

Tandlægeforeningen ønsker forbedringer af klagesystemet

Forbrugerprogrammet Kontant på DR1 satte tirsdag den 12. april kritisk fokus på klage- og erstatningssystemet for privat tandlægepraksis. Systemet blev kritiseret for at være uigennemskueligt, og der blev peget på problemer vedr. habilitet og sagsbehandling.

Marianne Riis, der er formand for klinikejerforhandlingsudvalget i Tandlægeforeningen, medvirkede i Kontant, og hun fik lejlighed til at informere tv-seerne om en række forbedringer, som Tandlægeforeningen vil arbejde på at få iværksat. Nogle af forbedringerne er allerede på vej, andre vil Tandlægeforeningen gå i dialog med Danske Regioner om.

Under optagelserne til interviewet med Kontant udtalte Marianne Riis sig flere gange om de væsentlige fordele ved klage- og erstatningssystemet, men disse udtalelser tog Kontant ikke med i programmet.

- Der er tre store fordele ved klagesystemet, som hører under overenskomsten mellem Danske Regioner og Tandlægeforeningen. Den ene er, at patienter, der får medhold, kan få pengene tilbage. Den anden er, at der er mulighed for at anke afgørelsen, hvis man er utilfreds. Og den tredje fordel er, at sagerne bliver behandlet hurtigere end i Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn. Det undrer mig, at Forbrugerrådet vil have klager over tandlæger lagt ind under Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn, for patienterne vil i givet fald blive stillet ringere. Det sagde jeg til Kontant, men de havde åbenbart lagt sig fast på en kritisk vinkel over for tandlægerne, pointerer Marianne Riis.

Patientforsikringen på tandlægeområdet rummer den store fordel for patienterne, at den nedre grænse for erstatning til patienter er 1.000 kr., mens den i patientforsikringen inden for det øvrige sundhedsvæsen er 10.000 kr.

- Forbrugerrådet har i ti år været repræsenteret i Tandskadeankenævnet. De kender dermed forsikringssystemet på tandlægeområdet indefra. Det skuffer mig, at de går i medierne og kritiserer systemet. De kunne for længe siden af have lagt deres synspunkter åbent frem på de møder, som de deltager i.

Hjemmeside på vej

I efteråret 2010 besluttede Tandlægeforeningen og Danske Regioner, at klagesystemet skal gøres lettere at overskue. Det vil ske i form af hjemmesiden Tandklage.dk, som forventes at være klar til sommer.

Hjemmesiden Tandklage.dk skal gøre det lettere for patienter og andre at finde rundt i klagesystemet, og den skal indeholde information om, hvordan systemet er bygget op.

- Jeg kan godt forstå, at det kan være svært at overskue klagesystemet. Men det gør vi noget ved og håber dermed at kunne dæmme op for en del af kritikken, siger Marianne Riis.

Ingen skal gå rundt med smerter

Ifølge Kontant bliver patienter bedt om at tilbagelevere eksempelvis de kroner, som de er blevet behandlet med, før de kan få pengene tilbage i en klagesag, som de har fået medhold i. Det vil Marianne Riis have lavet om på.

- Reglen om at levere materialer tilbage er indført for at undgå misbrug af systemet. Men vi kan nu se, at reglen medfører, at patienter kommer i klemme. Vi kan ikke leve med, at patienter skal gå rundt med smerter på grund af en sådan regel. Vi vil derfor gå i dialog med Danske Regioner om at få den ændret, siger Marianne Riis.

Habilitet

Region Hovedstaden har i en pressemeddelelse meddelt, at i alt 83 klagesager i regionen skal gå om pga. en tandlæges inhabilitet. Det sker i konsekvens af en afgørelse i Landstandlægenævnet i en konkret sag.

Marianne Riis oplyser, at Tandlægeforeningen i forvejen har fokus på habilitet.

- Vi har vedtaget en intern habilitetspolitik, og vi opfordrer nu tandlægerne til at være ekstra opmærksomme på eventuelle habilitetsproblemer. I den konkrete sag, som Kontant omtalte, er problemet således løst, siger Marianne Riis.