

Hvis noget går galt – klager over tandbehandling

De privatpraktiserende tandlæger har cirka otte millioner patientkontakter årligt. Langt de fleste behandlinger bliver gennemført uden problemer. Men i nogle tilfælde opstår der problemer, som patienten ønsker at klage over.

Denne vejledning orienterer om klageforløbet i de tilfælde, hvor en patient klager over den faglige behandling. Det kan også være en klage over uenighed om aftalt pris eller aftalt tandbehandling.

Måske kan du og din tandlæge løse problemerne i fællesskab ved at tale om dem. Det er ikke et krav, men det er en god mulighed, der bør prøves først.

Hvem er denne vejledning om klageforløbet relevant for?

Denne vejledning gælder **alene klager over privatpraktiserende tandlæger, der har overenskomst med regionernes Lønnings- og Takstnævn** (tidl. Sygesikringen).

Hvis du vil klage over en offentligt ansat tandlæge, en tandplejer, en tandtekniker eller en tandlæge, der ikke har indgået overenskomst med Regionernes Lønnings- og Takstnævn, skal du henvende dig til **Patientombuddet**. Her får du et klageskema, som du skal udfylde.

Hvis du er under 18 år, skal du også henvende dig til Patientombuddet.

Kontaktoplysninger til Patientombuddet finder du sidst i denne brochure.



Måske kan du og din tandlæge
løse problemerne i fællesskab
ved at tale om dem."

Ønsker du yderligere oplysninger om forløbet, klagesystemet, forældelsesfrister eller andet, kan du læse mere på www.tandklage.dk.

Det faglige klagesystem, der udgøres af tandlægenævnene i de fem regioner samt Landstandlægenævnet, kan beslutte, at en tandlæge skal betale et beløb til dækning af omgørelse af en tandbehandling. Klagenævnene kan imidlertid ikke idømme tandlægen erstatningspligt for følgende:

- Merudgifter som følge af en skade
- Tabt arbejdsfortjeneste
- Varigt mén, svie eller smerte
- Andre udgifter som følge af en skade

Hvis du ønsker erstatning for et eller flere af disse tilfælde, skal du i stedet henvende dig til **Tandlægeforeningens Patientskedeforsikring**, som dækker behandlingsskader efter samme retningslinier som for sygehusene. Du kan evt. læse nærmere i brochuren "Når skaden er sket".

Skal du betale for behandlingen, selv om du klager?

Ja. En klagesag har ingen indflydelse på betalingen for den tandbehandling, du har fået udført, og behandlingen skal derfor betales. Beløbet kan kræves deponeret i regionen, før klagen kan behandles.

Klagefrister

Klager over den faglige behandling

Du kan klage over den faglige behandling af dit tand-

sæt. Det gælder såvel undersøgelsen som behandlingen. I så fald skal du klage senest to år efter, at du er – eller burde være blevet – opmærksom på problemet. Du kan senest klage fem år efter den dag, hvor klageforholdet fandt sted.

Klager over andre forhold fx aftale om pris eller ydelser

Du kan også klage over andre forhold end den faglige del af behandlingen. Det kan fx være, hvis du mener, at du har fået en anden behandling eller ydelse end aftalt, eller at prisen for den endelige behandling er forskellig fra, hvad du aftalte med din tandlæge. I sådanne tilfælde er klagefristen seks uger efter, at du er blevet bekendt med forholdet.

Hvad koster det at klage?

Det koster ingenting at klage. Der er heller ingen nedre grænse for det beløb, klagen skal gælde.

Hvem skal du klage til?

Du kan sende din klage til et af følgende steder:

- Den region, hvor din tandlæge har sin praksis-adresse
- Patientombuddet

Der er frit valg. Uanset hvortil du sender din klage, vil den blive sendt videre til den region, hvor tandlægen, du klager over, har praksis. Det skyldes, at klagesagerne administreres af regionerne.

Hvad bør klagen indeholde?

Alle klager skal være skriftlige og daterede. Så er der ingen tvivl om, hvad du klager over - og hvornår. Din klage bør derudover indeholde oplysninger om:

- Hvilken tandlæge, der klages over
- Hvad der klages over
- Hvornår det er foregået
- Hvad der efter din mening er aftalt (hvis der er tale om aftalebrud)
- Hvad du ønsker at opnå med klagen

Sagsbehandlingen går hurtigere, hvis du også medsender en kopi af regninger og andre relevante oplysninger om den tandbehandling, du klager over.

På www.tandklage.dk, hos regionerne og hos Patientombuddet kan du finde et klageskema, som du kan benytte ved klagesager. Kontakt evt. din region for nærmere information, eller hvis du ønsker hjælp og vejledning til at formulere din klage.

Hvor bliver din klage behandlet?

Din klage vil blive behandlet i regionen, hvor den tandlæge, som din klage omfatter, har klinik.

Hvem behandler din klage?

Når regionen har modtaget din klage, vil et visitationsudvalg tage stilling til

- om klagen kan behandles, og
- hvem der i givet fald skal behandle klagen

Visitationsudvalget kan afvise en klage, hvis visitationsudvalget vurderer, at

- klagen er åbenlys grundløs
- klagen er forældet, eller
- klagen drejer sig om et erstatningsspørgsmål

Hvis visitationsudvalget godtager klagen, vil udvalget kontakte både dig og din tandlæge, inden sagen bliver sendt videre. Det sker, fordi visitationsudvalget skal vurdere, om der er mulighed for, at sagen kan løses med et forlig.

Hvis en forligsmæssig løsning ikke er mulig, sender visitationsudvalget klagen videre til den korrekte myndighed. Du skal altså ikke bekymre dig om, hvorvidt klagen bliver sendt videre til det rigtige udvalg - det kommer til at ske automatisk.

1) Hvis klagen drejer sig om forhold, der vedrører Tandlægeoverenskomsten – det kan fx være en klage over en regning – sender visitationsudvalget klagen til be-

handling i samarbejdsudvalget i den region, din tandlæge tilhører.

2) Drejer klagen sig derimod om selve det arbejde, tandlægen har udført – fx hvis du mener, der er sket fejl i behandlingen – sender visitationsudvalget klagen til behandling i regionstandlægenævnet i den region, din tandlæge tilhører.

3) Hvis klagen både vedrører Tandlægeoverenskomsten og tandlægens arbejde, skal den behandles i begge udvalg. I den situation sender visitationsudvalget først klagen til regionstandlægenævnet, som vil afklare den faglige udførelse af arbejdet. Derefter vil klagen blive sendt videre til samarbejdsudvalget, der så vurderer regningen.

Ankemuligheder

Hvis visitationsudvalget afviser din klage, kan du anke denne afvisning direkte til samarbejdsudvalget i din tandlæges region inden seks uger.

Du kan anke en afgørelse fra både regionstandlægenævnet og samarbejdsudvalget i din tandlæges region senest seks uger efter, den er truffet. Det skal ske til Landsstandlægenævnet eller Landssamarbejdsudvalget, afhængigt af hvor din klage blev behandlet i første omgang.

De forskellige nævn og udvalg, der kan få med din klage at gøre, er sammensat på følgende måde:

- Samarbejdsudvalget i hver region består af to repræsentanter fra regionsrådet, tre tandlæger udpeget af Tandlægeforeningens regionsbestyrelse og en fra kommunerne i regionen.
- Landssamarbejdsudvalget består af tre repræsentanter fra Regionernes Lønnings- og Takstnævn samt tre tandlæger udpeget af Tandlægeforeningen.
- I hvert regionstandlægenævn sidder to repræsentanter fra regionsrådet, tre tandlæger udpeget af Tandlægeforeningens regionsbestyrelse samt en fra Forbrugerrådet.
- Endelig er Landstandlægenævnet sammensat af to personer fra regionsrådet, tre tandlæger udpeget af Tandlægeforeningen, en fra Forbrugerrådet samt en fra Danske Patienter.

Nyttige kontaktoplysninger

Region Hovedstaden

Kongens Vænge 2
3400 Hillerød
Telefon: 48 20 50 00
www.regionh.dk

Region Sjælland

Alleen 15
4180 Sorø
Telefon: 70 15 50 00
www.regionsjaelland.dk

Region Syddanmark

Damhaven 12
7100 Vejle
Telefon: 76 63 10 00
www.regionsyddanmark.dk

Region Midtjylland

Regionshuset Viborg
Skottenborg 26
Postboks 21, 8800 Viborg
Telefon: 87 28 50 00
www.regionmidtjylland.dk

Region Nordjylland

Niels Bohrs Vej 30
9220 Aalborg Øst
Telefon: 96 35 10 00
www.m.dk

Danske Regioner

Dampfærgevej 22
DK 2100 København Ø
Telefon: 35 29 81 00
www.regioner.dk

Patientombuddet

Frederiksborggade 15, 2. sal
1360 København K
Telefon: 72 28 66 00
www.patientombuddet.dk

Landstandlægenævnet

C/O Østre Landsret
Bredgade 59
1260 København K

Landssamarbejdsudvalget

vedr. tandlægehjælp

c/o Danske Regioner
Dampfærgevej 22
2100 København Ø
Telefon: 35 29 81 00

Tandlægeforeningens

Patientskadeforsikring

Svanemøllevej 85
2900 Hellerup
Telefon: 39 46 00 60
www.tf-patientskade.dk

Tandlægeforeningen

Amaliegade 17
1256 København K.
Telefon: 70 25 77 11
www.tandlaegeforeningen.dk