

## Vejledning i serviceklage over privatpraktiserende sundhedspersoner

– vi anbefaler, at du læser den, inden du udfylder klageformularen

I denne vejledning vil vi fortælle dig lidt om, hvordan vi her i Region Midtjylland behandler serviceklager over privatpraktiserende sundhedspersoner – det vil sige alment praktiserende læger, vagtlæger, praktiserende speciallæger mv.

Vi vil altid gerne have, at du anvender vores klageformular, når du indgiver en klage. Årsagen er, at du herved giver samtykke til, at vi må indhente de oplysninger, der er nødvendige for, at sagen kan behandles. Samtidig får vi så præcise oplysninger som muligt, og det betyder, at vi hurtigere kan behandle din klage.

Fuldmagt:

Det er muligt at lade sig repræsentere af en anden person under klagesagen. Hvis du ønsker dette, skal du udfylde den fuldmagtserklæring, der ligger sammen med klageformularen eller angive det i den digitale klageformular.

### Serviceklager:

Her klager man over den service, man har fået hos den pågældende sundhedsperson. Man kan for eksempel klage over ventetid, tilgængelighed, adfærd, den alment praktiserende læges frasigelse af dig som patient, klinikpersonale og lignende. Det vil sige de ting, som er reguleret i den overenskomst, som regionen har indgået med sundhedspersonens organisation.

Serviceklager afgøres enten administrativt eller af Samarbejdsudvalget på det pågældende område, jf. nærmere nedenfor.

Det er vigtigt, at du i din klage præcist beskriver, hvad du ønsker at klage over.

Region Midtjylland kan IKKE behandle klager over den sundhedsfaglige behandling. En sådan klage skal i stedet indgives til Styrelsen for Patientklager via borger.dk:

<https://www.borger.dk/sundhed-og-sygdom/Klage-over-sundhedsvaesenet/Klage-over-sundhedsfaglig-behandling>

### Klagefrister:

Klager over service skal være modtaget i regionen inden 6 uger efter, at du er blevet klar over det forhold, der giver anledning til din klage.

### Sagsbehandlingstider:

Sagsbehandlingstiden for serviceklager er individuel. Ved administrative afgørelser kan man forvente en afgørelse inden for 2-3 måneder, mens man ved afgørelser fra Samarbejdsudvalget for tiden må påregne en sagsbehandlingstid på 5-6 måneder.

### Sådan behandler vi sagen:

Et typisk sagsforløb for en serviceklage kunne være sådan:

Når vi modtager din klage, vil vi i første omgang tjekke om klagefristerne er overholdt.

# midt

regionmidtjylland

Regionssekretariatet • Region Midtjylland  
Skottenborg 26 • DK-8800 Viborg

Herefter sender vi en kvittering til dig, og vi beder den sundhedsperson, du har klaget over, om bemærkninger til din klage.

Du vil herefter få mulighed for at kommentere svaret fra sundhedspersonen.

Ofte vil du herefter modtage en administrativ afgørelse. Den administrative afgørelse vil kunne indbringes for Samarbejdsudvalget.

I andre sager vil sagen gå direkte til behandling i Samarbejdsudvalget. Du vil blive orienteret om, hvornår sagen forventes behandlet i Samarbejdsudvalget.

Du kan se, hvornår de forskellige samarbejdsudvalg holder møder, samt hvem der deltager på Region Midtjyllands hjemmeside under Politik og Udvalg.

### **Ankemuligheder:**

Afgørelser fra Samarbejdsudvalget kan påklages til Landssamarbejdsudvalget inden for en frist på 6 uger fra du har modtaget afgørelsen.

### **Kontakt:**

Hvis du har spørgsmål i forbindelse med indgivelse af en klage, anbefaler vi dig at kontakte Patientkontoret på tlf.nr. 7841 0444. Se øvrige kontaktoplysninger og telefontider her:

<https://www.rm.dk/kontakt/patientkontoret/>

## Vejledning om persondataloven

Al journalisering og tekstbehandling foregår elektronisk. Det betyder regionens sagsbehandler – og andre involverede i sagsbehandlingen – er omfattet af persondataloven (lov nr. 429 af 31. maj 2000 om behandling af personoplysninger).

Persondataloven giver dig følgende rettigheder, som vi hermed oplyser dig om:

- Sekretariatet skal oplyse dig om, at der indsamles og/eller behandles personoplysninger om dig (§ 28 og § 29)
- Du har ret til at få indsigt i disse oplysninger (§ 31)
- Du har ret til at gøre indsigelser mod oplysninger, som, du mener, er forkerte (§ 35)
- Sekretariatet skal berigtige, slette eller blokere oplysninger, som viser sig at være urigtige eller vildledende (§ 37)

Oplysninger om dig kan indsamles og/eller behandles:

- Fordi du har indgivet en serviceklage over en sundhedsperson,
- Eller fordi en patient har indgivet en klage over dig.

Regionens afgørelser efter persondataloven kan påklages til Datatilsynet.

Hvis du ønsker at vide mere om persondataloven, kan du læse en udførlig vejledning på Datatilsynets hjemmeside [www.datatilsynet.dk](http://www.datatilsynet.dk).