

Retten til å klage

I hvilke tilfeller kan du klage på at du ikke får behandling du har rett på og hvordan gjør du det?

Av ELIZABETH LOE TOLLEFSEN

Med rusreformen ble rusmiddelmissbrukeres rett til tverrfaglig spesialiserte behandling omfattet av pasientrettighetslovens klagebestemmelser. Bestemmelsen i kapittel 7 i pasientrettighetsloven beskriver hva du kan klage på, hvordan du skal gå frem og hvem som skal behandle klagen.

Hva kan du klage på?

Før du mottar behandling:

- Manglende rett til oppfylling av vurderingsgarantien (§ 2-2).
- Manglende underretning om rettigheter og frist for behandling.
- Manglende rett til å medvirke ved valg av tilgjengelig behandling og undersøkelsesmetoder (§ 3-1).
- Manglende rett til ny vurdering (§ 2-3) – kan også omfatte henvisende leges beslutninger om ikke å henviser til en annen vurderingsinstans.
- Mangelfull oppfyllelse etter fristens utløp.

Under behandlingen:

- Manglende rett til valg av sykehus eller DPS (§ 2-4) i alle trinn i den tverrfaglige behandlingen.
- Manglende rett til utarbeidelse av individuell plan (§ 2-5).
- Manglende rett til samtykke til behandling (§ 4-1) – særlig under tvangsopphold etter sosialtjenestelovens §§ 6-2, 6-2a og 6-3.
- Manglende rett til innsyn i journal (§ 5-1).

Ved utskriving:

- Urettmessig bortfall av rett på nødvendig helsehjelp (§ 2-1).

Husk at du kan be om at avgjørelsen du klager på ikke iverksettes før klagen er behandlet, jmfør forvaltningsloven § 42. Da må den som behandler klagen vurdere og bestemme om utskrivningen skal vente til de har behandlet klagen. Institusjonen som har ansvaret for utskrivningen må også vente på denne avgjørelsen før de eventuelt skriver deg ut.

Hvordan gå frem ved klage?

Først må du kontakte den legen/sykehuset/institusjonen der du mener du har en rett etter pasientrettighetsloven som ikke er oppfylt. Du kan velge at pårørende eller andre skal hjelpe deg. I så fall må du sørge for at den som skal representere deg har en skriftlig fullmakt der du har skrevet under på at han eller hun har rett til å representere deg i klagesaken. Selve henvendelsen kan gjøres muntlig eller skriftlig.

Dersom du ikke får medhold, må det sendes inn en klage til Helsetilsynet i fylket der du bor. Adressen er den samme som for Fylkesmannen i ditt fylke fordi Helsetilsynet er en avdeling ved Fylkesmannskontoret.


Viktige opplysninger ved klage

Den som behandler klagen skal ta utgangspunkt i den loven som gir deg klagerett. Du kan alltid få medhold hvis kravet ditt følger av loven. Det er derfor viktig at du i klagesaken viser til hvilken rettighet saken gjelder. Videre bør du beskrive forhold ved din situasjon som du mener kan ha blitt

glemt eller oversett. Dersom du ikke har fått medhold i at du har rett på behandling, er det viktig at du beskriver både dine fysiske og psykiske symptomer, sosiale situasjon og din avhengighet av rusmidler for at klageorganet raskest mulig kan ta en avgjørelse i saken din. Dersom du klager på mangelfull informasjon og medvirkning, er det viktig at du i klagen beskriver hvordan dialogen med helsepersonellet som har vurdert eller behandlet deg både før og under behandlingen har vært.

Klagefrist

Jo raskere du klager, desto større muligheter har du for at saken behandles riktig. I pasientrettighetsloven § 7-5 står det at du har fire uker etter at du har fått kunnskap som forholdet til å anmode om oppfyllelse. Så har du tre uker etter at du har fått svar på denne anmodningen.

Du kan også sende inn en klage etter at klagefristen er utløpt, men da har du ingen rett til å få saken din behandlet. Klagemyndigheten kan likevel velge å behandle den, derfor er det spesielt viktig at du begrunner hvorfor du sender inn en klage etter klagefristen. 

Elizabeth Loe Tollefsen er jurist og seniorrådgiver i Statens helsetilsynet elt@helsetilsynet.no

Vil du lese mer om rettigheter og klagebestemmelse etter pasientrettighetsloven, se rundskriv fra sosial- og helsedirektoratet nr. 15-12/2004