

Kend dine rettigheder som øjenpatient:

# Hvad gør du, hvis du ikke er tilfreds?

I langt de fleste tilfælde er det problemfrit at være øjenpatient i det danske sundhedsvæsen, men der kan opstå utilfredsstillende situationer, hvor du har brug for at kende dine rettigheder. Øjenforeningen har derfor udarbejdet en guide, der vejleder dig til at navigere i systemet og få den behandling, du har krav på.

AF Anne Mette Steen-Andersen FOTO Joachim Rode



**H** **VAD GØR JEG**, hvis min øjnelæge holder ferielukket, og jeg har brug for at blive tilset med det samme? Hvordan klager jeg over en behandling, som ikke har levet op til den bedste specialiststandard? Og hvem skal jeg rette henvendelse til for at blive visiteret til en sygehusafdeling i en anden region?

Det er ikke altid helt let at gennemskue, hvordan man som øjenpatient skal søge hjælp, hvis udrednings- og behandlingsforløbet ikke kører på skinner. I det følgende informerer Øjenforeningen dig om dine rettigheder som øjenpatient og oplyser dig om, hvordan du skal gebærde dig, hvis du er utilfreds med den behandling, du har modtaget.

## Udrednings- og behandlingsgaranti

Hvis du er blevet henvist til et sygehus, fordi du har en øjensygdom – eller der er mistanke om, at du har en sådan – har du ret til at få et tilbud om at blive udredt inden for 30 dage. Der stilles omvendt ikke krav til, hvor hurtigt du skal udredes, hvis du søger hjælp hos en praktiserende øjenlæge.

### Udredning og behandling hos praktiserende øjenlæger:

Du bør altid reagere, hvis du oplever øjensymptomer. Skulle der være noget galt med dine øjne, er det nemlig vigtigt at få iværksat en behandling i rette tid. Hvis du opdager at have nedsat syn, er det som oftest en fordel, at du henvender dig til en optiker, inden du kontakter egen læge eller en praktiserende øjenlæge. En optiker kan nemlig hurtigt måle synsstyrke og undersøge, om dit nedsatte syn er et brille- eller kontaktlinseproblem. Er det ikke tilfældet, vil optikeren henvise dig videre til en praktiserende øjenlæge. **Du kan desuden altid selv bestille tid hos en praktiserende øjenlæge uden henvisning og uden selvbetaling.**

Praktiserende øjenlæger er ikke omfattet af den udrednings- og behandlingsgaranti, som øjenafdelingerne på sygehuse er forpligtede af. Det betyder, at du ikke har krav på at blive

set af en praktiserende øjenlæge inden for en bestemt tidsperiode. Du kan finde en oversigt over ventetiden til praktiserende øjenlæger landet over på [sundhed.dk](http://sundhed.dk). Det er ventetiden for en ikke-akut øjenlidelse, som er opgjort i oversigten. Almindeligvis er ventetiden rimelig. Du kan finde en komplet liste over ventetiden hos landets praktiserende øjenlæger på Øjenforeningens hjemmeside. Informationerne hentes fra [sundhed.dk](http://sundhed.dk) og opdateres jævnligt.

Har du en akut øjenlidelse, skal du kontakte egen øjenlæge. Er du ikke tilknyttet en praktiserende øjenlæge, bør du henvende dig til din praktiserende læge, som i de fleste tilfælde kan behandle din tilstand – eller sørge for, at du bliver visiteret det rette sted hen. **En akut øjenlidelse er kendetegnet som værende en øjensygdom, der opstår fra time til time eller fra dag til dag, og som kan nedsætte synet, give røde, smertende øjne, pletter eller store udfald i synsfeltet, dobbeltsyn, skelen eller komplet synstab på et øje.**

Hvis du står i en akut situation, hvor du hverken kan komme i kontakt med en øjenlæge eller din egen læge, kan du ringe til akuttelefonen/lægevagten i den region, du bor i. Her kan det sundhedsfaglige personale – om nødvendigt – henvise dig til nærmeste akutklinik. Herfra kan du blive henvist til den regionale vagthavende øjenafdeling, hvor et akut øjenlægeberedskab diagnosticerer og behandler akutte øjenlidelser. Bemandingen på de vagthavende øjenafdelinger tillader ikke, at du selv henvender dig. Den



### Hvor ligger den vagthavende øjenafdeling?

<b>Region Hovedstaden:</b>	Rigshospitalet – Glostrup
<b>Region Sjælland:</b>	Sjællands Universitetshospital i Roskilde (tirsdag og torsdag) og Næstved Sygehus (de resterende ugedage)
<b>Region Syddanmark:</b>	Odense Universitetshospital (weekender og helligdage) og Vejle- og Sønderborg Sygehus (hverdage)
<b>Region Midtjylland:</b>	Aarhus Universitetshospital
<b>Region Nordjylland:</b>	Aalborg Universitetshospital

fordrer, at du er visiteret dertil af en læge. Det er den vagthavende øjenlæge, der prioriterer, i hvilken rækkefølge de akutte patienter bliver tilset, og du kan derfor opleve ventetid. Spørg eventuelt sygeplejersken, hvor lang ventetid du kan forvente.

## Udredning og behandling på en øjenafdeling:

Hvis du er henvist til et sygehus med en øjensygdom – eller med mistanke om en sådan – har du krav på at få et tilbud om at blive endeligt udredt inden for en frist på 30 dage. Det kaldes **udredningsgarantien** og er beskrevet i

sundhedsloven. At blive endeligt udredt betyder, at sygehuset skal have undersøgt, hvad du fejler, samt have informeret dig om dine behandlingsmuligheder. Udredningen kan naturligvis også resultere i, at sygehuset afkræfter mistanken om, at du har en øjensygdom. 30-dages-fristen beregnes fra den dato, hvor sygehuset har modtaget henvisningen fra din læge eller den praktiserende øjenlæge.

Hvis det sygehus, du er henvist til, ikke selv kan udrede dig inden for 30 dage, skal sygehuset forsøge at få dig udredt inden for 30 dage på et af de sygehuse, som din bopælsregion samarbejder med. Det refereres til som et **samarbejdssygehus**. Kan det ikke lade sig

## Ordforklaringer

**Aftalesygehus** er danske privathospitaler og klinikker og sygehuse i udlandet, som har en aftale med Danske Regioner om, at de kan varetage udredning, diagnosticering og behandling. Der er ikke aftalesygehuse på alle udrednings- og behandlingsområder.

**Ankenævnet for Patienterstatningen** er en del af Patientombuddet. Det er den instans, du har mulighed for at klage til, hvis du er utilfreds med en afgørelse fra Patienterstatningen.

**Behandlingsgarantien** er 30 dage for alle danske patienter. Ventetiden på behandling beregnes fra den dato, hvor du er endeligt udredt (har fået din diagnose), og frem til den dato, hvor behandlingen kan starte. Overstiger ventetiden 30 dage, har du ret til udvidet frit valg til et aftalesygehus – altså et af de private hospitaler, som din region har en aftale med. Garantien gælder også, hvis en planlagt operation bliver udskudt.

**Lægefaglige konsulenter** er de læger, som har ansvar for lægefaglige opgaver i offentlige instanser.

**Patienterstatningen** er den institution i Danmark, der giver erstatning for skader efter

sygdomsbehandling (herunder også skadelige bivirkninger af medicin og fejlmedicinering), undersøgelser og sundhedsfaglig pleje. Afgørelserne træffes på baggrund af lov om klage- og erstatningsadgang inden for sundhedsvæsenet og erstatningerne udregnes efter erstatningsloven.

**Patientkontorer** findes i alle regioner. På patientkontorerne er der ansat patientvejledere, som bistår med vejledning og rådgivning om patientrettigheder, herunder reglerne på klage- og erstatningsområdet.

**Patientombuddet** er en institution under Sundheds- og Ældreministeriet, hvis primære opgave er at behandle klager over den faglige behandling i det danske sundhedsvæsen.

**Samarbejdssygehuse** er sygehuse, som din bopælsregion samarbejder med. Det kan både være offentlige og private sygehuse. Hvis det sygehus, du er tilknyttet, ikke kan nå at udrede dig inden for 30 dage, skal din bopælsregion ifølge loven forsøge at få dig udredt inden 30 dage på et samarbejdssygehus.

**Styrelsen for Patientklager** er en styrelse under Sundheds- og Ældreministeriet, hvis primære

gøre, skal det sygehus, du oprindeligt var henvist til, udarbejde en plan for dit videre udredningsforløb. Det skal fortsat ske inden for tidsfristen på 30 dage. Herefter får du ret til det, der hedder **udvidet frit sygehusvalg**. Denne ret dækker over, at du har ret til at blive udredt på et af de private eller udenlandske sygehuse, der har en aftale med regionerne herom, et såkaldt **aftalesygehus**.

Samme procedure gør sig gældende i forhold til behandling. Det kaldes **behandlingsgarantien**, og her er den maksimale ventetid ligeledes 30 dage. Ventetiden beregnes fra den dato, hvor du er endeligt udredt, og frem til den dato, hvor behandlingen starter. Overstiger

opgave er at behandle klager over sundhedsfaglig behandling i det danske sundhedsvæsen. Det kan være klager rettet mod for eksempel en hospitalsafdeling eller en klinik.

### **Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn**

behandler den type af klager, hvor den forurettede ønsker at rette sin kritik mod konkrete sundhedspersoner.

**Udredningsgarantien** sikrer, at alle, der er henvist til udredning på sygehuset, har ret til at blive udredt inden for 30 dage. Ventetiden beregnes fra den dag, hvor sygehuset i din bopælsregion modtager henvisningen. Hvis ikke udredningsgarantien kan overholdes på det henviste sygehus, skal regionen sørge for, at det sker på et andet sygehus i eller uden for regionen, eller på et privat sygehus/klinik, som regionen har en aftale med.

**Udvidet frit sygehusvalg** kan benyttes i de tilfælde, hvor du skal vente mere end 30 dage på en diagnostisk undersøgelse, udredning eller en behandling (herunder forundersøgelse på et sygehus). Det betyder, at du kan vælge at blive undersøgt/behandlet på de private sygehuse eller klinikker, som din bopælsregion har en aftale med.

ventetiden til behandling 30 dage, har du ret til udvidet frit sygehusvalg på et aftalesygehus eller hos en praktiserende øjenlæge, som regionen har en aftale med. Begge dele uden egenbetaling. Din ret til udvidet frit sygehusvalg gælder også, hvis du skal have lavet en øjenoperation, og sygehuset udskyder operationsdatoen. Og ydermere, hvis du skal vente mere end 30 dage på en diagnostisk undersøgelse.

Nogle øjensygdomme kræver, at der hurtigt igangsættes en behandling. Det gælder for eksempel ved våd AMD, som kan føre til betydelig synsnedsættelse – og i værste fald blindhed – inden for få uger. Generelt gælder det, at din henvisning vurderes af en læge. I vurderingen tager lægen højde for din tilstand og vægter, hvor tidskritisk det er, at behandling igangsættes. Henvisningen behandles herefter. Dansk Oftalmologisk Selskab (DOS), der er det videnskabelige selskab for øjenlæger, beskriver våd AMD som en sub-akut sygdom, hvilket indebærer, at behandlingen skal igangsættes inden for to til fire uger. Det vil dog altid bero på en konkret lægefaglig vurdering.

Øjenforeningen er bekendt med tilfælde, hvor øjenpatienter er blevet oplyst af en praktiserende øjenlæge om, at de er kandidater til grå stær-operation, men ikke på det offentliges regning. Ifølge Sundhedsstyrelsen bør indikationen for at tilbyde en operation for grå stær ikke være forskellig, uanset om operationen finder sted i offentligt eller privat regi. Styrelsen opfordrer derfor grå stær-patienter, som får anden besked, om at tage kontakt til en patientvejleder på et af sygehusene i regionen og spørge ham eller hende om, hvilke muligheder der er for behandling i offentligt regi.

Det er i det hele taget en god idé at tage kontakt til en patientvejleder, hvis du er i tvivl om noget i forbindelse med et udrednings- eller behandlingsforløb. Patientvejlederen kan gøre dig kloge på dine rettigheder og muligheder. Samtlige danske sygehuse har ansat en patientvejleder.

## Klagereglerne

Som øjenpatient kan du klage, hvis du oplever, at du er blevet dårligt behandlet i sundhedsvæsenet. Du kan klage, hvis du mener, at der har været **svigt i dit behandlingsforløb**. Ifølge Sundheds- og Ældreministeriet dækker det over alt fra undersøgelser til behandling, genoptræning, pleje, information om og samtykke til behandling, aktindsigt i patientjournaler (eller lignende) samt sundhedspersoners tavshedspligt og udfærdigelse af erklæringer.

Det er **Styrelsen for Patientklager**, der behandler klager rettet mod for eksempel en hospitalsafdeling eller en klinik. Hvis den klage, du ønsker at indbringe, er rettet imod én eller flere sundhedspersoner, er det **Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn**, der tager sig af sagsbehandling og afgørelse. Typisk vil et sagsforløb se ud som følger:

- Du indsender din klage digitalt til Styrelsen for Patientklager via et [klageskema på borger.dk](#). Du kan printe skemaet ud, når du har udfyldt det, så du har en kopi af klagen.
- Når du udfylder klageskemaet, skal du vælge, om du vil klage over et behandlingssted (for eksempel en klinik) eller over konkrete sundhedspersoner. Vær også opmærksom på, at du skal angive, hvor og hvornår behandlingen fandt sted.

- Hvis du klager over en behandling, som regionen har betalt for, har du mulighed for at komme til et dialogmøde. Tilbuddet gælder, hvis du klager over behandling på et sygehus eller i praksissektoren, for eksempel hos en praktiserende læge eller en speciallæge i øjensygdomme.
- Du vil i alle tilfælde få din sag til partshøring, når de relevante dokumenter er indhentet. En partshøring dækker over, at du som part i sagen får mulighed for at komme til orde og ytre dig om sagen, førend der træffes afgørelse i sagen hos den offentlige myndighed.
- Herefter bliver sagen vurderet af en juridisk sagsbehandler og af en ekstern sundhedsfaglig sagkyndig.
- Endelig afgøres sagen af enten Styrelsen for Patientklager eller Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn.

Hvis en myndighed vurderer, at en sundhedsperson ikke har levet op til normen for almindelig anerkendt faglig standard, kan myndigheden give den pågældende en 'næse' i form af kritik. I sjældent alvorlige tilfælde ender sagen i retten. Sundhedspersoner, som overtræder loven, kan få frataget deres autorisation.

I [autorisationsregisteret](#) på Styrelsen for Patientsikkerheds hjemmeside finder du oplysninger om alle danske sundhedspersoners autorisationsstatus.

Du skal være opmærksom på, at der er en forældelsesfrist på klager. Det betyder, at du skal indsende din klage, inden der er gået to år, fra at du er blevet bekendt med det forhold, du vil klage over. Og senest fem år efter den dag, hvor forholdet reelt fandt sted. Du skal forvente, at det tager et år at få behandlet en klage.



# Kend dine rettigheder som øjenpatient



## Henvi sning:

Du henvises til et sygehus.

### Udredningsgaranti: Frist på 30 dage



#### Udredning:

En afklarende undersøgelse, hvor du informeres om dine behandlingsmuligheder.



#### Alternativ 1:

Hvis det sygehus, du er henvist til, ikke kan udrede dig inden for 30 dage, henvises du til et **samarbejdssygehus** i den region, hvor du bor. Samarbejdssygehuset udfører den afklarende undersøgelse.



#### Alternativ 2:

Can samarbejdssygehuset heller ikke nå at udrede dig inden for 30 dage, træder et **udvidet frit sygehusvalg** i kraft. Sker det, har du ret til udredning på et **aftale-sygehus**, der er private eller udenlandske sygehuse/klinikker, der har en aftale med regionen.

### Behandlingsgaranti: Frist på 30 dage



#### Behandling:

Senest 30 dage efter din afklarende undersøgelse har du ret til at blive behandlet.



#### Afsluttes:

Det hele viser sig ikke at være noget. Du går ikke videre til behandling.



#### Udvidet frit sygehusvalg:

Overstiger ventetiden 30 dage – eller udskyder dit sygehus din behandling – har du ret til behandling på et aftalesygehus eller hos en praktiserende øjenlæge, der har en aftale med regionen.

## Erstatningssager:

Erstatningssager er en særlig kategori af klagesager, som kan rejses i de tilfælde, hvor du som øjenpatient har fået en skade som følge af behandling (herunder medicin) samt manglende eller for sen behandling. Du kan søge erstatning, hvis behandlingen er udført under ansvar af en autoriseret sundhedsperson. Du får ikke erstatning, hvis de skader, du har oplevet, er en følge af den sygdom, du er blevet behandlet for. Det er **Patienterstatningen**, der behandler erstatningssager. Erstatningssager vurderes typisk af en sagsbehandler fra Patienterstatningen samt en **lægefaglig konsulent**. Det er gratis at anmelde en sag.

Patienterstatningen behandler omkring 11.000 sager om året, og det tager i gennemsnit seks måneder at færdigbehandle en erstatningssag. Hvis du får medhold i din klage, afhænger erstatningens størrelse blandt andet af, hvor stor din skade er, samt hvilke konsekvenser den har haft for dig. Erstatningsreglerne er komplekse, og Øjenforeningen anbefaler derfor, at du – hvis det bliver relevant – orienterer dig på Patienterstatningens hjemmeside, hvor der findes en oversigt over, hvordan reglerne skal tolkes i henhold til specifikke situationer.

Hvis du er uenig i den afgørelse, som Patienterstatningen kommer med, kan du anke den til **Ankenævnet for Patienterstatningen**, som er en del af **Patientombuddet**. Patientombuddet er en institution under Sundheds- og Ældreministeriet, hvis hovedopgave er at behandle klager over den faglige behandling i sundhedsvæsenet. Du skal anke sagen senest en måned efter, at du har modtaget afgørelsen.

## Feriesituationer

Du kan komme ud for, at din øjenlæge holder ferielukket i en periode, hvor du har brug for at blive tilset med kort varsel. I de fem regioner har det de seneste år været kutyme, at regionens øjenlæger koordinerer deres ferie således, at der er dækning i de populære ferieruger hen over året. I den seneste overenskomst mellem speciallæger inden for ørelægehjælp,

øjnelægehjælp og dermatologi og Danske Regioner er det skrevet ind, at speciallægerne har pligt til at henvise til åbne kolleger i ferieperioden. Det skal ske på deres hjemmeside og telefonsvarer. Ferieplanerne kan også tilgås på de forskellige Regioners hjemmeside. Søg på ferieplan for speciallæger på din regions hjemmeside.

## Hvis du vil vide mere ...

Såfremt du står i en situation, hvor du er i tvivl om dine rettigheder som øjenpatient, kan du til enhver tid kontakte et patientkontor i den region, du er bosat i. Patientkontorerne bistår med vejledning og rådgivning om patientrettigheder, herunder reglerne på klage- og erstatningsområdet. Om nødvendigt kan du anmode patientkontoret om hjælp til at udfærdige og fremsende henvendelser til myndigheder. ■

### Her finder du de forskellige patientkontorer:

#### Region Hovedstaden

Hjemmeside: [www.regionh.dk/patientvejleder](http://www.regionh.dk/patientvejleder)  
Telefonnummer: 38 64 99 00

#### Region Sjælland:

Hjemmeside: [www.regionsjaelland.dk/patientvejledning](http://www.regionsjaelland.dk/patientvejledning)  
Telefonnummer: 70 15 50 01

#### Region Nordjylland:

Hjemmeside: [www.patientrettigheder.rn.dk](http://www.patientrettigheder.rn.dk)  
Telefonnummer: 97 64 80 10

#### Region Midtjylland:

Hjemmeside: [www.patientkontoret.rm.dk](http://www.patientkontoret.rm.dk)  
Telefonnummer: 78 41 04 44

#### Region Syddanmark:

Hjemmeside: [www.rsyd.dk/wm406195](http://www.rsyd.dk/wm406195)  
Telefonnummer: 76 63 14 90