

18-01-2015  
Dok. 144438/SJ

## **Forbrugerrådet Tænks bidrag til diskussion af klage- og erstatningssystemet for privat praktiserende tandlæger.**

Klager over og erstatninger for skader behandles i forskellige adskilte systemer, hvortil kommer, at flere af dem har to instanser. Klager over offentlige tandlæger foregår i det offentlige klage- og erstatningssystem.

- **Tandklagenævnet:** 1. instans er de 5 regionale tandklagenævne og 2. instans er Landstandlægenævnet. Her kan forbrugerne klage over fagligt forhold, få honoraret tilbage samt få betalt en ny tandbehandling i særlige tilfælde.
- **Erstatningssystemet:** 1. instans er Tandlægenes Praksisforsikring (varetages af Codan). 2. instans er Tandskadeankenævnet. Her kan forbrugerne få udbetalt en erstatning, hvis har fået en skade, og tandlægen er ansvarlig for skaden.
- **Serviceklager:** Klager over pris, tandlægens opførsel 1. instans behandles af de regionale samarbejdsudvalg, og 2. instans er landssamarbejdsudvalget.
- **Systemerne finansieres** delvis af offentlige midler og delvis af Tandlægeforeningen.

### **Ét klagesystem er nødvendigt for forbrugerne**

Forbrugerrådet Tænk foreslår en sammenlægning af systemerne, så forbrugerne kun skal klage ét sted over privat praktiserende tandlæger. Der bør opbygges et helt nyt selvstændigt klage- og erstatningssystem. Vi er inspirerede af andre nævne, hvor der også er sket sammenlægning, så som Disciplinær- og Klagenævnet for beskikkede Bygningssagkyndige (se <http://husklage.dk>) Forbrugerne skal i et nyt nævn kunne få tilkendt erstatning for skader, kunne få honoraret tilbage samt få betalingen for en ny behandling.

Et nyt samlet nævn bør også kunne behandle klager over tandteknikere, tandplejere og klinikassistenter. Det skal også være muligt i dette nævn, som det er i dag, at udtale kritik for overtrædelse af sundhedslovgivningen, som Sundhedsstyrelsen fortsat skal orienteres om. Dette forudsætter, at de regionale nævne nedlægges, og sagsbehandlingen centraliseres. En sammenlægning af systemet vil sikre en langt bedre forbrugerbeskyttelse.

### **En ankeinstans er fortsat nødvendig for retssikkerheden**

Ved anker over 1. instansbehandling omgøres 25-30 %. Der bør derfor fortsat være en mulighed for at anke. Nævnene bør have en dommer som formand og derudover bestå af 2 tandlæger, 1 forbrugerrepræsentant og 1 politiker. Både tandlæger fra det offentlige system og Tandlægeforeningens medlemmer bør kunne udpeges, da der herved sikres den bredeste faglige viden.

## **Sagsbehandling og sagsbehandlingstiderne skal præciseres**

Tandskadeankenævnet og Sundhedsvæsnets klagesystem bruger sagkyndige til at vurdere sagerne før nævnmøderne, hvilket kan videreføres. De sagkyndige tandlæger bør udpeges på samme måde som i Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn, nemlig efter opslag fra Patientombuddet. Besigtigelse skal fortsat være muligt, men forbrugerne må højst vente to uger på dette og ved smerter højst to dage. Forbrugere, som er smerteplaget, kosmetisk skæmmet, eller har spiseproblemer, skal have en akut afhjælpning/akut stillingtagen til omgørelse. Beløbsgrænsen for erstatning er i dag 1000 kr., og det bør ikke ændres.

## **Læring af systemet skal markant forbedres**

Vidensopsamling og deling af viden fra nævnene skal sættes i system. Praksis bør kunne findes på nævnets hjemmeside, som også oplyser om forslag til ændring af praksis på baggrund af nævnenes viden. Her kan man lade sig inspirere af Patienterstatningen, hvor det er fuldt offentligt, i hvilke sager de har tilkendt erstatning, og som er let at søge i. Der bør være en automatisk overlevering til Sundhed.dk, Tandlægebladet, Sundhedsstyrelsen, Tandlægeskolerne og andre relevante institutioner.

## **Udfordringer med det nuværende system.**

- Ringe vidensopsamling i de nuværende nævn, ingen statistik eller systematisk opsamling kommer offentligheden til kendskab.
- Ringe systematisk vidensdeling mellem nævnene.
- Klagerne havner i de forkerte instanser, da forskellen mellem klage og erstatning er uforståelig og i mange tilfælde behandles af begge instanser
- Klagefrister overskrides, fordi forbrugerne klager det forkerte sted, eller forbrugeren kan få sin klage behandlet begge steder. Under sagsbehandlingen i det ene system bliver man sommetider opmærksom på, at sagen også kan behandles i det andet system, men så er ankefristen måske overskredet. Forbrugeren risikerer derved at miste retten til at få sin sag behandlet. Forbrugernes retssikkerhed er truet.
- Forbrugerne kan få udbetaling af penge i flere nævnene på tandlægeområdet, hvilket forvirrer forbrugerne.
- Materiale, der er nødvendigt for at vurdere sagerne, kan forsvinde, når det sendes mellem myndighederne. Ofte er det tre instanser, der skal bruge røntgenbilleder: i tandskadesystemet, klagesystemet og hos Sundhedsstyrelsen
- Der stilles hverken landsdækkende krav til formandens baggrund eller tilsvarene til forbrugerne, hvilket medfører uens sagsbehandling.
- Sproget i afgørelserne er forskellig: Nogle nævn bruger medhold/ ikke medhold mens andre bruger beføjet/ikke beføjet.
- Urimelig lang sagsbehandlingstid (op til 2 år) i Region Hovedstaden og aflysning af møder.
- Alle klagerne afgøres først af visitationsudvalget, men sagsbehandlingen er ikke transparent.
- Overbehandling er svært at klage over, da det er svært at afgøre hvornår, der er sket en overbehandling. Det kan handle om fyldninger på to sider, operation, rodbehandlinger og implantater – kroner og broer.

## **Forbrugerrådet Tænk's engagement i tandklagesystemet**

Forbrugerrådet Tænk er repræsentant for forbrugerne i 2 nævn i Tandskadeankenævnet, og i 8 nævn i forhold til klagesystemet (7 regionale nævn samt landstandlægenævnet). Derudover repræsenterer vi også forbrugerne i Sundhedsvæsenets Disciplinærnævn og Patientskadeankenævnet (Nyt navn 1. januar 2015 Ankenævnet over Patienterstatningen.)

Vi deltager meget gerne i den fremtidige dialog om ændringer og udvikling af tandklagesystemet.

Med venlig hilsen

Vagn Jelsø  
Vicedirektør

Sine Jensen  
Seniorrådgiver