

### Vad kan patientnämnden göra?

Patientnämnden kan hjälpa dig som patient att föra fram klagomål till vårdgivare och att få klagomål besvarade av vårdgivaren.

Genom vårdgivarens svar kan man till exempel få en förklaring till det som har hänt.

Klagomålen kan gälla hälso- och sjukvård och tandvård som bedrivs av Region Västernorrland, länets kommuner eller enligt avtal med dessa.

De klagomål som patientnämnden tar emot utgör underlag till rapporter som på övergripande nivå beskriver de problem patienter upplever i kontakt med vården.

Rapporterna används av vårdgivarna för att utveckla vården.

Patientnämnden gör ingen bedömning av det klagomålet gäller och tar inte ställning till om vårdgivaren har begått fel.

### Hur går det till?

Om det är möjligt skriver du eller en närstående själv ned klagomål/synpunkter och frågor. Som stöd finns ett digitalt formulär via 1177.

Alternativt blanketten *Synpunkter eller klagomål till patientnämnden*.

Om du som patient vill kan patientnämnden överlämna klagomålet till vårdgivaren (till den eller de berörda verksamheterna) med begäran om att vårdgivaren besvarar klagomålet. Svaret ska lämnas inom fyra veckor, om det skulle ta längre tid skickar patientnämnden påminnelser till vårdgivaren.

Vårdgivaren kan välja att lämna ett skriftligt svar till patientnämnden eller muntligt svar direkt till dig som sänt klagomålet. Oftast lämnas ett skriftligt svar som patientnämnden skickar vidare till patienten.

## Information till dig som har kontaktat patientnämnden

### Patientens samtycke

Patienten måste lämna sitt samtycke för att patientnämnden ska kunna överlämna ett klagomål till vårdgivaren och begära svar. I vissa fall kan samtycke lämnas av andra personer, exempelvis av den som har fullmakt att företräda en patient i ärende hos patientnämnden (fullmaktsblankett tillhandhålls av patientnämnden).

### Om patienten är ett barn

Ett barn som har uppnått tillräcklig ålder och mognad (som regel i övre tonåren) ska själv lämna sitt samtycke.

Vårdnadshavarnas samtycke krävs som regel inte i sådana fall.

### Sekretess och personuppgifter

Sekretess gäller i ärenden hos patientnämnden och alla som arbetar på patientnämnden har tystnadsplikt.

För att kunna handlägga ett klagomålsärende behöver patientnämnden behandla personuppgifter. Dessa kan vara namn, kontaktuppgifter och uppgifter om hälso- och sjukvård. Den lagliga grunden för patientnämndens behandling av personuppgifter enligt dataskyddsförordningen (gdpr) är allmänt intresse eller myndighetsutövning. På [www.rvn.se/gdpr](http://www.rvn.se/gdpr) finns mer information om behandling av personuppgifter i Region Västernorrland.

### Mer information

Kontakta i första hand din handläggare på patientnämndens förvaltning om du har frågor eller önskar få mer information om hur handläggningen går till.