

Dina synpunkter på vården hos Avira Care

Vi vill att du ska känna dig trygg med den vård du får hos oss. Om något inte har motsvarat dina förväntningar eller om du vill framföra synpunkter är du välkommen att kontakta oss. Vi kan då undersöka och åtgärda problemet, och vid behov ta ärendet vidare till försäkringsbolag och myndigheter. Vi hanterar alla ärenden strukturerat och i enlighet med gällande lagstiftning.

Så lämnar du synpunkter eller klagomål

Du kan kontakta oss på något av följande sätt:

- E-post: kontakt@aviracare.se
- Post: Avira Care, Kyrkans Hus Smörparken, 631 04 Eskilstuna

Vi ber dig att i första hand beskriva händelsen och ange dina kontaktuppgifter. Av integritetsskäl rekommenderar vi att du inte skickar känsliga personuppgifter (exempelvis personnummer eller medicinska uppgifter) via e-post. Vid behov av kompletterande uppgifter eller säker identifiering kontakter vi dig. Vi bekräftar mottagandet inom 5 arbetsdagar. Handläggning sker normalt inom 30 dagar.

Om kommunikation

Av hänsyn till sekretess och arbetsmiljö hanteras klagomål inte via SMS eller privata telefonnummer. Kommunikation sker via ovan angivna kontaktvägar.

Om kommunikationen innehåller personliga angrepp eller hot kan vi behöva begränsa fortsatt kontakt till skriftlig form.

Hur vi hanterar ditt ärende

Ditt ärende tas emot av verksamhetschef eller av denne utsedd ansvarig person. Vi går igenom relevant dokumentation och återkopplar skriftligen med vår bedömning. I vissa fall kan vår bedömning påverkas av de ramar som följer av regionavtal eller medicinska ställningstaganden som styr vilka insatser vi har möjlighet att erbjuda.

Patientnämnden

Om du inte känner att dina synpunkter eller klagomål har besvarats på ett tillfredsställande sätt kan du kontakta din regions Patientnämnd. Du hittar kontaktuppgifter till respektive Patientnämnd via din regions webbplats eller genom att besöka 1177.se.

Inspektionen för Vård och Omsorg (IVO)

Om du inte fått hjälp med dina synpunkter från oss eller via Patientnämnden kan du även anmäla händelsen till Inspektionen för Vård och Omsorg (IVO) om du har drabbats av:

- Allvarliga händelser som orsakat permanenta eller oföränderliga besvär, ökat vårdbehov, eller om du är närstående till någon som har avlidit på grund av vårdskada.

- Händelser inom vården som har haft negativ påverkan på din självbestämmanderätt, integritet eller rättsliga ställning.

Ersättning vid vårdskada

Om du har drabbats av en vårdskada när du har varit i kontakt med Avira Care kan du ha rätt till ekonomisk ersättning.

- **Offentligt finansierad vård:** Om du fått vård som finansieras genom offentliga medel är du försäkrad genom LÖF (regionernas ömsesidiga försäkringsbolag). För att anmäla ett ärende kan du besöka [LÖF:s hemsida](#).
- **Privatfinansierad vård:** Om du har finansierat vården själv omfattas du av vår försäkring via Svedea. Kontakta ansvarig personal på mottagningen eller anmäl via e-post till kontakt@aviracare.se eller via post till Avira Care, Kyrkans Hus Smörparken, 631 04 Eskilstuna.