

## Synpunkter på vår verksamhet - Frågor och svar

Fråga: Jag har fått ett stort och ömt blåmärke (hematom) runt blodkärlet efter den senaste blodprovstagningen. Vad beror det på?

Svar från Unilabs: Ibland kan det bli ett blåmärke och kännas ömt på stickstället. Det är normalt och försvinner efter några dagar. Om symptomen förvärras eller om armen domnar rekommenderas du kontakta din husläkare/ vårdcentral för råd.

Fråga: Vid den senaste blodprovstagningen gjorde det fruktansvärt ont i armen. Jag har efter nästan två veckor fortfarande värk i armen.

Svar från Unilabs: Kvarstående värk kan bero på att en nerv skadats. Kontakta oss för att få mera information och så att vi kan upprätta ett klagomål.

För att få en medicinsk bedömning av nervskadan ska du ta kontakt med din husläkare/ vårdcentral.

För ekonomisk ersättning om du drabbats av en vårdskada skada anmäler du till Patientförsäkringen LÖF (Landstingens Ömsesidiga Försäkringsbolag) [www.lof.se](http://www.lof.se)

Fråga: Hur vet jag att Unilabs tar hänsyn till mina synpunkter?

Svar från Unilabs: Dina synpunkter är viktiga för vårt förändringsarbete och vi vill därför få reda på dina åsikter och klagomål för att kontinuerligt förbättra vår verksamhet.

Fråga: Varför ska jag inte maila mitt klagomål till Unilabs?

Svar från Unilabs: Vi värnar om din personliga integritet och då det finns en risk att dina personuppgifter hamnar hos fel mottagare rekommenderar vi inte att du skickar känslig information med mail.

Fråga: Hur vet jag att jag kommer att få svar på mitt klagomål?

Svar från Unilabs: En vårdgivare är enligt socialstyrelsens föreskrift skyldig att utreda och besvara ett patientklagomål.

Fråga: Hur får jag reda på om utredningen av mitt klagomål drar ut på tiden?

Svar från Unilabs: Om vi behöver ha mer än fyra veckor på oss för att utreda ditt klagomål kommer vi att kontakta dig och informera om detta via telefon eller brev.

Fråga: Varför behövs en fullmakt för att närstående ska kunna ta emot svar på ditt klagomål?

Svar från Unilabs: Vi värnar om din personliga integritet och för att vara säker på att dina personuppgifter inte hamnar i orätta händer behöver vi din tillåtelse för att delge en närstående dina handlingar.