

# Hvis noget går galt

– klager over tandbehandling

# 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 **Patientklagenævnet**. Her får du et klageskema, som du skal udfylde.



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

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

Kontaktoplysninger til Patientklagenævnet finder du sidst i denne brochure.

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 Patientskadeforsikring**, 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, selvom 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 tandsæt. 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:

- Sundhedsforvaltningen i din kommune
- Sundhedsudvalget eller patientvejlederen i din region
- Din tandlæges kredsforening

Der er frit valg. Uanset hvortil du sender din klage, vil den blive sendt videre til den region, du bor i, da 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.

Mange regioner har et skema til benyttelse ved klagesager. Kontakt evt. din region for nærmere information, eller hvis du ønsker hjælp og vejledning til at formulere klagen.

## 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?

Først vurderer et visitationsudvalg, hvilken type klage der er tale om. Udvalget kan afvise klagen som grundløs, men normalt forbehandler udvalget klagen og sender den videre til tandlægenævnet eller samarbejdsudvalget i den region, du tilhører. Det afhænger af, hvad du klager over:

1. Hvis din klage handler om tandbehandlingen alene eller om både behandlingen og andre forhold, er det Regionstandlægenævnet, der behandler klagen. Regionstandlægenævnet nedsætter så et udvalg, der skal foretage syn og skøn af det faglige i tandlægens arbejde. I forbindelse med dette syn og skøn kan tandlægen, du klager over, blive indkaldt for at identificere sit arbejde. Tandlægen har ikke ret til at deltage i selve vurderingen af arbejdet.
2. Hvis din klage udelukkende drejer sig om andre forhold end den faglige del af behandlingen, er det samarbejdsudvalget i din region, der behandler sagen.

## Ankemuligheder

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

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

Samtlige nævn og udvalg, der får med din klage at gøre, er sammensat af lige mange tandlægekonsulenter fra regionen og repræsentanter fra regionsrådet. Ankeinstansen Landstandlægenævnet har desuden en landsdommer som formand.

## Nyttige kontaktoplysninger

### Tandlægeforeningen

Amaliegade 17 · 1256 København K.

Telefon: 70 25 77 11 · [www.tandlaegeforeningen.dk](http://www.tandlaegeforeningen.dk)

### Tandlægeforeningens Patientskedeforsikring

Svanemøllevej 85 · 2900 Hellerup

Telefon: 39 46 00 60 · [www.tandlaegepatientforsikring.dk](http://www.tandlaegepatientforsikring.dk)

### Landssamarbejdsudvalget vedr. tandlægehjælp

c/o Danske Regioner

Dampfærgevej 22 · 2100 København Ø

Telefon: 35 29 81 00

### Sundhedsvæsenets Patientklagenævn

Frederiksborggade 15, 2. sal · 1360 København K

Telefon: 33 38 95 00 · [www.pkn.dk](http://www.pkn.dk)

### Danske Regioner

Dampfærgevej 22 · DK 2100 København Ø

Telefon: 35 29 81 00 · [www.regioner.dk](http://www.regioner.dk)

### Region Hovedstaden

Kongens Vænge 2 · 3400 Hillerød

Telefon: 48 20 50 00 · [www.regionh.dk](http://www.regionh.dk)

### Region Sjælland

Alléen 15 · 4180 Sorø

Telefon: 70 15 50 00 · [www.regionsjaelland.dk](http://www.regionsjaelland.dk)

### Region Syddanmark

Damhaven 12 · 7100 Vejle

Telefon: 76 63 10 00 · [www.regionsyddanmark.dk](http://www.regionsyddanmark.dk)

### Region Midtjylland

Regionshuset Viborg

Skottenborg 26 · Postboks 21 · 8800 Viborg

Telefon: 87 28 50 00 · [www.regionmidtjylland.dk](http://www.regionmidtjylland.dk)

### Region Nordjylland

Niels Bohrs Vej 30 · 9220 Aalborg Øst

Telefon: 96 35 10 00 · [www.rn.dk](http://www.rn.dk)

Denne brochure er et supplement til de oplysninger, som din tandlæge har givet dig.

Tandlæge:

Information fra  
Tandlægeforeningen og  
Regionernes Lønnings-  
og Takstnævn

Oplag: 2.500  
Februar 2008