



# Patientombuddet

## Sagsgangen i en patientombudssag

### – når du klager over et behandlingssted

#### **Hvad er en patientombudssag?**

Patientombuddet kan behandle din klage, når du som patient er utilfreds med en behandling, du har modtaget i det offentlige sundhedsvæsen.

Klagen retter sig ikke mod bestemte sundhedspersoner, men mod det sted, hvor du blev behandlet, fx et sygehus, en lægeklinik eller i hjemmesygeplejen. Din klage kan handle om den behandling, du fik eller fx om brud på tavshedspligten, mangelfuld journalføring eller aktindsigt.

Vi kalder det en patientombudssag.

#### **Hvad sker der, når vi får din klage?**

Vi opretter en sag på din klage, som får et sagsnummer.

Vi undersøger, om du har underskrevet din klage eller har fuldmagt, hvis du klager på vegne af en anden.

Vi undersøger også, om du har klaget i tide. Vi skal have en klage senest to år fra det tidspunkt, hvor du blev bekendt med eller burde være blevet bekendt med det forhold, du klager over. Dog skal vi senest have din klage fem år efter den dag, hvor forholdet, du klager over, fandt sted. Hvis du klager for sent, afviser vi at behandle din klage.

Hvis vi kan behandle din klage, skriver vi til dig og forklarer, hvordan det vil foregå. Måske er der dele, som en anden myndighed skal tage sig af. I så fald sender vi den del af din klage dertil.

Vi sender kopi af din klage til det behandlingssted, du klager over, og beder om kopi af din journal og en udtalelse. Vi har ikke selv adgang til din journal.

#### **Sundhedsstyrelsen får kopi af klagen**

Vi sender en kopi af hele din klage til Sundhedsstyrelsen, fordi den fører tilsyn med behandlingssteder og sundhedspersoner i Danmark. Din klage kan måske give styrelsen grundlag for at undersøge nogle forhold.

#### **Du bliver partshørt**

Når vi har fået det materiale, vi skal bruge til din sag, gennemgår en jurist det og skriver til dig. Du får mulighed for at komme med dine bemærkninger. Hvis vi senere får nye vigtige oplysninger til sagen, som du ikke allerede kender, sender vi også dem til dig.

#### **Sagkyndig vurdering**

Vi har ansat en række sagkyndige konsulenter, som vurderer sundhedsfaglige forhold i klagesager.

Vi sikrer, at de sagkyndige konsulenter er uvildige i deres vurderinger af sagerne.

### **Vi vurderer din klage ud fra en norm**

Vi tager stilling til, om den behandling, du klager over, var i overensstemmelse med "normen for almindelig anerkendt faglig standard". Det betyder, at vi vurderer, om behandlingen lever op til, hvad man må forvente af en almindelig god behandling i sundhedsvæsenet.

Vi tager derfor ikke stilling til, om du fik den bedst mulige behandling. Vi tager heller ikke stilling til, om konkrete sundhedspersoner kan kritiseres.

### **Hvilket udfald kan afgørelsen få?**

Vi kan forholde os til...

- om behandlingsstedet har handlet kritisabelt, eller
- om behandlingsstedet har handlet fornuftigt.

Vi kan fx ikke beslutte, at...

- du skal have en ny og ændret behandling.
- din journal skal rettes.

### **Hvis du får medhold**

Hvis vi giver kritik til behandlingsstedet for et eller flere forhold i din klage, kan du bede om at få det behandlet af Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn som en ny klagesag. Disciplinærnævnet tager stilling til, om en eller flere sundhedspersoner kan gøres ansvarlige.

Du skal bede om en disciplinærnævns sag inden for forældelsesfristerne på to og fem år. Den tid, vi har brugt på din patientombudssag, tæller ikke med. Hvis du er i tvivl, så kontakt os.

### **Når sagen er afgjort**

Vi sender afgørelsen til dig og det behandlingssted, du klager over, så snart vi har truffet den. Det fremgår af afgørelsen, hvad vi har lagt vægt på, og hvilke regler, vi har anvendt.

Vi sender også afgørelsen til Sundhedsstyrelsen og regionen eller kommunen.

### **Hvis du er utilfreds med afgørelsen**

Når vi har afgjort din sag, er der ikke flere klagemuligheder. Afgørelsen er endelig.

Hvis du får nye og væsentlige oplysninger, som kan have betydning for sagen, kan du bede os om at se på den igen. Oplysningerne er nye og væsentlige, hvis sagen ville have fået et andet udfald, hvis vi havde haft oplysningerne, da vi behandlede din oprindelige klage.

### **Ønsker du erstatning?**

Vi tager ikke stilling til eventuel erstatning for den behandling, du klager over.

Ønsker du erstatning, skal du derfor kontakte Patienterstatningen. Du kan læse mere på [www.patienterstatningen.dk](http://www.patienterstatningen.dk).

Du kan godt have en sag både hos Patienterstatningen og hos os på samme tid. Patienterstatningen behandler en erstatnings sag uafhængigt af vores klagesagsbehandling.

### **Dine rettigheder efter persondataloven**

Du har nogle rettigheder i forbindelse med vores sagsbehandling, fordi den i meget vidt omfang foregår elektronisk:

- Du har ret til at få at vide, at vi har samlet oplysninger om dig og gemt dem i vores it-system.
- Du har ret til at få at vide, hvilke oplysninger vi har samlet og brugt i vores sagsbehandling, og du har ret til at se oplysningerne.
- Du har ret til at bede om, at vi retter eller sletter oplysninger, hvis du mener de fx er forkerte eller giver et forkert indtryk. Og vi har pligt til at tage stilling til din anmodning.

Læs reglerne i persondataloven på vores hjemmeside eller på Datatilsynets hjemmeside [www.datatilsynet.dk](http://www.datatilsynet.dk).

### **Har du spørgsmål?**

Du er velkommen til at kontakte os, hvis du har spørgsmål. Du kan ringe eller skrive til os. Du kan også finde mere information på vores hjemmeside under klage- og sagstyper.



### **Patientombuddet**

Finsensvej 15  
2000 Frederiksberg

Telefon 72 28 67 65 (kl. 10-14)  
[pob@patientombuddet.dk](mailto:pob@patientombuddet.dk)  
[www.patientombuddet.dk](http://www.patientombuddet.dk)