

Hvis du vil klage

076

Patientvejledning





Velkommen

Hos PrivatHospitalet Danmark kommer vores kunder altid i første række. Som kunde hos os oplever du en høj faglig kvalitet og tidssvarende faciliteter, hvor dit behandlingsforløb er vores første prioritet.

PrivatHospitalet Danmark har eksisteret siden 1991 og er i dag Danmarks største privatejede danske hospital. Hospitalet bliver til dagligt drevet af hospitalschef Bettina Hardt-Madsen.

Vi råder over operationsstuer, ambulatorier og sengepladser. Vi har kompetente specialister tilknyttet inden for hver deres speciale, alle er overlæger med lang og veldokumenteret ekspertise inden for deres område.

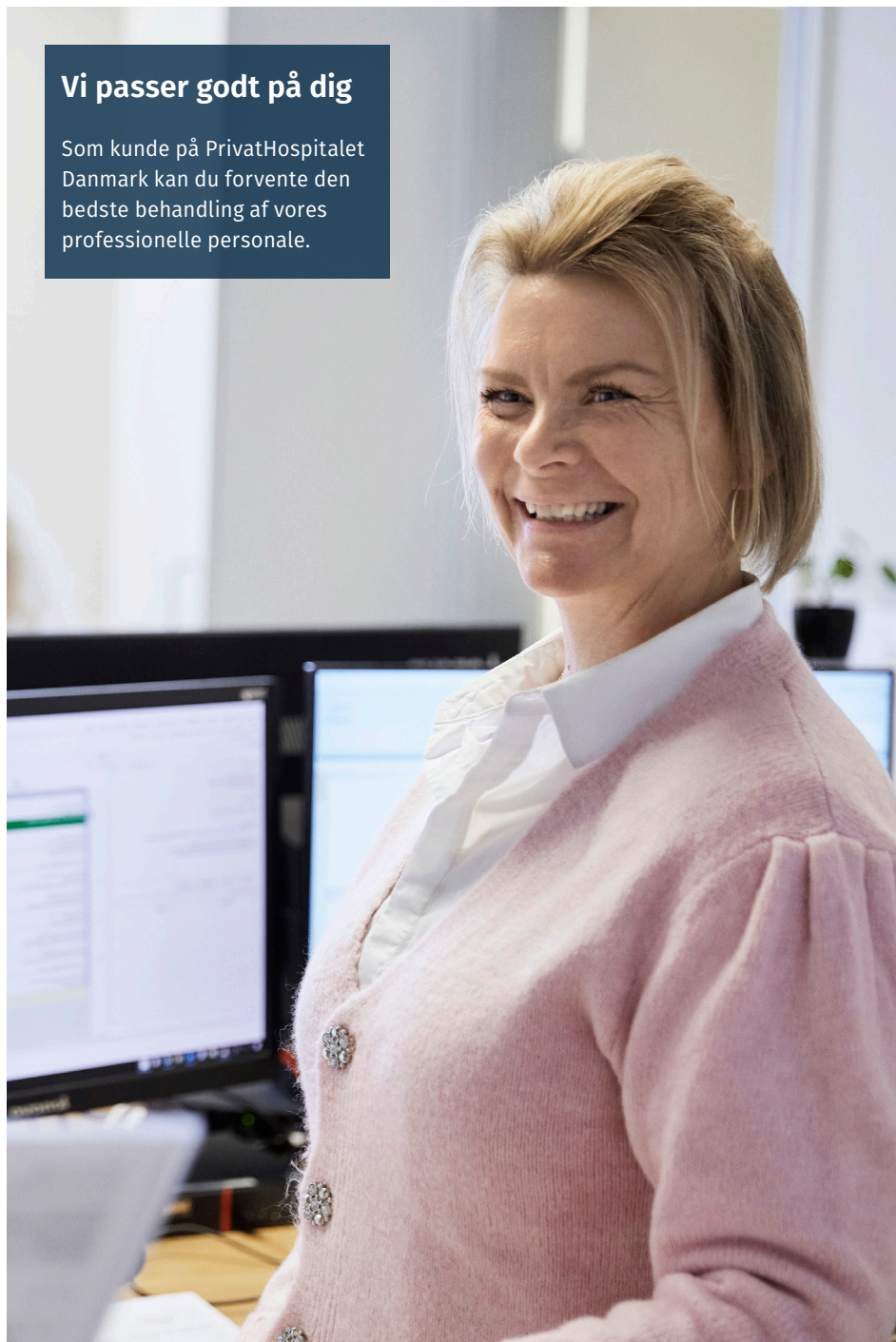
Hospitalet råder endvidere over moderne røntgenudstyr, således at næsten alle former for billeddiagnostik kan foretages på stedet, og vi har derudover det nyeste medicotekniske udstyr.

Har du spørgsmål vedrørende din operation eller andet, som vi kan hjælpe dig med, er du altid velkommen til at kontakte os.

Bettina Hardt-Madsen
Hopitalschef

Vi passer godt på dig

Som kunde på Privathospitalet Danmark kan du forvente den bedste behandling af vores professionelle personale.



Hvis du overvejer at klage eller vil søge om erstatning

Den 1. januar 2011 fik vi i Danmark et nyt patientklagesystem, som skal gøre det lettere for dig som patient at klage samt udvide dine muligheder for at klage. Fokus er på læring, da vi i sundhedsvæsenet i højere grad skal i dialog med dig som patient og lytte til dine erfaringer. Dialogen giver os mulighed for at afklare klagerne hurtigt, inden de eventuelt bliver sendt videre til den centrale klageinstans.

Vi vil meget gerne i dialog med dig

Hvis du i løbet af din kontakt med PrivatHospitalet Danmark kommer i en situation, hvor du vil klage, opfordrer vi dig kraftigt til i første omgang at tale med personalet.

- Tal med personalet om, hvad du har oplevet
- Tal med eller skriv til vores daglige leder
- Skriv til hospitalsdirektionen, hvis du ikke får en tilfredsstillende forklaring

Forhåbentlig kan du i samarbejde med personalet få løst problemet. Nogle gange er det nok at få fortalt, hvad man har oplevet og at der bliver lyttet til én.

Få råd og hjælp

Før du klager kan det være en god idé at tage kontakt til en patientvejleder i Region Hovedstaden.

Patientvejlederne kan rådgive og vejlede dig om klagesystemerne, sende dig relevant information/skemaer, evt. være behjælpelig med udformning af klagen samt sikre at din klage kommer det rigtige sted hen.

Patientvejlederne har tavshedspligt, og du kan henvende dig anonymt.

Patientkontoret

Region Hovedstaden
Enhed for Patientvejledning
Nordre Fasanvej 57
Hovedvejen, Indgang 17.1
2000 Frederiksberg
Tlf.: 3864 9944
Email: patientkontorregions-gaarden@regionh.dk

Kvalitetssikret

PrivatHospitalet Danmark er akkrediteret efter Den Danske Kvalitetsmodel (DDKM).





Hvis du vil søge erstatning

Hvis du ønsker erstatning for en skade du har fået i forbindelse med undersøgelse og behandling på Privathospitalet Danmark skal du anmelde skaden til Patienterstatningen på www.patienterstatningen.dk der opfordrer alle til at benytte den online guide "tjek din skade" før du anmelder.

Du kan få erstatning for fysisk og psykiske skader efter undersøgelse eller behandlinger på f.eks. Privathospitalet og erstatninger for fysiske skader efter brug af medicin. Du kan ikke få erstatning for den sygdom, du behandles for, eller fordi behandlingen ikke gjorde dig rask.

Patienterstatningen

Kalvebod Brygge 45
1560 København V
Tlf.: 3312 4343

Styrelsen for Patientsikkerhed

Du kan altid sende din klage til Styrelsen for Patientsikkerhed, hvis du er i tvivl om, hvem du skal henvende dig til. Her vil din klage blive sendt til den rette modtager.

Du kan klage over:

Sundhedsfaglige områder:

- Undersøgelse, diagnose og behandling
- Samtykke til behandling
- Sundhedspersonalets tavshedspligt
- Lægeerklæringer

Tilsidesatte patientrettigheder:

- Manglende aktindsigt
- Maksimalt ventetider
- Kørsel i forbindelse med behandling

Når du klager, får du vurderet, om der har været svigt i behandlingen eller om dine rettigheder som patient ikke er blevet efterlevet. Hvis det er tilfældet, får du en anerkendelse af det.

En klage til Styrelsen for Patientsikkerhed kan aldrig udløse erstatning.

Du kan klage over den behandling, du selv har modtaget eller give fuldmagt til, at en anden kan klage på dine vegne.

Din klage kan

- enten udløse en eventuel kritik af det pågældende behandlingssted
- eller udløse en eventuel kritik af en eller flere konkrete sundhedspersoner.

Det afhænger af dit valg. Klagen skal være indsendt til Patientombuddet senest to år efter, du første gang blev bekendt med eller burde have fået mistanke om svigt i behandlingen. Klagen skal dog være indsendt senest fem år efter behandlingen fandt sted.

**Styrelsen for
patientsikkerhed**

Islands Brygge 67
2300 København S
Tlf. 7228 6600
E-mail: stps@stps.dk
www.stps.dk



PrivatHospitalet Danmark tilbyder specialistbehandling inden for følgende specialer:

- Albuesmerter
- Ankelsmerter
- Anæstesi
- Astma, allergi og lungesygdomme
- Fodsmertes
- Gynækologi
- Neurologi
- Hovedpine/migræne
- Svimmelhed
- Hoftesmerter
- Hudsygdomme
- Håndsmertes
- Hjerteklinik
- Indlæggelse
- Knæsmertes
- Mave og tarm
- Medicinske sygdomme
- Neurofysiologi
- Ortopædkirurgi
- Plastikkirurgi
- Reumatolog
- Rygsmerter
- Røntgen og scanning
- Skuldersmerter
- Slidgigt
- Sportsskader
- Urologi
- Ultralyd



PrivatHospitalet Danmark • Jægersborg allé 14 • 2920 Charlottenlund • Tlf.: 3964 1949
info@phdanmark.dk • www.phdanmark.dk