

## **7.3 Information och marknadsföring**

### **Primärvårdsprogram 2017**



## **7.3 Information och marknadsföring**

### **7.3.1 Avsändaruppgift**

Vårdgivaren åtar sig att följa riktlinjer för LTVs varumärke (se [www.ltv.se](http://www.ltv.se)) gällande information om namn och avsändaruppgifter i extern information som vänder sig till patienter och befolkning. Vårdgivaren anger i löptext att de är godkända och jobbar på uppdrag av LTV. Vårdgivaren får inte använda LTV Västmanlands logotyp.

### **7.3.2 Verksamhetsinformation**

LTV ansvarar för att vårdcentralen via LTVs webbplats – förutom via e-post och möten i vårdvalsrådet – kan ta del av sådan verksamhetsinformation som behövs för att fullgöra åtagandet. Vårdcentralen har ansvar för att söka aktuell verksamhetsinformation på LTVs webbplats.

### **7.3.3 Kommunikation via e-post**

Vårdcentralen ska bevaka inkommande post dagligen under vardagar. Detta gäller oavsett vem som är avsändare och i vilket medium posten mottas. Patienterna ska kunna kommunicera med vårdcentralen via Mina Vårdkontakter och få svar utan dröjsmål, senast inom 3 arbetsdagar. Vårdgivaren ska till LTV anmäla kontaktperson/mailadress till vilken information och andra skrivelser ska skickas.

### **7.3.4 Plats för information**

Vårdgivaren ska bereda plats för det grundutbud av information om hälso- och sjukvård, som LTV ger ut. Informationen tillhandahålls kostnadsfritt och ska finnas på väl synlig plats i vårdcentralens väntrum.

### **7.3.5 Tillgänglig information**

Vårdgivaren ska tillämpa och följa LTVs program för delaktighet för personer med funktionsnedsättning gällande informationen om vårdcentralens utbud. Det innebär bl a att alla grupper i samhället ska kunna ta del av den information som är riktad till patienterna.

### **7.3.6 Intern vårdinformation**

Vårdvalsenheten kommer att öppna för alla utförare i vårdvalssystem redovisa utfall av nyckeltal och måluppfyllelse.

### **7.3.7 Vårdvalsmärke**

Samtliga vårdgivare ska använda en enhetlig grafisk symbol för Vårdval Västmanland i sin kommunikation. Därmed framgår det tydligt att de är godkända och ingår i Landstinget Västmanlands offentligt finansierade primärvård.

Symbolen ska användas:

- vid all kommunikation med medborgarna. Exempel på detta är informationsmaterial, annonser, trycksaker och webbplatser
- tillsammans med vårdgivarens egen logotyp
- på ett sätt som gör att mottagaren tydligt kan läsa texten
- i originalform - inga justeringar får göras

Symbolen får inte användas:

- vid marknadsföring av tjänster som inte ingår i Landstinget Västmanland
- av underleverantörer

### **7.3.8 Marknadsföring**

Landstingets ställning som offentlig organisation huvudsakligen finansierad av skattemedel ställer stora krav på integritet och opartiskhet, på såväl egen drift som privata utförare/vårdgivare med avtal.

Grundläggande bestämmelser om marknadsföring i allmänhet finns i marknadsföringslagen SFS 2008:486, vilka ska följas av Vårdgivaren

Lagen innehåller ett generellt förbud mot marknadsföringsåtgärder som är otillbörliga mot konsumenter eller mot andra näringsidkare. Som otillbörlig marknadsföring räknas till exempel vilseledande reklam, aggressiva och negativa säljmetoder, misskreditering och renommésnyltning. Lagen säger också att marknadsföraren ska kunna visa att de påståenden som gjorts i marknadsföringen är riktiga. Frågor om marknadsföringslagen och dess tillämpning kan ställas till konsumentverket och konsumentombudsmannen.

Förutom politiska beslut, mål och intentioner påverkar vissa andra lagar och regler de marknadsföringsaktiviteter som genomförs av Vårdgivare med uppdrag från Landstinget Västmanland. Det finns regler om marknadsföring för olika yrkesgrupper, till exempel Sveriges läkarförbunds "Regler för marknadsföring av läkarverksamhet".

Dessa regler ska i tillämpliga delar också beaktas av Vårdgivaren vid marknadsföring av hälso- och sjukvård.

Både landstinget och Vårdgivaren har ett ömsesidigt informations- och samrådsansvar. Det gäller vid åtgärder som påverkar tillgänglighet och annan service gentemot allmänhet och patienter, liksom vid förändringar i vårdgivarens organisation.

#### Informations- och marknadsföringsansvar

Landstinget ansvarar för att informera om det landstingsfinansierade vårdutbud som finns i länet. Ansvaret gäller förändringar i vårdutbudet men inte förändringar i de enskilda vårdgivarnas verksamhet.

Vårdgivaren ansvarar för att marknadsföra och informera om sin verksamhet till länsinvånare, patienter, samverkansparter och andra intressenter. Vårdcentralen ska ha en egen hemsida för extern information.

Vårdgivaren/entreprenören ansvarar för att de egna uppgifterna i Hälso- och sjukvårdens adresskatalog (HSA) är korrekta och aktuella.

Vårdgivaren ska i sin marknadsföring av och information om verksamheten ange att vårdavtal slutits med landstinget.

### Regler för marknadsföring

- 7.3.8.1** All information i marknadsföringen ska vara sann. Innehållet i marknadsföringen ska vara sakligt och korrekt. Uppgifter som bygger på värderingar ska vara väl underbyggda och vila på saklig grund.
- 7.3.8.2** All marknadsföring ska utformas och genomföras med stort hänsynstagande till mottagaren. Marknadsföringen får inte missbruka allmänhetens förtroende för hälso- och sjukvård eller dra nytta av bristande kunskaper.
- 7.3.8.3** Marknadsföring ska inte stimulera till vård som inte behövs och som inte är medicinskt motiverad.
- 7.3.8.4** Marknadsföring och erbjudanden får inte villkoras till listning.
- 7.3.8.5** Erbjudanden av ekonomiskt värde får inte ges (*Kommentar: Det är dock tillåtet för vårdgivaren att t.ex. i samband med presentation av verksamheten vid öppet hus på mottagningen eller i samband med uppsökande verksamhet i ett centrum eller liknande gratis erbjuda tjänster mm för ett helt obetydligt värde såsom en enkel blodtryckskontroll, blodsockerkontroll, eller en kopp kaffe med bulle*).
- 7.3.8.6** Marknadsföring - affischer, informationsmaterial i skrift, datamedia, video etc - för behandlingsmetoder och preparat som inte är förenliga med vetenskap och beprövad erfarenhet får inte finnas i väntrummen eller kommuniceras med patienterna.
- 7.3.8.7** Information om riktlinjer, metoder och produkter med god evidens bör vara producentoberoende.
- 7.3.8.8** Marknadsföring av produkter och tjänster som ligger utanför hälso- och sjukvårdens område får inte förekomma varken i väntrum eller andra lokaler där patienterna uppehåller sig. Detta inkluderar information av politisk eller religiös karaktär.