyl och så vidare. När vi sa att Sara är papperslös sa de att hon räknades som om hon var på besök i Sverige och att vård för Sara skulle kosta 1 500 kronor. Jag protesterade och berättade att vi träffat Läkare i Världen som sagt till oss att det finns en ny lag som ger papperslösa rätt till vård. Då undrade de på vårdcentralen varför inte Läkare i Världen erbjudit oss vård i så fall. Jag visste inte vad jag skulle svara men sa att de (Läkare i Världen) sagt till oss att vårdcentralen ska erbjuda Sara vård. Till slut fick Sara ett reservnummer och fick sedan träffa en läkare som talade hennes språk. Det kostade 50 kronor. Nu har de tagit prover och vi ska tillbaka på kontroll.*

*Om vi inte känt till den nya lagen, eller om Sara gått till vårdcentralen själv, tror jag inte att hon hade fått vård utan att betala jättemycket pengar.*

#### 4.4 Agnes

Agnes är en papperslös kvinna i 20-års ålder. Följande vittnesmål lämnades av en vän till Agnes som följde med när hon sökte vård.

*I början var de lite tveksamma men efter att jag berättade om nya lagen fick hon träffa läkare. Det kan bli svårt om man inte kan svenska så bra och man kan inte berätta om nya lagen. Jag hoppas att det finns vårdcentraler som är specialiserade för papperslösa. Det är ganska jobbigt när man kommer till vårdcentralen och måste förklara innan man får hjälp. Det beror mycket på receptionen, om de vill och förstår lagen, då släpper de in papperslösa. Annars är det svårt att få träffa läkare tror jag.*

#### 4.5 Dennis

Berättat av Dennis, en papperslös man.

*Jag gick till vårdcentralen och fick träffa läkare där. Jag betalade 50 kr. Läkaren skrev ut en medicin och skickade mig till en specialistavdelning som låg nära vårdcentralen, i samma byggnad. Men där sa de att de inte kunde ta emot mig. Jag gick tillbaka till vårdcentralen och sa det. Läkaren skrev då ett brev som jag skulle visa så att jag kunde få hjälp. I brevet stod det att jag behövde hjälp med mina besvär. Men de vägrade ta emot mig ändå. Men jag mår bättre nu. Jag använder medicinen som jag fick på vårdcentralen.*

Läkare i Världens kontaktade den läkare som tog emot Dennis på vårdcentralen. Läkaren berättade att hon remitterade patienten till hudmottagningen men där ville de inte ta emot honom då de ansåg att det inte var vård som inte kan anstå. Så läkaren på vårdcentralen skrev ett brev som hon gav till patienten och där hon förklarade att hon bedömde patientens besvär som vård som inte kan anstå. Trots detta brev fick patienten ingen vård på mottagningen.

Läkare i Världens volontär kontaktade även hudmottagningen för att fråga varför en papperslös patient nekades vård. Då sa de att hans besvär inte var så allvarliga och det inte var vård som inte kan anstå. Sedan sa läkaren där att de aldrig haft en sådan patient och de vet inte riktigt vad som gäller, vad som räknas som vård som inte kan anstå, osv.

Dennis fick även felaktigt betala 345 kr för sin medicin på apoteket i stället för 50 kr. Efter att Läkare i Världen kontaktat apoteket sa de att han kan komma med kvitto och få pengarna tillbaka.

#### 4.6 Isabell

Följande vittnesmål lämnades av Isabells son som följde med när hon sökte vård. Isabell är en papperslös kvinna i 65-års åldern.

*Vi gick till vårdcentralen med henne, som Läkare i Världen hade sagt åt oss att göra. När vi kommer dit säger personalen att vi kommer att behöva betala mycket om hon ska få vård. Vi försöker berätta för dem att det inte stämmer men de lyssnar inte på oss. De står fast vid att för att ens träffa en läkare eller sjuksköterska behöver vi betala över ett tusen kronor. Då gick vi till en annan vårdcentral som var jättebra. Där fick hon träffa läkare och fick medicin. Där behövde vi bara betala 50 kronor. Om hon behöver vård någon mer gång går vi direkt till den andra vårdcentralen där vi vet att hon får hjälp.*

#### 4.7 Rafiq

Följande vittnesmål lämnades av Rafiq, en papperslös man i 40-års åldern.

*Jag gick till vårdcentralen. De frågade efter personnummer och jag sa att jag inte hade ett för jag är papperslös. De sa att jag ska gå till akuten på ett sjukhus så jag gick dit. Där fick jag vänta länge och personalen ringde massa samtal så jag blev rädd att de ringde polisen. Då gick jag hem och jag vågar inte gå tillbaka.*

#### 4.8 Nadine

Följande vittnesmål lämnades av Nadine, en papperslös kvinna i 50-års åldern.

*Jag gick till vårdcentralen men de sa att de inte hade några lediga läkartider. De sa även att det skulle vara dyrt att få vård, jag frågade inte hur mycket det skulle kosta. De sa även till mig att gå till min närmaste vårdcentral men jag vet inte om jag vill söka vård igen eftersom att det inte gick så bra.*

#### 4.9 Alexandra

Följande vittnesmål lämnades av Alexandras son som följde med när hon sökte vård.

*Vi gick till vårdcentralen med vår mamma och personalen sa att de kände till den nya lagen men de sa att den inte gällde henne. Först när vi visade pappret som vi hade fått från Läkare i Världen ringde de sin chef och sen fick min mamma träffa en läkare.*

#### 4.10 Josephine

Följande vittnesmål lämnades av Josephines pojkvän.

*Jag ringer för min flickvän är just nu på ett närsjukhus och de säger att hon måste betala 1 700 kronor. Hon har berättat om den nya lagen och visat pappret hon fick av er men de säger att hon ändå måste betala. Hon har inte så mycket pengar och jag är inte i Stockholm just nu så jag vet inte vad vi ska göra.*

Läkare i Världen följde upp fallet direkt och Josephine fick efter flera turer vård på en vårdcentral.

#### 4.11 Zakarias

Följande vittnesmål lämnades av en vän till Zakarias, som följde med när han sökte vård.

*Vi gick till sjukhuset med min vän. De skickade oss vidare till ett ögonsjukhus eftersom de inte hade en ögonspecialist på plats. När vi kom till ögonsjukhuset sa de i receptionen att hans problem inte är akut och då måste han betala 2 000 kronor för att få träffa en läkare. Min vän har sedan 2-3 veckor börjat se mindre, nu ser han bara ungefär 10-15 procent på ena ögat.*

När Läkare i Världen följde upp fallet verkade det som om Zakarias nekats vård med hänvisning till den nya lagen, dock med missuppfattningen att papperslösa endast har rätt till akut vård. Zakarias erbjöds en ny tid och har blivit grundligt undersökt.

#### 4.12 Maria

Följande vittnesmål lämnades av Maria, en papperslös kvinna.

*Jag gick till vårdcentralen, som de sa till mig på Läkare i Världens klinik. Jag fick träffa en doktor men behövde inte betala något. De tog blodprov, urinprov och fler prover men inget verkade vara fel. De sa att jag borde träffa en gynekolog.*

*Jag visste att det kunde kosta 200-400 kronor och ville vänta tills jag hade så mycket pengar. Efter några dagar ringde de från Läkare i Världen och frågade om jag hade fått vård. De uppmanade mig att träffa en gynekolog och föreslog ett sjukhus. Jag gick dit två dagar senare när jag hade 400 kronor.*

*När jag kom dit fick jag sitta ner. Jag lämnade dem det lilla kortet med mitt reservnummer som jag fått på vårdcentralen. Sen skulle jag registrera mig i receptionen. När jag kom till receptionen frågade hon: "Vet du vad besöket kommer att kosta?". "Nej", svarade jag. "2 000 kronor". "Men jag har hört från Läkare i Världen att det ska kosta 50, 200 eller 400 kronor". "Nej, det kostar mer, 2 000 kronor". Jag försökte ringa till Läkare i Världen men de svarade inte på telefonen. Sen fick jag ett kuvert och gick och satte mig. Jag trodde det var ett kvitto så jag öppnade det inte direkt. Sedan fick jag träffa en läkare. De tog samma tester som på vårdcentralen och förklarade att smärtan inte har med underlivet att göra. De sa att jag skulle gå tillbaka till vårdcentralen och berätta att besvären inte är gynekologiska.*

Läkare i Världen kontaktade sjukhuset för att få en ny faktura med korrekt belopp och fick då detta svar:

*Vi måste ha någon form av bevis på att patienten är papperslös. Annars kan ju vem som helst komma hit och säga att de är papperslösa för att få billig vård. Om hon har fått en faktura på 2 000 kronor är det för att vi inte kunnat vara säkra på att hon är papperslös. Men om ni intygar att så är fallet så ändrar jag fakturan till 400 kr.*

#### 4.13 Michel

Följande vittnesmål lämnades av Michel, en papperslös man.

*Jag gick till vårdcentralen och visade receptionisten pappret från Läkare i Världen om den nya lagen om vård för papperslösa. Receptionisten ställde då en mängd frågor om vad jag gör i Sverige, varför jag kom hit och så vidare. Det kändes som ett förhör hos migrationsverket och var mycket obehagligt. Frågorna kändes inte relevanta för den hjälp jag sökte. Till slut fick jag höra att jag skulle betala 1 774 kronor för att få träffa en läkare. Detta trots att jag visade pappret från Läkare i Världen och själv visste att det borde kosta 50 kronor. När jag argumenterade för detta gick receptionisten och talade med en kollega, kom tillbaka och hävdade samma summa igen. Jag hade inte 1 774 kronor och sa till receptionisten att jag skulle försöka få fram pengarna och återkomma. Sedan gick jag till en annan vårdcentral istället där jag betalade 50 kronor och fick en drop-in tid hos en läkare. Läkaren ordinerade två mediciner. På apoteket betalade jag 265 kronor för att få ut läkemedlen jag ordinerats på recept.*

#### 4.14 Antonia

Berättat av en släkting till Antonia, en papperslös kvinna.

*Antonia sökte vård på en vårdcentral efter att ha hänvisats dit av Läkare i Världen. Men på vårdcentralen begärde dom ID-handlingar och sa att Antonia inte kunde få någon vård om hon*

*inte hade ID-handlingar, trots att de fick veta att hon är papperslös. Nu tänker hon söka vård på en annan vårdcentral och om hon nekas vård där också så ringer hon till Läkare i Världen igen.*

#### 4.15 Emanuel

Berättat av en vän till Emanuel, en papperslös man.

*Emanuel och jag gick till en vårdcentral där Emanuel fick betala 50 kronor för att träffa en läkare. Jag tolkade vid besöket. Läkaren skrev remiss till en psykmottagning. Tidigare, innan Emanuel fick avslag på sin asylansökan, fick han vård på en psykmottagning. Men det upphörde när han fick avslag på sin asylansökan och blev papperslös. Jag hoppades att Emanuel skulle få träffa samma läkare igen eftersom Emanuel är mycket sjuk. Men vårdcentralen fick tillbaka remissen med motiveringen att Emanuel saknar de fyra sista siffrorna i personnumret och då kan psykmottagningen inte ge honom vård. De ska skicka en ny remiss till en annan psykmottagning nu.*

#### 4.16 Anna

Berättat av en vän till Anna, en papperslös kvinna.

*Jag hjälpte Anna att boka en tid på vårdcentralen efter att Läkare i Världen hänvisat oss dit. Anna skulle då få träffa en läkare med telefontolk bokad. Eftersom allt var klart när jag talade med sköterskan så gick Anna till den bokade tiden själv. Men då Anna kom till vårdcentralen så nekade receptionisten henne att få vård, oklart på vilka grunder och trots att hon bokat tid med läkare och tolk. Nästa dag ringde en mycket vänlig sjuksköterska till mig och bad om ursäkt för att Anna inte fått vård. En ny tid bokades med läkare och tolk. En vän till Anna följde med vid nästa besök för att se till att Anna verkligen fick träffa läkaren.*

#### 4.17 Zalina

Berättat av Zalina, en papperslös kvinna.

*Jag gick till vårdcentralen som Läkare i Världen har föreslagit. Men där sa de att jag måste ha ett LMA kort för att få vård.*

När Läkare i Världen ringde till vårdcentralen för att förklara att Zalina är papperslös sa de att patienten visade ett gammalt LMA kort vid besöket och därför krävde de ett giltigt LMA kort. Läkare i Världen kontaktade Zalina igen. Då berättade Zalina följande:

*Jag visste inte vad jag skulle säga, jag visade mitt gamla LMA kort. Men jag är inte längre asylsökande, jag fick avslag.*

Läkare i Världen kontaktade vårdcentralen igen och förklarade att patienten inte längre var asylsökande utan papperslös och bokade en läkartid för Zalina. Sedan ringde Läkare i Världen Zalina för uppföljning och hon berättade följande:

*Jag gick till vårdcentralen den tid som Läkare i Världen bokat åt mig. Men där i receptionen sade de att det inte finns någon bokad tid åt mig idag trots att jag hade tid där den dagen. De sa också att de ändå inte hade kunnat hjälpa mig för jag saknade personnummer och uppehållstillstånd.*



Läkare i Världen kontaktade vårdcentralen och personalen bad om ursäkt. De sa att Zalina visst hade en läkartid den dagen. De visste inte vad som gick fel då. Zalina fick en ny tid på vårdcentralen. Läkare i Världen följde upp henne även denna gång och kunde konstatera att hon äntligen hade fått hjälp för sina besvär.

#### 4.18 Nadja

Berättat av Nadja, en papperslös kvinna.

*Jag gick till vårdcentral som Läkare i Världen hänvisat mig till för jag hade ögonbesvär. Där fick jag träffa läkare som undersökte mitt öga och skrev ut någon salva. Jag använde salvan men den hjälpte inte. Så jag gick tillbaka till vårdcentralen. Läkaren hänvisade mig till ett sjukhus för vidare utredning och behandling.*

*Vi åkte till sjukhuset med min kontaktperson som är svensk. Men på sjukhuset vägrade de ta emot mig eftersom jag saknade uppehållstillstånd i Sverige. Sedan sa de att jag måste betala 2 000 kr för besöket. Min kontaktperson sa att det var fel och visade det röda visitkortet<sup>11</sup> med information om den nya lagen som vi fått på Läkare i Världens klinik. Vi fick stå där länge och diskutera. Det var min kontaktperson som pratade för jag kan inte svenska. Vi blev väldigt nervösa. Till slut gick de med på att ta emot mig. Jag vet inte hur mycket vi betalade, kanske 400 kr. Det var min kontaktperson som betalade. Jag fick träffa läkare och läkaren konstaterade att jag hade eksem på ögonen. Jag fick en annan salva som har hjälpt mig. Om jag inte hade min kontaktperson med mig så tror jag att jag inte hade fått någon hjälp där.*

#### 4.19 Said

Berättat av Said, en papperslös man.

*Jag försökte boka en tid för läkarbesök men fick då informationen att ett personnummer krävs för tidsbokning och att jag skulle betala 1700 kronor för besöket. Sedan sa de att jag endast kunde få behandling om jag var asylsökande och hänvisade mig istället till ett sjukhus. Jag berättade det som Läkare i Världen hade sagt åt mig, att besöket bara skulle kosta 50 kronor och att jag var papperslös. Sedan frågade jag personalen om de kände till den nya lagen och fick svar att de inte gjorde det.*

Läkare i Världen kontaktade vårdcentralen och berättade om patienten och om hans samtal med vårdcentralen. Personalen frågade om Said inte hade några papper alls. Läkare i Världen informerade om att patienten var papperslös. Då sa de att patienten kan komma till vårdcentralen för tidsbokning. Vidare sa de att hans besvär inte bedömts som akuta även om patienten själv hävdade att han behövde tid så fort som möjligt. Personalen ville inte först boka tid via telefon men sedan gick de på att boka Said in till följande dag.

*Efter det att Läkare i Världen hade bokat tid åt mig gick jag till vårdcentralen och betalade 50 kronor. Jag fick träffa en doktor. Han undersökte mig noga och sa att jag skulle göra blodtest och röntgen. Jag gjorde blodtesten på samma vårdcentral. Senare gick jag till en annan plats för*

---

<sup>11</sup> I maj 2013 lanserade Läkare i Världen en kampanj, [www.sjukutanpapper.nu](http://www.sjukutanpapper.nu), för att sprida information om den nya lagen till papperslösa och vårdpersonal. Läkare i Världen tog då även fram ett informationskort, stort som visitkort, med information om den nya lagen

röntgen. Jag blev uppringd senare och de sa att bilderna visar att det inte är något farligt men att något har förändrats. De ville gärna se blodprovet och skulle skicka mig information när resultatet var klart.

#### 4.20 Lisa

Berättat av Lisa, en papperslös kvinna.

*Jag gick till en vårdcentral och tog en nummerlapp i receptionen. När det blev min tur frågade kvinnan i receptionen efter id-kort. Jag förklarade att jag är papperslös och inte har något id-kort och att det finns en ny lag om vård för papperslösa, men hon sa att tyvärr jag måste ha id-kort. Då visade jag henne en lapp jag fått från Läkare i Världen. Hon läste den och frågade mig sedan var jag bor. Jag svarade och hon sa att jag måste gå till den vårdcentral som finns där jag bor. Jag sa att jag trodde att jag fick gå till vilken vårdcentral jag ville men hon sa att jag skulle gå dit där jag bor. Jag gick till den vårdcentral som finns nära mig men de hade inga tider samma dag. Jag fick en tid till nästa dag och ett reservnummer av en kvinna i receptionen och hon sa att jag skulle spara det och använda det om jag söker vård fler gånger i framtiden.*

#### 4.21 Viktor

Berättat av Viktors son, som följde med när han sökte vård.

*Vi åkte till sjukhus och fick veta att vi måste betala 1 600 kronor för besöket. Vi berättade att min pappa var papperslös. Vi fick betala, vi hade inget val, de ville inte ta emot honom eftersom han inte har sista fyra siffrorna i personnumret. Läkaren utförde undersökningen och bedömde att min pappa behövde operation men sa att det inte är han som styr. Han tog upp det med kirurgerna och de alla hade ett möte varpå de bedömde att hans besvär inte var tillräckligt allvarliga. Vi fick veta per telefon att det inte skulle bli någon operation.*

#### 4.22 Angela

Följande vittnesmål lämnades av Angela, en papperslös kvinna i 40-års åldern.

*Jag gick till en akutmottagning. Där sa de att jag måste betala 1 500 kronor trots att jag berättade att jag var papperslös. Jag hade inte så mycket pengar med mig så de sa att de skulle skicka faktura till mig. På mottagningen sa de att de inte visste hur de skulle fakturera och hur mycket jag skulle betala. Jag kan inte betala den här summan, det är för mycket pengar. Jag bad Läkare i Världen att ringa dit och förklara för dem att jag är papperslös och inte behöver betala så mycket.*

Läkare i Världen kontaktade akutmottagningen och förklarade hur mycket papperslösa ska betala för akutbesök. De tog bort fakturan.

#### 4.23 Samtal med vårdpersonal

Följande konversation hade Läkare i Världens volontär med en vårdcentral vid uppföljningen av ett patientärende.

- Hej, jag ringer från Läkare i Världen. Det finns en ny lag som ger papperslösa rätt till offentlig vård och jag ringer för att följa upp en patient som vi har hänvisat till er.
- Ja jag har hört om den nya lagen men det gäller bara akuta problem.
- Nej, alltså definitionen är vård som inte kan anstå och en mer exakt definition är inte klar ännu.
- Nej det gäller bara akuta problem, det är vad vi har hört iallafall.

Läkare i Världen informerade om att lagen ger rätt till "vård som inte kan anstå", vilket inte är detsamma som akutsjukvård.

#### 4.24 Samtal med vårdpersonal

Följande konversation hade Läkare i Världen med en vårdcentral vid uppföljning av ett patientärende. Patienten ville att Läkare i Världen skulle boka en tid på en vårdcentral då han inte klarade det själv.

- Hej, jag ringer från organisationen Läkare i Världen. Jag skulle vilja boka tid för en papperslös man som har haft ont i magen ganska länge. Han har svårt att ringa själv.
- Ja, vi kan ta emot honom. Det blir bara lite dyrare för honom.
- Dyrare? Dyrare än vad?
- Det kostar 1800 kronor för besök.
- Men papperslösa betalar ju bara 50 kronor för ett besök på vårdcentral.
- Nej, det gäller bara asylsökande.
- Enligt ny lag från 1 juli 2013 så har papperslösa samma rätt till vård som asylsökande och enligt samma patientavgifter.
- Ja, ok. Vi är inte vana att emot sådana patienter, du vet. Jag måste gå och fråga läkare.

Efter en stund kom personen tillbaka.

- Jag kan boka in honom. Vilken dag kan han komma? Kommer han att ha någon legitimation med sig?
- Legitimation vet jag inte om han har. Det blir nog bra nästa vecka. Kan du boka tolk också? Patienten pratar persiska. Han pratar lite engelska men kan inte förklara allt. Han vill helst berätta om sina besvär på persiska.
- Det vet jag inte. Jag måste fråga läkare först. Och jag vet inte om vi kan hitta tolk på så kort tid.
- Men det är ju ingen mening att han kommer om det inte finns tolk.
- Ja, vi måste kontakta vårt tolkföretag. Jag ska se vad jag kan göra.

Till slut valde Läkare i Världen att kontakta en annan vårdcentral där patienten fick komma på drop-in tiden.

#### 4.25 Samtal med vårdpersonal

Läkare i Världen ringde till en vårdcentral för att boka tid åt en papperslös man.

- Hej, jag ringer från organisationen Läkare i Världen. Jag skulle vilja boka tid för en papperslös man, han har fått ont i magen.

- Ok, vilket personnummer har han?
- Han är papperslös, han har inget personnummer, han har ett reservnummer.
- Ok, hur länge har han haft ont i magen och vad för slags ont?
- Jag vet inte så mycket men han säger att han inte kan äta något.
- Jag bara frågar för kanske måste han gå till akutmottagning. Var bor han förresten? Bor han här i närheten?
- Nej, han bor på ett annat ort men han sa han kan gå till vilken vårdcentral som helst. Och jag försökt boka tid på den vårdcentral där han bor men de hade lediga tider först om tre veckor.
- Ja, men han måste ju gå till den vårdcentral som är närmast där han bor, han kan inte gå till vilken som helst.
- Nej, papperslösa kan också välja olika vårdcentraler som alla andra.
- Det är jag inte säker på. Men han kan komma till oss i alla fall, vi har tid om en vecka.

#### 4.26 Samtal med vårdpersonal

Läkare i Världen ringde till en vårdcentral för att boka tid åt en papperslös kvinna.

- Hej, jag ringer från organisationen Läkare i Världen. Jag skulle vilja boka tid för en papperslös kvinna som har haft ont i handleder under en lång tid.
- Ok, hennes personnummer?
- Hon är papperslös, hon har inget personnummer. Hon har inte heller något reservnummer.
- Men vi kan inte boka tid åt henne. Hon får gå till en akutmottagning.
- Varför det?
- Papperslösa har ju rätt bara till akut vård.
- Nej, det stämmer inte. Papperslösa har rätt till vård som inte kan anstå vilket är bredare än akutvård.
- Jaha, ok. Då får hon komma imorgon på drop-in tider.
- Fast patienten talar inte svenska, hon skulle behöva ha tolk också. Kan ni boka en tid med en tolk åt henne istället?
- Nej, drop-in tiden är det enda vi kan erbjuda.

#### 4.27 Samtal med vårdpersonal

Följande konversation hade Läkare i Världens volontär med en vårdcentral vid uppföljningen av ett patientärende där patienten nekades vård på vårdcentral.

- Hej, jag ringer från organisationen Läkare i Världen angående en papperslös patient som sökt vård på er vårdcentral men inte fick det av någon anledning. Jag har patientens reservnummer.
- Ok, jag ser här. Men papperslösa har ju rätt bara till akutvård och hans besvär är inte akuta.
- Fast det stämmer inte. Papperslösa har rätt till vård som inte kan anstå och det är mycket bredare än akutvård. Det behöver inte vara en fara för livet utan något hälsoproblem som på sikt kommer att försämra hälsan och medföra större risker om det inte behandlas i tid. Det beskriver även Socialstyrelsen i sin rapport.
- Då har vi olika tolkningar om vilken rätt till vård papperslösa har. Jag rådgör med kollegor och kommer att höra av mig.

Efter några dagar hade fortfarande ingen hört av sig. Så Läkare i Världens volontär ringde till vårdcentralen igen och fick då prata med verksamhetschefen som sa att patienten borde vända

sig till en logopedmottagning. Men enligt informationen på logopedmottagningars hemsida måste man först ha remiss från vårdcentralen. Volontären ringde då tillbaka till vårdcentralen och berättade det. Efter en kort diskussion sade läkaren på vårdcentralen att de anser att patientens problem kan anstå och patienten ändå inte kommer att få hjälp någonstans för det handlar om flerårig terapi och för det måste man bo och betala skatt i Sverige.

Läkare i Världen tog då kontakt med en annan vårdcentral som tog emot patienten och hjälpte denne vidare till adekvat vård.

#### 4.28 Zura

Berättat av Zura, en papperslös kvinna i 43-års åldern.

*Jag var på vårdcentralen och fick träffa läkare där. Läkaren undersökte mig och sa att jag måste gå till ett specialistsjukhus. Han skickade remiss till sjukhuset men de svarade att de inte kan ta emot mig. Jag förstår inte varför. Jag har reumatisk sjukdom och mycket smärtor, jag behöver verkligen få vård och mediciner.*

Läkare i Världen ringde till specialistsjukhuset och fick prata med personalen om det här ärendet. Ur samtalet med vårdpersonalen på sjukhuset:

– *Hej, jag ringer angående en papperslös kvinna som har reumatism och som nekats vård hos er trots att hon remitterats till er från vårdcentralen.*

– *Hon har nog inte omedelbar vårdbehov?*

– *Vad menar du med omedelbar?*

– *Ett livshotande tillstånd.*

– *Men papperlösa har ju rätt till vård som inte kan anstå och det är inte samma sak som omedelbar vård. Och reumatisk sjukdom verkar ju vara något allvarligt.*

– *Ok, hon får komma hit. Men det är ju fråga om kostnaden. Hon skulle ändå inte ha råd att betala och då är det landstinget som ska betala.*

– *Det kostar 50 kr för besöket, hon kanske kan ha råd med det.*

– *Men om det inte handlar om vård som inte kan anstå då måste hon betala hela kostnaden. Om hon träffar läkare och läkaren bedömer att det inte handlar om vård som inte kan anstå då har hon inte rätt till subventionerad vård och måste betala hela kostnaden.*

– *Ja, men i detta fall får hon ju ingen vård och ska inte betala.*

– *Att få träffa läkare är vård.*

– *Men det ska kosta bara 50 kr att få träffa läkare.*

– *Jaja, hon får komma så får vi se.*

Till slut efter lång väntan och flera samtal med sjukhuset fick patienten vård.

#### 4.29 Eugeny

Berättat av Eugeny, en papperlös man i 35-års åldern.

*Jag var på en vårdcentral men fick ingen vård där. Jag förstod inte varför de inte ville ta emot mig.*

Läkare i Världen kontaktade vårdcentralen och fick höra av personalen att papperslösa endast hade rätt till akutvård. Läkare i Världen bokade tid åt patienten på en annan vårdcentral som patienten har besökt:

*Jag fick träffa läkare på vårdcentralen som skickade mig till ett annat sjukhus. Jag var på detta sjukhus och träffade läkare, läkaren sa att jag måste gå till ett annat sjukhus, så jag fick tid på det där sjukhuset också. När jag kom till sjukhuset så sa de att jag inte har någon tid där, de sa till mig att gå till ett annat sjukhus på ett annat ställe. När jag kom dit så såg jag det enda sjukhuset i centrumet där och gick dit. Men de sa att jag inte hade någon tid där heller. Jag gick tillbaka till det första sjukhuset men där sa de att de inte kan ta emot mig igen.*

Läkare i Världen kontaktade det sjukhuset dit patienten remitterades från vårdcentralen. Det visade sig att de remitterat patienten till en psykosmottagning men eftersom han missade sin tid där måste han själv kontakta mottagningen och boka tid där. Läkare i Världen ringer till mottagningen och bokar tid åt patienten. Efter ett tag hörde patient av sig till Läkare i Världen och berättade att han missade sitt besök igen på psykosmottagningen då han försovit sig, han bad Läkare i Världen att boka en ny tid åt honom. När Läkare i Världen ringde igen till mottagningen och ville boka tid åt patienten sa personalen där att de inte kommer att göra det. Eftersom han missade två besök så förlorade de pengar och läkaren satt bara och väntade i stället för att ta emot andra patienter. De får inte betalt för uteblivna besök och nu vägrade läkare ta emot honom. Läkare i Världen kontaktade igen psykosmottagningen och försökte förklara patientens situation och att första gången han missade sin tid var på grund av att han gick till fel sjukhus och andra gången försov han sig. Läkare i Världen uttryckte full förståelse för vårdpersonalens situation och vädjade att få patienten låta komma en enda gång till. Men personalen vägrade ändå och mitt i samtalet lade de på luren.

Det krävdes kontakt med Hälso- och sjukvårdsförvaltningen i Stockholm och med samordnande chef i SLSO som i sin tur kontaktade den aktuella psykosmottagningen för att patienten kunde få tid där. När Läkare i Världen kontaktar patienten nästa gång berättar han att han hade varit på mottagningen och fått bra hjälp och fick mediciner samt att han fått en ny tid där.

#### 4.30 Polina

Berättat av Polina, en papperslös kvinna i 26-års åldern.

*Jag sökte vård på en barnmorskemottagning då jag var gravid. Men där sa de till mig att jag måste få ett speciellt nummer på någon myndighet och efter det kunde jag komma tillbaka till mottagningen. Jag lät bli i att söka det här numret och gick inte tillbaka till mottagningen då jag inte hade detta nummer. Sedan fick jag brunaktiga flytningar och gick till Södersjukhuset till akutmottagningen. Det visade sig att fostret inte utvecklades normalt och jag fick missfall. Jag fick medicin där och en ny tid för efterkontroll.*

#### 4.31 Jusuf

Berättat av Jusuf, en papperslös man i 24-års åldern.

*Jag till vårdcentral som jag hänvisats till på Läkare i Världens klinik. Jag väntade på min tur, sedan träffade jag en sjuksköterska eller läkare, jag vet inte. Men de gjorde ingenting, jag fick ingen hjälp. De hänvisade mig till apoteket att köpa en receptfri medicin. De vägrade att skicka recept. Jag känner mig ledsen att jag inte fick hjälp där.*

#### 4.32 Beatriz

Berättat av Beatriz, en papperslös kvinna i 53-års åldern.

*Jag och en volontär från Läkare i Världen som talar spanska och svenska gick till en vårdcentral men där vägrade de ta emot mig i receptionen. Därefter gick vi till en närakutmottagning men där sade de att mina besvär inte var akuta så jag fick ingen vård där heller. Jag vet inte vad jag skulle göra, jag köpte i stället en receptfri medicin, vi får se om den hjälper. Jag kan ändå inte få hjälp på vårdcentralen.*

#### 4.33 Jasmine

Berättat av en släkting till en ung papperslös kvinna.

*Jag ringde till vårdcentralen för att boka tid till min kusin som är sjuk. Hon hade LMA-kort tidigare men nu är det ogiltigt. Men vårdcentralen sa att de inte kan ge henne vård, och att hon måste rapportera sig till migrationsverket för att få personnummer eller fråga efter nytt LMA-kort om hon vill träffa läkare, annars måste hon betala.*

#### 4.34 Anna

Berättat av en vän till Anna, en papperslös kvinna som sökte akut gynekologisk vård på ett sjukhus.

*Jag ringer för att min vän som är papperslös är på sjukhuset. Jag pratade just med henne på telefonen. Hon är gravid och har genomgått två medicinska aborter som misslyckats. De kostade bara 50 kronor och var på en annan klinik. Men sjukhuset vill ha flera tusen kronor för att Anna ska få hjälp. Jag har frågat dem i receptionen två-tre gånger men det hjälper inte. Vad ska vi göra?*

Läkare i Världen uppmanade dem att hänvisa till den nya lagen om vård för papperslösa. Om det ändå inte hjälpte, skulle de be om en faktura istället för att betala kontant. Läkare i Världen lovade att hjälpa till för att få sjukhuset att dra tillbaka den felaktiga fakturan i efterhand. Några veckor senare berättade Annas vän följande:

*Efter telefonsamtalet bestämde jag mig för att åka till sjukhuset. Min vän väntade på mig där. Jag tog med mig det lilla röda kortet med Läkare i Världens logga som jag fått av er när jag besökte er tidigare. När jag kom till sjukhuset visade jag dem kortet i receptionen. De hade inte hört talas om den nya lagen sa de, men till slut fick Anna hjälp och en faktura på 400 kronor som hon har betalat.*

#### 4.35 Clara

Berättat av en vän till Clara, en gravid papperslös kvinna.

*Clara bor i en ort på landsbygden. I sin hemort fick hon fakturor på nästan 6 000 kronor för två besök på mödravården. Personalen var jättetrevlig där, men de sa att det kunde kosta 10 000 kronor att behandla hennes höga blodtryck. Att föda barn kunde kosta upp till 30 000 kronor.*

*När jag kontaktade en förlossningsavdelning i Stockholm sa de att det nog är fri mödravård för papperslösa, kvinnan jag pratade var osäker. Hon hänvisade mig till ett nytt nummer. Jag ringde till kassan, men de visste inte heller reglerna. Jag fick ett nytt nummer till patientavdelningssektionen.*

*Jag ringde dit och förklarade att Clara är papperslös men då sa de att man inte kan komma till ett land bara för att föda barn. De antydde att det var planerat. De började prata om några EU-bestämmelser och undrade var hon kom ifrån. Jag berättade var Clara kommer från. Då sa de att det skulle kosta 25 000-50 000 kronor för henne att föda barnet. Jag fick ett nytt nummer till en annan avdelning. Där gav de mig ett nytt nummer som gick till en skola för autistiska barn.*

Kvinnan fick efter kontakt med Läkare i Världen en tid på en mödravårdscentral. Där konstaterades att Clara hade högt blodtryck och drabbats av havandeskapsförgiftning. Senare berättade Claras vän följande:

*Clara sattes igång i förtid och födde sitt barn 20 dagar i förtid. När jag var tillbaka med Clara på sjukhuset några veckor senare för att kontrollera hennes blodtryck frågade de efter hennes personnummer. Om hon inte har personnummer blir det jättedyrt, sa de med nedlåtande attityd. Då berättade jag att hon var papperslös och att vi haft kontakt med Läkare i Världen. Det löste sig till slut, men det var olustigt.*

#### 4.36 Veronika

Berättat av en anhörig till Veronika.

En anhörig/vän till patienten ringde från en vårdcentral. Patienten hade precis nekats vård av en sjuksköterska i receptionen.

*Jag är med min väninna som är papperslös på en vårdcentral. Men de säger att hon inte kan få vård hos dem. Vi fick ett papper med telefonnummer till Läkare i Världen, vad ska vi göra?*

Läkare i Världen fick sedan tala med receptionisten, en sjuksköterska:

- *Varför hänvisar ni den här patienten, som är papperslös, till Läkare i Världen?*
- *Vi tar bara emot papperslösa som behöver "urakut" hjälp.*
- *På vilka grunder gör ni så? Det finns ju en ny lag som ger papperslösa rätt till vård som inte kan anstå. Och den lagen gäller överallt.*
- *Vi har ett internt dokument med anvisningar som vi följer.*

Här bröts samtalet på grund av dålig mottagning. Läkare i Världen ringde tillbaka och fick tala med receptionisten igen. Det var dock svårt att höra. Receptionisten tog Läkare i Världens nummer och lovade att ringa upp. Det gick en timme. Sedan ringde Veronikas anhöriga.

*Nu har vi fått träffa en läkare. Det kostade 350 kronor. Han sa att vi skulle åka till en gynakut så vi är på väg dit nu. Han lovade att vi inte skulle behöva betala mer pengar om vi gick samma dag.*

Senare berättade Veronikas anhöriga:



*Vi gick till akuten och de gjorde ultraljudsundersökning och tog prover. Det verkade inte vara så allvarligt. Hon mår lite bättre nu. Min vän fick tolk så jag väntade utanför. De ska skicka provsvaren hem till mig.*

#### 4.37 Jose

Berättat av Jose, en papperslös man

*Jag gick till vårdcentralen och fick visa mitt pass där. Sedan sa de att besöket skulle kosta 1 800 kronor. Jag försökte säga att jag inte hade papper i Sverige. Jag fick faktura sedan men har inte råd att betala. Kanske kan ni på Läkare i Världen hjälpa mig.*

Läkare i Världen kontaktade vårdcentralen och berättade att patienten är papperlös och att det kostar 50 kronor för papperlösa att besöka vårdcentral sa personalen att på grund av språksvårigheter förstod de inte att han var papperslös och registrerade honom som självbetalande. Men om han är papperslös så kommer de att ta bort den faktura som är på 1 800 kronor och skicka en ny på 50 kronor.

## 5. SLUTSATSER

Det är uppenbart att den nya lagen som ger papperslösa utökad rätt till vård inte fungerar som den ska. Nästan vid en femtedel av de patientärenden som Läkare i Världen har kunnat följa upp, fall där patienterna sökt vård, har patienten nekats subventionerad vård vid något tillfälle. Utöver detta har flera av de papperslösa som erbjudits subventionerad vård fått detta först efter att de själva upplyst vårdpersonalen om den nya lagen. Vid ett av dessa fall (4.3) påpekar Saras vän att hon tror att Sara skulle ha nekats vård om de inte besökt Läkare i Världen först och om Sara sökt vård ensam utan sin vän. Det är en farhåga Läkare i Världen delar.

Vi vet inte hur många papperslösa som nekats subventionerad vård runt om i Sverige, men vi befarar att problemet är omfattande. Papperslösa patienter som inte känner till sina rättigheter och inte har kontakt med någon hjälpporganisation löper extra stor risk att drabbas.

Läkare i Världens klinikverksamhet baseras på volontärarbete. De flesta arbetar eller har arbetat inom vården. Vi vet att stressen är stor och tempot högt runt om på landets vårdcentraler och sjukhus. Det är mycket information för de anställda att hantera. Men det är trots detta oacceptabelt att vårdpersonal nekar utsatta människor deras lagstadgade rätt till vård.

Grundproblemet är att Sverige har en lagstiftning som är diskriminerade och godtycklig. Det är orimligt att hålla fast vid en lag som strider mot de mänskliga rättigheterna och internationella konventioner som Sverige har ratificerat. Det är orimligt att hålla fast vid en lag som Socialstyrelsen inte anser är medicinskt tillämplig. Det är orimligt att hålla fast vid en lag som Prioriteringscentrum i Linköping anser strider mot människovärdesprincipen. Det är orimligt att hålla fast vid en lag som är så otydlig att Sveriges vårdyrkesorganisationer måste gå ut med gemensamma riktlinjer för att vårdpersonalen ska kunna hantera patienter i behov av vård.

### 5.1 Vägen framåt

Läkare i Världen ser allvarligt på den verklighet som denna rapport avslöjar. Vi anser att det behövs omedelbara åtgärder.

Riksdagspartierna måste förändra lagstiftningen gällande vård för papperslösa och asylsökande så att Sverige får en hälso- och sjukvårdslagstiftning som är medicinskt tillämplig, lever upp till internationella konventioner och inte diskriminerar papperslösa eller asylsökande. Papperslösa och asylsökande ska erbjudas vård efter behov och på lika villkor som alla andra som lever i Sverige, precis som den statliga utredningen från 2011 föreslagit.

Nuvarande lagstiftning ger landstingen möjlighet att själva fatta beslut om att erbjuda papperslösa och asylsökande vård efter behov och på lika villkor. Tre landsting, Södermanland, Västmanland och Östergötland har tagit till vara på den chansen. Läkare i Världen uppmanar samtliga landsting runt om i landet att dessa Södermanlands, Västmanlands och Östergötlands goda exempel i väntan på att riksdagen förändrat lagstiftningen. Detta är även ett sätt för landstingspolitiker runt om i landet att sätta press på riksdagspolitikerna att påskynda processen att förändra lagstiftningen.

Samtidigt måste naturligtvis ansvariga politiker och tjänstemän i landstingen göra sitt yttersta för att inga papperslösa ska nekats sina lagstadgade rättigheter under den befintliga lagstiftningen. Det handlar i första hand om att se till så att informationen om den nya lagen och dess innebörd når ut till alla som arbetar inom vården. Här har hälso- och sjukvårdsförvaltningarna runt om i landet och verksamhetscheferna på de olika vårdinrättningarna nyckelroller. Läkare i Världen uppmanar såväl

landsting som vårdpersonal att följa vårdyrkesorganisationernas riktlinjer från juni 2014: erbjud papperslösa och asylsökande vård efter behov, på lika villkor och enligt vetenskap och beprövad erfarenhet.

Landstingen runt om i Sverige bör snarast utvärdera vårdpersonalens kunskaper om den nya lagen. Särskilda insatser bör riktas till verksamhetschefer. Det bör även riktas särskilda informationsinsatser till vårdpersonalen som arbetar i receptionerna, eftersom det ofta är de som har den första kontakten med papperslösa som söker vård. För att vården ska vara tillgänglig för papperslösa, och inte stanna vid en teoretisk rättighet, bör landstingen också genomföra riktade utbildningar till vårdpersonal om papperslösa som patientgrupp. Läkare i Världen och andra frivilligorganisationer med lång erfarenhet av att möta papperslösa kan bli en viktig resurs i det arbetet.

Avslutningsvis behövs en instans vars enda uppgift är att försvara papperslösas rätt och tillgång till vård. Papperslösa är en särskilt utsatt patientgrupp som på grund av rädsla för att gripas och utvisas har svårt att själva försvara sina rättigheter. Därför arbetar Läkare i Världen aktivt för att inrätta en vårdombudsman för papperslösa, vars uppgift är att övervaka hur den nya lagen fungerar och hjälpa papperslösa som är i behov av vård – över hela landet. Vi kommer fortsätta vårt enträgna arbete för att alla människor ska få tillgång till bästa möjliga hälsa.