

## Dialog om din klage

Dialog er for dig, der har oplevet en behandling, du ikke er tilfreds med. Måske har du nogle uafklarede spørgsmål. Du kan også blot have brug for at høre sundhedspersonalet forklare, hvorfor de handlede, som de gjorde. Samtidig får sundhedsvæsenet mulighed for at lære af dit forløb og hvis det er muligt sikre, at den oplevelse, som du har haft, ikke gentager sig for andre patienter i fremtiden.

## Om dialogen

Du vil blive kontaktet af regionen eller behandlingsstedet, hvis du har takket ja til en dialog og dialog er en mulighed i din klage. Regionen eller behandlingsstedet bestemmer, hvordan dialogen skal foregå.

En dialog kan foregå ved et fysisk møde eller over telefonen. Det vil ofte være sundhedspersoner, der har behandlet dig, som deltager. Det kan dog også være andre fx en fra afdelingsledelsen. Du har kun krav på én dialog, uanset om du klager over flere behandlingssteder.

Du skal kontakte regionen, hvis du alligevel ikke ønsker at have en dialog med regionen om din klage. Du skal i den forbindelse oplyse regionen, om du ønsker at fastholde din klage.

Regionen vil derefter på baggrund af dine oplysninger sende os de oplysninger, vi skal bruge for at kunne behandle din klage.

## Få støtte under dialogen

Du må gerne tage en pårørende eller en ven med som støtte under dialogen. Det kan være en fordel, at du har en med, som lytter og hjælper med at huske, hvad der bliver sagt.

Du kan også benytte dig af Danske Patienters gratis bisidderordning. Bisidderne er frivillige, der kan gå med dig, lytte og støtte dig i at få afklaret det, du ønsker.

Din regionale patientvejleder kan også hjælpe dig med at få kontakt til en frivillig bisidder. Læs mere om bisidderordningen i vejledningen fra Danske Patienter.

Dit regionale patientkontor kan fortælle, hvordan en dialog foregår i netop din region, hvis du vil vide mere. Du kan finde kontaktoplysningerne til sidst i denne vejledning.

## Efter dialogen

Du skal efter dialogen beslutte:

- om du ønsker at trække din klage tilbage

- om du ønsker at fastholde din klage.

Du har mulighed for at ændre indholdet af din klage, hvis du vælger at fastholde din klage. Du kan enten udvide klagen eller frafalde dele af klagen.

## Undtagelser

Du kan ikke få en dialog i de tilfælde hvor:

- du selv har betalt for behandlingen
- behandlingen blev betalt af en sundhedsforsikring.
- behandlingen blev udført af hjemmeplejen eller på et plejehjem i en kommune.
- du klager over brud på tavshedspligten
- du klager over journalføring.

Det skyldes, at muligheden for dialog kun gælder for sundhedsfaglig behandling, som regionen helt eller delvis har betalt for.

Du har i stedet mulighed for selv at kontakte behandlingsstedet og bede om en samtale.

## Kontaktoplysninger på de regionale patientkontorer

- **Region Nordjylland**, Tlf. 97 64 80 10, [patientkontor@rn.dk](mailto:patientkontor@rn.dk)
- **Region Syddanmark**, Tlf. 76 63 14 90, [patientkontoret@rsyd.dk](mailto:patientkontoret@rsyd.dk)
- **Region Midtjylland**, Tlf. 78 41 04 44, [patientkontoret@rm.dk](mailto:patientkontoret@rm.dk)
- **Region Sjælland**, Tlf. 70 15 50 01, [patientvejledningen@regionsjaelland.dk](mailto:patientvejledningen@regionsjaelland.dk)
- **Region Hovedstaden**, placeret lokalt på hvert hospital. Se kontaktoplysninger på [Link til Region Hovedstadens hjemmeside](#)

## Yderligere information

Du kan læse mere på vores hjemmeside, [www.stpk.dk](http://www.stpk.dk).

Du er selvfølgelig også velkommen til at kontakte os, hvis du har spørgsmål:

- Ring til os på telefon 72 33 05 00
- Skriv til os på [stpk@stpk.dk](mailto:stpk@stpk.dk)