

Ønsker du at klage?

Patientvejledninger



NORDSJÆLLANDS

ØJENKLINIK

Slotsgade 34, 2. tv

3400 Hillerød

48 25 40 11

www.nsok.dk

Eksporteret den 10. aug. 2018

Klager over den sundhedsfaglige behandling

Hvad er det?

Sundhedsfaglig behandling omfatter

- Undersøgelse, diagnose og sygdomsbehandling
- Fødselshjælp
- Pleje
- Genoptræning
- Forebyggelse og sundhedsfremme i forhold til den enkelte patient
- Information om og samtykke til behandling
- Journalføring
- Sundhedspersoners tavshedspligt
- Lægeerklæringer

Hvem kan jeg klage over?

Du kan klage over alle autoriserede sundhedspersoner (herunder fx praktiserende læge, speciallæge, fysioterapeut, kiropraktor).

Hvornår kan jeg klage?

Du kan kun klage over forhold, der ligger maksimalt fem år tilbage fra den dag, du indsender klagen digitalt til Styrelsen for Patientsikkerhed.

Klagefristen bliver dog afkortet til kun to år, hvis du har haft kendskab til – eller burde have haft kendskab til – at der var sket en fejlbehandling.

Hvordan gør jeg?

Hvis du er utilfreds med den sundhedsfaglige behandling, du har modtaget, kan du sende en klage til Styrelsen for Patientsikkerhed.

Du finder [klageskemaet](#)¹ på [borger.dk](#)², hvor du skal logge på med NemID. Du får mulighed for at printe og gemme en kopi af hele din klage, når du har udfyldt skemaet.

Hvis du ikke har NemID kan du bestille det på hjemmesiden [nemid.nu](#)³. Er du fritaget fra Digital Post, er du også fritaget fra at bruge det digitale klageskema. Læs mere under "Du kan være fritaget fra det digitale klageskema".

Serviceklager

Hvad er en serviceklage?

En serviceklage er en klage over den service (ventetid, opførsel, tilgængelighed mv.), du har oplevet.

Hvem kan jeg klage over?

Du kan klage over faglig virksomhed udøvet af:

- din praktiserende læge (din egen læge)
- speciallæge
- fysioterapeut
- kiropraktor
- fodterapeut

1 <http://www.stps.dk/borger-kc>

2 <http://borger.dk>

3 <https://www.nemid.nu/dk-da/>

- tandlæge ([OBS gå til klagesiden vedr. tandlæger her](#)⁴)
- vagtlæge ([OBS gå til klagesiden vedr. akuttelefonen 1813](#)⁵)

Klagen skal rettes til den region, hvor sundhedspersonen har sin praksis.

Bemærk venligst, at denne side, herunder klageformularen og linket til at [starte en sikker Digital Post meddelelse](#),⁶ kun omhandler sundhedspersoner i den primære sektor. Såfremt din klage vedrører en sundhedsperson på et hospital, skal klagen rettes til hospitalets direktion eller Styrelsen for Patientsikkerhed, hvis det vedrører faglige forhold.

Hvornår kan jeg klage?

Klager skal fremsættes senest seks uger efter, at det forhold, der giver anledning til klagen, er kommet til dit kendskab.

Utilsigtige hændelser og forebyggelse

Ønsker du at videregive information (uden at klage) med det formål at forebygge gentagelser af dine oplevelser, kan du indberette en [utilsigtet hændelse](#)⁷ på www.stps.dk⁸. Systemet er anonymiseret, dvs du ikke deler personfølsomme data ved indberetning.

Skadeerstatning

Ønsker du erstatning for en skade sket i klinikken i forbindelse med udredning eller behandling, skal du sende en [anmeldelse til Patienterstatningen](#)⁹.

Kørselsgodtgørelse

Ønsker du at klage over afgørelser vedr. ret til kørsel eller kørselsgodtgørelse, skal du sende en [rettighedsklage til Styrelsen for Patientsikkerhed](#)¹⁰ via borger.dk¹¹.

4 <https://www.regionh.dk/Sundhed/Patientrettigheder/Klager-erstatninger-og-utilsigtede-haendelser/Sider/Klager-vedr-praktiserende-tandlaege.aspx>

5 <https://www.regionh.dk/Sundhed/Patientrettigheder/Klager-erstatninger-og-utilsigtede-haendelser/Sider/Klager-over-regionens-Akutberedskab.aspx>

6 <https://minside.borger.dk/post?function=inbox&mailboxid=13845>

7 <http://www.rm.dk/Sundhed/Patient-i-Region-Nordjylland/Dine-rettigheder-som-patient/Oensker-du-at-rapportere-en-utilsigtet-haendelse>

8 <http://www.stps.dk>

9 <http://patienterstatningen.dk/Selvbetjening/anmeld-din-skade>

10 <https://www.borger.dk/Sider/Klage-over-brud-paa-patientrettigheder.aspx?NavigationTaxonomyId=99440326-09ab-42a2-a46c-e96a83831077>

11 <http://borger.dk>