

Sådan behandler vi en rettighedsklage

Hvad er en rettighedsklage?

Hvis du mener, at dine patientrettigheder er blevet tilsidesat, kan du klage til Styrelsen for Patientsikkerhed. Det kan fx være din ret til kørsel til og fra behandling, frit og udvidet frit sygehusvalg, maksimale ventetider, fysioterapi, tilskud til tandpleje eller behandling i udlandet.

Vi kalder det en rettighedsklage.

Hvad sker der, når vi får din klage?

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

Først undersøger vi, om klagefristen på fire uger er overholdt. Hvis det ikke er tilfældet, så afviser vi at behandle din klage.

Vi beder herefter kommunen eller regionen om at sende sagens akter til os. De kan også vælge at sende en udtalelse.

Når vi har fået materialet, får du mulighed for at komme med bemærkninger, hvis der er vigtige oplysninger, som du ikke har set før. Ellers hører du først fra os, når afgørelsen er truffet.

Når din sag er oplyst

Når vi har fået alt relevant materiale, gennemgår en jurist din sag. Det vil sige, at de faktiske oplysninger sammenholdes med reglerne på området. Hvis det er nødvendigt, indhenter vi en sagkyndig udtalelse.

Juristen vil herefter skrive en afgørelse, som et svar på din klage.

Hvor lang er sagsbehandlingstiden?

Vi behandler et meget stort antal sager. Det er af den grund ikke muligt for os at træffe afgørelse i alle sager så hurtigt, som vi gerne vil.

Vi kan ikke oplyse præcist, hvornår din sag kan afsluttes. Vi skriver til dig, hvis din klage ikke kan behandles færdig inden fem måneder.

Hvilke udfald kan afgørelsen få?

Vi kan:

- Vurdere at sygehuset/klinikken har handlet i strid med sundhedsloven.
- Tiltræde kommunens/regionens afgørelse. Det betyder, at vi når frem til samme resultat som kommunen/regionen.
- Ændre kommunens/regionens afgørelse. Det betyder, at vi er uenige i afgørelsen og kommer frem til et andet resultat end kommunen/regionen.
- Hjemvise kommunens/regionens afgørelse. Det betyder, at kommunen/regionen skal se på sagen igen og træffe en ny afgørelse.

Når sagen er afgjort

Afgørelsen bliver sendt til dig, så snart den er truffet. Det fremgår af afgørelsen, hvad

vi har lagt vægt på, og hvilke regler, vi har anvendt.

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.

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.

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.

Styrelsen for Patientsikkerhed

Finsensvej 15

2000 Frederiksberg

Telefon 72 28 67 65 (kl. 9.30 - 15)

stps@stps.dk

www.stps.dk