



# Dine rettigheder som patient



REGION NORDJYLLAND

# Indhold

Patientrettigheder . . . . .	3
Valg af sygehus. . . . .	4
Transport. . . . .	6
Information og samtykke. . . . .	10
Tavshedspligt. . . . .	12
Journalindhold . . . . .	13
Aktindsigt . . . . .	14
Videnskabelige forsøg . . . . .	15
Organdonation ved hjernedød . . . . .	16
Obduktion . . . . .	17
Blod- og vævsprøver . . . . .	18
Erstatning . . . . .	19
Klager. . . . .	20
Kontaktoplysninger i Region Nordjylland. . . . .	22
Øvrige kontaktoplysninger. . . . .	23

# Patientrettigheder

- Synes du ventetiden er for lang og ønsker du information om ventetiden på andre sygehuse?
- Har du spørgsmål om dine rettigheder som patient eller pårørende?
- Er du utilfreds med den behandling, du har fået på sygehuset eller andre steder inden for sundhedsvæsenet?
- Synes du, det er svært at trænge igennem systemet med klager, ønsker eller krav?
- Ønsker du vejledning i, hvem der kan behandle din klage?
- Ønsker du hjælp til at udforme en klage?
- Ønsker du hjælp til at formulere anmeldelse til Patientforsikringen?

Hos Patientkontoret i Region Nordjylland kan du få svar på dine spørgsmål om dine rettigheder som patient. Vi kan være med til at udrede misforståelser eller andre former for brist i kommunikationen mellem patienter og sundhedspersonale.

Kontakt:

Patientkontoret  
Region Nordjylland  
Niels Bohrs Vej 30  
9220 Aalborg Øst  
telefon: 96 35 10 10  
mail: Patientkontor@rn.dk.

Patientkontorets opgave er at medvirke til at mindske problemer for patienter i forbindelse med, at noget ikke er gået som forventet i samspillet mellem patient og personale på sygehusområdet.

# Valg af sygehus

Indlæggelse kræver normalt henvisning. For at blive indlagt på et sygehus skal du henvises fra en praktiserende læge eller speciallæge, medmindre du har behov for akut behandling. Ved akut indlæggelse uden henvisning fra en læge, bliver du indlagt på det nærmeste sygehus. I sådanne tilfælde har du ikke frit sygehusvalg.

## Frit sygehusvalg

Når lægen har vurderet, at du har behov for sygehusbehandling, kan du i princippet selv vælge, hvilket offentligt sygehus, du vil behandles på. På [www.venteinfo.dk](http://www.venteinfo.dk) kan du se, hvilke offentlige sygehuse, der foretager en række behandlinger, og hvor lang ventetiden er. Din praktiserende læge eller speciallæge kan sende en henvisning direkte til det sygehus, du har valgt. Dog skal du være opmærksom på, at visse sygehuse kan have lukket for andre regioners patienter, hvis de ikke har kapacitet til at modtage flere patienter.



## Udvidet frit sygehusvalg

Har din læge henvist dig til en nærmere bestemt diagnostisk undersøgelse (fx en blodprøve eller røntgenundersøgelse), forundersøgelse eller behandling på et sygehus i din bopælsregion eller på et af de sygehuse, regionen samarbejder med, bliver dine valgmuligheder udvidet, hvis du skal vente mere end 1 måned.

Du kan da vælge at få foretaget den diagnostiske undersøgelse eller behandling på et aftalesygehus. Aftalesygehuse er privathospitaler og klinikker her i landet samt sygehuse i udlandet, som har en aftale med regionerne, om den diagnostiske undersøgelse eller behandling, du skal have foretaget.

Er du henvist til en diagnostisk undersøgelse eller behandling, og ønsker du at få information om ventetider og dine muligheder for at blive behandlet et andet sted med kortere ventetid, kan du kontakte Enheden for Sygehusvalg. Enheden for Sygehusvalg vil hjælpe med at undersøge dette og evt. viderehenvise dig dertil.

Du kan kontakte Enheden for Sygehusvalg på tlf. 96 33 68 00 mandag, tirsdag, onsdag og fredag kl. 9.00 – 12.00 samt torsdag kl. 13.00 – 16.00.

Vær opmærksom på de særlige regler om transport, der gælder ved frit og udvidet frit sygehusvalg. Det kan du læse mere i afsnittet om transport side 6.

## Maksimale ventetider

Der er fastsat regler for, hvor længe du må vente på behandling for de fleste kræftsygdomme og visse iskæmiske hjertesygdomme

Hvis den afdeling, du er henvist til, ikke kan overholde de maksimale ventetider, skal afdelingen tilbyde at viderehenvise dig til et andet sygehus (offentligt, privat, dansk eller udenlandsk). Hvis afdelingen ikke kan finde et behandlingstilbud indenfor de maksimale ventetider, skal Sundhedsstyrelsen involveres, hvis du ønsker det. Hvis Sundhedsstyrelsen heller ikke kan finde et behandlingstilbud, skal du have besked om dette. Du har herefter - under visse betingelser - ret til selv at finde et behandlingstilbud og få tilskud til behandlingen. Du kan finde mere information om maksimale ventetider i pjecen ”Maksimale ventetider”, som du kan få på Patientkontoret eller på sygehuset. Pjecen kan også ses på Indenrigs- og Sundhedsministeriets hjemmeside [www.im.dk](http://www.im.dk) under publikationer.

# Transport

Som hovedregel skal du selv sørge for og betale transporten til og fra sygehuset. I nogle situationer er der mulighed for, at du kan blive transporteret eller få godtgørelse for dine transportudgifter.

## Sygehusbehandling i Region Nordjylland

Hvis du er henvist til sygehusbehandling (ambulante undersøgelser, indlæggelse og udskrivning) på et af de offentlige sygehuse i Region Nordjylland, har du følgende muligheder for enten at blive transporteret eller få godtgørelse:

### Transport

Du kan blive transporteret i ambulance eller i et særligt indrettet sygekøretøj, hvis det er nødvendigt for din helbredstilstand. Det er en læge eller anden sundhedsperson, der skal vurdere, om du har behov for en af disse transportformer.

Du kan blive transporteret i taxa, hvis du på grund af dit helbred ikke kan benytte offentlige transportmidler og du samtidig opfylder en af betingelserne under 'godtgørelse' nedenfor. Taxakørsel bestilles på kørselskontoret. Se kontaktoplysninger på kørselskontoret på side 22.

### Godtgørelse

Du kan få refunderet dine transportudgifter, hvis du opfylder én af følgende betingelser:

- du modtager pension efter de sociale pensionslove (ikke efterløn).
- der er minimum 50 km fra din bopæl til sygehuset (beregnes efter "hurtigste rute" på [www.krak.dk](http://www.krak.dk)).
- ved udskrivning fra sygehuset bliver du indkaldt til ambulans efterbehandling og dit helbred gør, at du ikke kan benytte offentlig transport.
- du er indlagt og sygehuset hjemsender dig på weekendophold, kortere ferie e.l. og dit helbred gør, at du ikke kan benytte offentlig transport.

For pensionister skal de samlede transportudgifter overstige 25,00 kr. og for alle andre skal udgifterne i alt overstige 60,00 kr.

For alle gælder desuden den betingelse, at godtgørelse altid ydes efter udgiften til det billigste forsvarlige transportmiddel i den konkrete situation. Dette kan f.eks. betyde, at du måske ikke vil være berettiget til det samme beløb ved indlæggelse og udskrivning.

## Sygehusbehandling uden for Region Nordjylland

Hvis du bliver henvist direkte fra din praktiserende læge, speciallæge eller fra en sygehusafdeling, eller vælger du selv at blive omvisiteret til et offentligt sygehus i en anden region, betyder det, at du selv skal sørge for transporten. Der kan stadig være mulighed for at du kan få godtgørelse. Hvis du opfylder betingelserne for godtgørelse til det offentlige sygehus, som Region Nordjylland ville have henvist dig til, kan du få godtgørelse for din udgift svarende til denne afstand – altså ikke svarende til den faktiske afstand.

Hvis du bliver henvist fra et sygehus til et privatsygehus eller lignende, fordi regionen ikke kan overholde ventetidsgarantien, er reglerne de samme som ved henvisning til et offentligt sygehus i en anden region. Du skal selv sørge for transporten og en evt. godtgørelse afhænger af, om du opfylder betingelserne i forhold til det nærmeste offentlige sygehus, som Region Nordjylland ville have henvist til.

## Transport til genoptræning

Hvis du er henvist til specialiseret genoptræning på et sygehus, er det sygehusets kørselskontor, du skal kontakte vedrørende transport eller transportgodtgørelse.

## Transport til egen læge mv.

Hvis du skal til egen læge, speciallæge eller vagtlæge, skal du kontakte din bopælskommune for evt. transport eller godtgørelse.

## Ledsagelse

Hvis du som patient har ret til enten transport eller transportgodtgørelse og samtidig har brug for ledsagelse på grund af din alder eller helbredstilstand, så har din ledsager også ret til transport eller transportgodtgørelse. Hvis ledsagelsen betyder, at din ledsager må være væk fra hjemmet mere end 12 timer, så vil han/hun også have ret til transport eller transportgodtgørelse til den hjem- eller udrejse, hvor du som patient ikke er med.

## Ophold i forbindelse med behandling

Du har ret til overnatning/tilskud til overnatning samt time- og dagpenge, hvis det er nødvendigt, at du overnatter i forbindelse med en ambulant undersøgelse.

Time- og dagpenge udbetales efter laveste sats i Finansministeriets cirkulære om time- og dagpenge.

Du har kun ret til overnatning/tilskud til overnatning eller time- og dagpenge, hvis du som patient eller ledsager til en patient har ret til enten transport eller transportgodtgørelse.

## Sådan søger du om godtgørelse

Du skal bede om en kørselsblanket hos den afdeling, hvor du har fået behandling. Du skal udfylde blanketten og sende den til regionens kørselskontor. Det gælder også hvis du har modtaget behandling på et sygehus i en anden region - uanset om det er et offentligt eller privat sygehus. Kørselskontorets adresse findes på side 22.

Hvis du har ret til godtgørelse for dine transportudgifter bliver beløbet automatisk indsat på din NEM-konto. Du skal forvente en vis sagsbehandlingstid, fra du har indsendt din anmodning, til pengene er overført til din konto.

## Ikke bosat i Region Nordjylland

Hvis du har været på et sygehus i Region Nordjylland, men er bosat i en anden region, skal du sende din kørselsblanket til kørselskontoret i din bopælsregion.

## Hvis du har spørgsmål

Spørgsmål om dine muligheder for transport eller godtgørelse, bestilling af transport og spørgsmål om reglerne kan rettes til kørselskontoret på tlf. 72 13 76 10 alle hverdage kl. 8 - 13.30.

Spørgsmål om reglerne for transport kan også rettes til regionens patientkontor på telefon 96 35 10 10 alle hverdage kl. 9-12 eller til patientkontor@rn.dk.

Vær opmærksom på at der ikke kan bestilles transport på dette telefonnummer.



# Information og samtykke

Du har krav på information om din helbredstilstand, diagnose og muligheder for behandling. Du har også krav på information om risiko for komplikationer og bivirkninger. På særlige områder skal lægen give dig informationen skriftligt f.eks. i forbindelse med forskningsmæssig behandling.

## Du kan sige nej til information

Du kan sige nej til at vide alt om din helbredstilstand. Hvis du ikke ønsker at vide detaljer, skal du fortælle det til lægen, som ikke vil tvinge dig til at få information, du ikke ønsker.

## Samtykke før behandling

Både medicinsk og kirurgisk behandling hviler på frivillighed. Før en behandling starter, skal lægen sikre sig, at du er indforstået med behandlingen, dvs. at du har givet samtykke. Et samtykke kan gives skriftligt eller mundtligt, eller samtykke kan ligge i situationen. Som hovedregel bruges det mundtlige samtykke, som lægen noterer i journalen.

## Samtykke kan trækkes tilbage

Du kan når som helst trække dit samtykke tilbage - også selv om behandlingen er startet. Du kan altid fortryde og frabede dig videre behandling.

## Akut behandling uden samtykke

Hvis en patient i en livstruende situation har behov for øjeblikkelig behandling, men f.eks. på grund af bevidstløshed ikke kan give samtykke, har lægen pligt til at yde akut behandling. Lægen indleder i disse situationer behandlingen uden patientens samtykke.

## Manglende evne til at give samtykke

Hvis en patient ikke er habil (f.eks. svært dement eller psykisk udviklingshæmmet) vil han/hun ofte være ude af stand til selv at tage stilling til et behandlingsforslag. Derfor skal sundhedspersonalet (hvis det er muligt) inddrage den nærmeste pårørende i beslutningen, så den pårørende tager stilling på patientens vegne. Patienten skal i så høj grad som muligt inddrages og være med til at bestemme forløbet af undersøgelse og behandling.

## Børn og unge

For børn under 15 år er det den, der har forældremyndigheden, som giver det endelige samtykke. Men barnet skal også informeres, og barnets holdning skal tillægges betydning.

Unge mellem 15 og 18 år kan selv give samtykke til behandling. Normalt får den unges forældre også informationen, men der kan være særlige situationer, hvor informationen til forældrene begrænses af hensyn til den unge. Hvis den unge er meget umoden og ikke kan forstå konsekvenserne af sin beslutning, er det den, der har forældremyndigheden, der giver samtykke på den unges vegne. Sundhedspersonalet vurderer, om den unge selv kan give samtykke.

## Særlige situationer

Sundhedsloven indeholder nærmere regler om patienters ret til selv at bestemme i en række konkrete situationer. Reglerne hviler på det grundlæggende princip, at patienten også i situationer som kan medføre døden, har ret til selv at bestemme.

Du kan få mere at vide om selvbestemmelse på Patientkontoret og hos Livstestamenteregisteret.

# Tavshedspligt

Alle sundhedspersoner og ansatte i det offentlige har tavshedspligt. Oplysninger om dine helbredsforhold og øvrige personlige forhold er normalt fortrolige, og derfor omfattet af tavshedspligten. Tavshedspligt gælder også over for pårørende.

Du bestemmer selv, hvem der må modtage oplysninger om dine helbredsforhold. Sundhedspersoner kan dog videregive informationer til andre sundhedspersoner, som skal fortsætte behandlingen. Hvis du overflyttes til videre behandling på en anden afdeling eller et andet sygehus, vil sundhedspersonalet derfor give de relevante oplysninger videre.

Din egen læge får oplysninger fra indlæggelsen i form af et udskrivningsbrev.

Du kan altid sige nej til, at der videregives informationer.



## Videregivelse af fortrolige oplysninger til andre formål end behandling

Hvis der skal gives fortrolige oplysninger til andre formål f.eks. til andre offentlige myndigheder, forsikringsselskab m.v. kan det ske:

- med dit skriftlige, præciserede og informerede samtykke.
- når lovgivning kræver det.
- hvis det er nødvendigt af væsentlige hensyn til dig selv eller andre.
- hvis det er nødvendigt for, at en offentlig myndighed kan gennemføre tilsynsopgaven.

## Videregivelse af fortrolige oplysninger i forbindelse med dødsfald

Når en patient dør på sygehuset, har afdødes nærmeste pårørende ret til at få information om sygdomsforløb, dødsårsag og døds måde, medmindre sundhedspersonalet vurderer, at det strider mod afdødes ønske. Oplysningerne kan fås ved henvendelse til sygehusafdelingen eller afdødes praktiserende læge.

# Journalindhold

Læger har pligt til at føre en journal, som skal indeholde oplysninger om diagnose, sygdomsforløb, resultater af undersøgelser og behandling m.v.

Region Nordjylland bruger i stigende omfang it-systemer til at opbevare og bruge patienternes helbredsoplysninger.

Regionen ønsker, at patienterne får et veltilrettelagt og sikkert patientforløb. Derfor har alle relevante sundhedspersoner adgang til de nødvendige patientoplysninger, jvf. sundhedsloven §42a, stk 4.

Som patient har du ret til at beslutte, om der er sundhedspersoner, som ikke må se alle eller udvalgte dele af dine helbredsoplysninger. Dette kan du få registreret hos personalet i den afdeling, som oplysningerne stammer fra. Det er dog ganske praktisk og nyttigt, at sundhedspersonalet kan se dine sundhedsoplysninger, hvis du en dag står i en situation, hvor der er akut brug for oplysninger om din helbredssituation – og du ikke selv er i stand til at oplyse om den.

## E-journal

Et udtræk af patienters journaloplysninger sendes til den landsdækkende elektroniske patientjournal (e-journal) på [www.sundhed.dk](http://www.sundhed.dk). Du kan læse journaloplysninger i e-journal ca. 14 efter de er blevet registreret på sygehuset. Dette skal sikre, at lægerne har haft tid til at informere patienten personligt om eventuelle undersøgelses- og behandlingsresultater.

På [www.sundhed.dk](http://www.sundhed.dk) eller [www.rn.dk](http://www.rn.dk) kan du se, hvordan du selv får adgang til oplysningerne i e-journal.

# Aktindsigt

Som patient har du mulighed for at få at vide, hvilke oplysninger sygehusene har registreret om dig. På offentlige sygehuse har du ret til aktindsigt i journaler, som er oprettet efter 1. januar 1987. Der er fuld aktindsigt i egne journaloptegnelser skrevet efter 1. januar 2010.

Du kan få aktindsigt enten ved at gennemse journalen eller ved at få en kopi. Ønsker du aktindsigt, skal du anmode om det hos den relevante afdeling eller sundhedsperson. Du skal have svar på din anmodning om aktindsigt snarest muligt og normalt inden for 10 dage efter anmodningen.

Pårørende har som hovedregel ikke ret til aktindsigt i din journal, med mindre du har givet dem fuldmagt. Hvis en patient ikke er i stand til at varetage sine egne interesser, kan en værge eller nærmeste pårørende få aktindsigt. Når det gælder børn eller unge under 18 år, vil den eller de som har forældremyndigheden normalt have ret til aktindsigt.

## Afslag på aktindsigt

I sjældne tilfælde kan du få afslag på aktindsigt eller kun få delvis aktindsigt i egne journaloplysninger. Det sker kun hvis afgørende hensyn til dig eller andre gør det nødvendigt. Der kan kun gives afslag eller delvist afslag i de dele af din journal, som er skrevet før 1. januar 2010.

Selvom der er fuld aktindsigt i journaloptegnelser efter 1. januar 2010 er der mulighed for at begrænse aktindsigten for de, som har forældremyndigheden over mindreårige børn. Dette kan ske, hvis det lægefagligt vurderes, at et afslag bør gives af hensyn til den mindreårige.

Du kan læse mere i pjecen ”Persondataloven”, som fås på Patientkontoret eller på sygehuset.

# Videnskabelige forsøg

Der er fastsat særlige lovregler om patienters og raske personers deltagelse i medicinske forsøg. Før et forsøg sættes i gang, skal det godkendes af en videnskabsetisk komité.

Region Nordjylland har en videnskabsetisk komité, som består af tre læger og fire politisk udpegede personer. Komitéen vurderer indholdet af det enkelte forsøgsprojekt og sikrer, at projektet overholder lovgivningen.

## Deltagelse i forsøg er frivilligt

Det er frivilligt at deltage i forsøg. Hvis du deltager i et forsøg, skal du have oplyst, at der er tale om et forsøg, og du skal have både mundtlig og skriftlig information om forsøgets formål, indhold, mulige fordele og ulemper samt hvordan forsøget vil foregå. Hvis du vil deltage i forsøget, skal du give et skriftligt samtykke. Du har ret til betænkningstid. Du skal også informeres om andre behandlingsmuligheder.

## Ret til at fortryde

Hvis du har givet samtykke til at deltage i et forsøg, kan du trække samtykket tilbage, også selvom forsøget er begyndt.

Du kan få mere at vide om kravene til information og samtykke i forbindelse med deltagelse i videnskabelige forsøg hos Den Videnskabsetiske Komité for Region Nordjylland (se kontaktoplysninger på side 22) og på [www.rn.dk](http://www.rn.dk).



# Organdonation ved hjernedød

Organdonation kræver samtykke – enten fra afdøde eller fra afdødes nærmeste pårørende.

Et samtykke kan gøres betinget af, at de pårørende giver deres accept.

Du kan få mere at vide om organdonation på Patientkontoret, Donorregisteret på Rigshospitalet eller på [www.sundhed.dk](http://www.sundhed.dk). (se kontaktoplysninger på side 22 og 23) Du kan også downloade folder om organdonation på [www.sum.dk](http://www.sum.dk) under Publikationer.

# Obduktion

Når en patient dør, kan en obduktion give vished om dødsårsagen. Det er samtidig en vigtig kilde til ny viden om sygdomme og behandlinger. Derfor kan pårørende til en afdød patient blive bedt om tilladelse til at afdøde obduces.

## Obduktion kræver samtykke

Der må kun foretages obduktion på afdøde patienter, hvis afdøde efter sit fyldte 18 år har givet skriftligt samtykke, eller hvis de nærmeste pårørende har givet tilladelse til obduktion. Man kan også vælge at give samtykke under forudsætning af, at de pårørende accepterer dette.

## Nej til obduktion

Hvis afdøde ikke har givet samtykke, må der ikke foretages lægelig obduktion, hvis obduktionen må antages at stride mod afdødes eller de nærmestes livsopfattelse.

## Testamentarisk erklæring

Hvis afdøde har testeret sit legeme til et universitet, er det som udgangspunkt bindende for de efterladte.

## Retslig obduktion

I nogle situationer, f.eks. ved uventede dødsfald i hjemmet eller i forbindelse med dødsfald ved arbejdsulykker, kan politiet (efter at der er foretaget retsligt ligsyn) forlange en retslig obduktion.

# Blod- og vævsprøver

Langt de fleste blod- og vævsprøver der tages på behandlingsstederne bliver destrueret umiddelbart efter at prøven er analyseret. Men der er tilfælde, hvor behandlingsstedet ønsker at opbevare prøven, f.eks. til forskning.

Hvis du ikke foretager dig noget, vil behandlingsstedet opbevare prøverne på betryggende vis.

Hvis du ønsker selv at bestemme, hvad der skal ske med dine blod- og vævsprøver, har du tre muligheder.

1. Du kan beslutte, at dine blod- og vævsprøver kun må bruges til behandling af dig selv. Det gør du ved at tilmelde dig Vævsanvendelsesregisteret på [www.Sundhedsstyrelsen.dk/vaev](http://www.Sundhedsstyrelsen.dk/vaev). Dit ønske står derefter i Sundhedsstyrelsens Vævsanvendelsesregister, som alle biobanker skal kontakte, før de udleverer vævsprøver til forskning eller andet, der ikke angår din behandling. Registeret skal kun benyttes for vævsprøver der er taget efter 1. september 2004.
2. Du kan anmode om, at prøverne bliver destrueret. Kun i meget særlige tilfælde kan den ansvarlige for biobanken afvise dette.
3. Du kan anmode om, at prøverne bliver udleveret til dig selv. Dette kræ-

ver, at du har en særlig grund, f.eks. at de skal bruges i forbindelse med anden behandling.

I de sidste to tilfælde skal du selv henvende dig til den læge eller det sygehus, som har blod- eller vævsprøverne.

Alle forsøgsprojekter, der omfatter menneskeligt biologisk materiale (fx. blod og vævsprøver) skal godkendes af en videnskabetisk komité (se under videnskabelige forsøg).

## Private biobanker

Hvis du bliver kontaktet eller selv tager kontakt til en privat biobank, som opbevarer blod- eller vævsprøver (f.eks. stamceller fra navlesnorsblod fra dit nyfødte barn) har du krav på at få udarbejdet en skriftlig aftale om opbevaring af prøverne. Du kan læse mere på [www.Sundhedsstyrelsen.dk/vaev](http://www.Sundhedsstyrelsen.dk/vaev).

## Undtagelser

Der gælder særlige regler for blod der er givet til blodbanker, æg og sæd til kunstig befrugtning samt organer til transplantationer.

# Erstatning

## Erstatning for behandlingsskader

Hvis du påføres en fysisk eller psykisk skade i forbindelse med undersøgelse eller behandling i det danske sundhedsvæsen, kan du søge erstatning hos Patientforsikringen. Det gælder også donorer og personer, der deltager i forsøg samt patienter, der af et offentligt sygehus er henvist til behandling på et privat hospital/klinik i Danmark eller til behandling i udlandet.

Ordningen gælder for skader, der er sket efter d. 1. juli 1992. Erstatningen skal overstige 10.000 kr.

Du kan ikke få erstatning, blot fordi resultatet af en behandling ikke har levet op til dine forhåbninger.

Du skal anmelde skaden senest fem år efter, at du har fået kendskab til den, og senest 10 år efter, den er sket.

## Erstatning for lægemiddelskader

Der er særlige regler om erstatning, hvis du får en fysisk skade på grund af et lægemiddel. Ordningen gælder for fysiske skader forårsaget af et lægemiddel, der er udleveret til patienten efter 1. januar 1996. Erstatningen skal overstige 3.000 kr.

Du kan ikke få erstatning for en skade som skyldes, at lægemidlet ikke har haft effekt mod sygdommen.

En lægemiddelskade skal anmeldes senest tre år efter, at du har fået kendskab til den.

## Anmeldelse af skaden

Hvis du vil søge erstatning, skal skaden anmeldes til Patientforsikringen på et særligt anmeldelseskema. Det fås ved henvendelse til sygehuset, regionens Patientkontor eller Patientforsikringen. Patientkontoret kan hjælpe med råd og vejledning og eventuelt med at udfylde anmeldelseskemaet til Patientforsikringen.

Du kan læse mere i pjecer om patientforsikring som fås på sygehusene, på Patientkontoret, hos Patientforsikringen eller på Patientforsikringens hjemmeside [www.patientforsikringen.dk](http://www.patientforsikringen.dk).

## Erstatning for tandskader

Hvis du får en tandskade i forbindelse med operation eller undersøgelse på sygehuset, skal du kontakte personalet på afdelingen. Afdelingen vil herefter udfylde en skadesanmeldelse, som sendes til Forsikringskontoret i Region Nordjylland.



# Klager

## Klager over sundhedspersonalets faglige arbejde

Fra 1. januar 2011 har du fået flere muligheder for at klage over din behandling i sundhedsvæsenet, og samtidig er det blevet lettere for dig at klage. Det er sket med indførelsen af Patientombuddet, som erstatter Sundhedsvæsenets Patientklagenævn.

Ved Patientombuddet kan du klage over:

- Enkelte sundhedspersoners faglige arbejde. Med fagligt arbejde menes f.eks. undersøgelser, behandling og pleje samt information, samtykke, tavshedspligt og afgørelse om aktindsigt.
- Et behandlingsforløb på offentlige sygehuse, privathospitaler og hos praktiserende læger/speciallæger samt en række andre sundhedspersoner.
- Brud på konkrete patientrettigheder, bl.a. muligheden for frit eller udvidet frit sygehusvalg, overskridelse af de maksimale ventetider for behandling af livstruende sygdomme m.fl.

Patientombuddet er en selvstændig og uvildig forvaltningsmyndighed. Patientombuddet vurderer, om den sundhedsperson eller det forløb, der er klaget over har levet op til almindelig god standard

i behandlingen. Hvis Patientombuddet vurderer, at det faglige arbejde har været under normen for almindelig anerkendt faglig standard, kan din klage eventuelt udløse en kritik. Patientombuddet kan ikke tilkende erstatning.

Det er dig som patient, der er berettiget til at klage, men du kan lade dig repræsentere af en anden person ved at give fuldmagt. Hvis en patient afgår ved døden, kan de nærmeste pårørende klage på afdødes vegne.

Der er en klagefrist på to år og en absolut forældelsesfrist på fem år.

Du kan læse mere på [www.patientombuddet.dk](http://www.patientombuddet.dk). Hos Patientkontoret i Region Nordjylland kan du få vejledning i at klage.

## Klage over andre forhold på sygehuse

Hvis du ønsker at klage over serviceniveau, de fysiske rammer, sundhedspersoners adfærd, ventetider eller lignende, kan du klage til afdelingsledelsen, sygehusledelsen eller til Region Nordjylland. Du kan finde adresserne på [www.rn.dk](http://www.rn.dk).

## Klage over andre forhold hos praktiserende sundhedspersoner

Klager over andet end sundhedsfaglige forhold hos praktiserende sundhedspersoner (f.eks. egen læge, speciallæge eller fysioterapeut) skal fremsættes inden 6 uger efter det forhold, der giver anledning til klagen. Klagen behandles i samarbejdsudvalget mellem det speciale, det drejer sig om og regionens kontor 'Primær Sundhed'.

Klagen skal sendes til:

Region Nordjylland  
Primær Sundhed  
Niels Bohrs Vej 30  
9220 Aalborg Øst

## Klage over afslag på transport

Klager over afslag på transport sendes som en rettighedsklage til patientombuddet. Se yderligere på [www.patientombuddet.dk](http://www.patientombuddet.dk)

## Klager over afslag på erstatning

Har du fået afslag på erstatning fra Patientforsikringen kan du anke afgørelsen til Patientskadeankenævnet eller Lægemedelskadeankenævnet.

## Særlige klageregler på det psykiatriske område

Der er særlige klageregler i forbindelse med klager over frihedsberøvelse og anden tvang i psykiatrien. Nærmere oplysninger kan fås på Patientkontoret.



# Kontaktoplysninger i Region Nordjylland

## **Patientkontoret**

Region Nordjylland  
Niels Bohrs vej 30  
9220 Aalborg Øst  
tlf. 96 35 10 10  
www.rn.dk  
patientkontor@rn.dk

## **Den Videnskabetiske Komité for Region Nordjylland**

Niels Bohrs Vej 30  
9220 Aalborg Øst  
tlf. 96 35 10 40/96 35 10 41  
vek@rn.dk

## **Region Nordjyllands Kørselskontor**

Hobrovej 42A  
9100 Aalborg  
tlf.: 72 13 76 10  
Telefontid: Mandag - fredag kl. 8-13.30

# Øvrige kontaktoplysninger

## **Patientombuddet**

Finsensvej 15  
2000 Frederiksberg  
tlf. 72 28 66 00  
www.patientombuddet.dk

## **Patientskadeankenævnet**

Finsensvej 15  
2000 Frederiksberg  
tlf. 72 28 66 00  
www.patientskadeankenævnet.dk

## **Lægemiddelskadeankenævnet**

Finsensvej 15  
2000 Frederiksberg  
tlf. 72 28 66 00  
www.laegemiddelskadeankenævnet.dk

## **Patientforsikringen**

Nytorv 5, 3. sal  
1450 København K  
tlf. 33 12 43 43  
www.patientforsikringen.dk

## **Donorregisteret og Livstestamenteregisteret**

Rigshospitalet, afsnit 4102  
Blegdamsvej 9  
2100 København Ø  
tlf. 35 45 52 69

## **Vævsanvendelsesregistret**

Sundhedsstyrelsen  
Islands Brygge 67  
2300 København S  
tlf. 72 22 77 91  
www.sst.dk



## REGION NORDJYLLAND

Patientkontoret  
Niels Bohrs Vej 30  
9220 Aalborg Ø  
96 35 10 10  
Patientkontor@rn.dk  
www.rn.dk

Maj 2011