

 HELSE BERGEN Haukeland universitetssjukehus	<h2>Rettighetsklager</h2>
Kategori: Pasientbehandling/Pasientrettigheter	Gyldig fra/til: 24.11.2020/24.11.2022
Organisatorisk plassering: Helse Bergen HF/Fellesdokumenter/Pasientbehandling	Versjon: 1.03
Godkjenner: Dahl, Gunn Synnøve	Retningslinje
Dok. ansvarlig: Gry Kolås	Dok.id: D40420

1. Bakgrunn

Det følger av pasient- og brukerrettighetslovens § 7-2 at pasienter som mener de ikke får oppfylt sine pasientrettigheter, har klagerett. Dette kan for eksempel gjelde avslag på henvisning, avslag på fritt behandlingsvalg, klage på ventetid, klage på avslag på innsyn i (deler) av journalen.

Også nærmeste pårørende kan ha klagerett når det gjelder dennes selvstendige rettigheter etter pasient- og brukerrettighetsloven kap. 3 til 6.

Rettighetsklager kjennetegnes ved at pasient/pårørende ønsker oppfyllelse fram i tid.

Påstand om feil/svikt som har skjedd under behandling, er ikke rettighetsklage. Dette følges opp på hensiktsmessig måte ved samtale/møte med pasient og evt. pårørende og/eller ved brev. Dersom slike klager følges opp av tilsynsmyndigheten, kalles det tilsynssak.

2. Saksbehandling av rettighetsklager

- Pasienter som tar opp spørsmålet om hvorvidt de får oppfylt sine pasientrettigheter, informeres om at de kan sende skriftlig klage til avdelingen.
- Pasienter som ikke selv er i stand til å skrive en klage, kan tilbys hjelp til dette dersom dette kommer opp mens de er innlagt eller er på poliklinikk. For øvrig informeres pasienten om at Pasient- og brukerombudet i fylket kan bistå pasienten med slike klager.
- Mottatt klage skal journalføres i saksarkivet (Elements).
- Dersom avdelingen ikke finner grunn til å endre sin avgjørelse i klagers favør, **skal** klagen videresendes direkte til klageinstansen, se adresse nedenfor. Samtykke fra klager er ikke nødvendig.
- Ved oversendelse til klageinstansen, skal det skrives oversendelsesbrev med begrunnelse for hvorfor avdelingen fastholder den avgjørelse det klages på. Avslutningsvis i brevet skal det stå: «Oversender rettighetsklagen til Statsforvalteren for avgjørelse»
- Kopi av klage vedlegges oversendelsesbrevet til Statsforvalteren – samt eventuell fullmakt dersom det er en annen enn pasienten som klager.
- Dersom det er svar på henvisning til planlagt behandling som er påklaget, skal både kopi av henvisning og svar på henvisning vedlegges oversendelsesbrevet.
- Pasienten skal få tilsendt kopi av oversendelsesbrevet til Statsforvalteren.

3. Adressen til klageinstansen

Digital oversendelse via Elements anbefales. For øvrig er postadressen: Statsforvalteren i Vestland, Statens hus, Njøsavegen 2, 6863 Leikanger.

Eksterne referanser

[Lov om pasient- og brukerrettigheter \(pasient- og brukerrettighetsloven\). duplikat](#)
[Brev fra Fylkesmannen HRL - fremgangsmåte ved behandling av pasientrettsklager](#)