

Aleidis Løken:

Hva skjer når noen klager til Helsetilsynet?

En klagesak eller tilsynssak som behandles av tilsynsmyndighetene kan komme i stand på flere måter. Det vanligste er at en pasient eller pårørende er misfornøyd med en behandling, eller at de reagerer på for eksempel hygienerutinene i en praksis. Det kan også være reaksjoner på tannlegens atferd eller mistanke om rusmisbruk.

De fleste klager på tannleger havner i lokalforeningenes klagenævnder. Ofte er klager fra pasienter på tannleger økonomisk motivert, og det er derfor hensiktsmessig at klagen havner der. Helsetilsynet tar ikke standpunkt til spørsmål om tilbakebetaling, omgjøring osv. Det fører imidlertid også til at antallet klager til helsemyndighetene går ned, slik at vi vanskelig kan uttale oss om hvor stort det reelle omfanget på klager er.

Pasienter som er misfornøyd eller av annen grunn ønsker å klage på en tannlege kan gjøre dette med hjemmel i helsepersonellovens kapittel 11. Klagen rettes da til helsetilsynene i fylkene. Helsetilsynet i fylket oppretter så en tilsynssak. I fylkene vurderes klagen av jurister og helsepersonell som tar standpunkt til om det foreligger brudd på helsepersonellovens bestemmelser. I så fall foreligger det vi kaller et *pliktbludd*. Dersom de mener det foreligger et slikt brudd oversendes saken til Statens helsetilsyn.

Saksgangen i Statens helsetilsyn

I Statens helsetilsyn blir saken vurdert både av jurister og tannlege, og ikke sjelden må det i tillegg innhentes uttalelse fra spesialister. Ytterligere opplysninger i form av for eksempel røntgenbilder, modeller eller tidligere journaler kan også være nødvendig. Ved enkelte

anledninger kan helsemyndighetene gi helsepersonellet pålegg om å la seg underkaste medisinsk eller psykologisk undersøkelse av sakkyndige.

Min erfaring er i hvert fall at ingen bør være redd for slurvete eller overfladisk saksbehandling! Her gås det grundig til verks.

Saksbehandlingen er i hovedsak skriftlig, men den enkelte tannlege gis også anledning til å forklare seg muntlig. I den tiden jeg har vært i helsetilsynet har ingen tannleger ønsket å gjøre det, noe jeg finner litt merkelig. Tannlegen blir skriftlig orientert underveis om hvor i prosessen man er.

Når saken er gjennomgått, tas det stilling til om det skal gis en reaksjon. De ulike reaksjonsformene er beskrevet i helsepersonellovens kapittel 11. Vanligste reaksjonsformer er advarsel og tilbakekall av autorisasjon eller tilbakekall av revireringsretten.

Advarsel

Vilkårene for at en advarsel kan gis er å finne i helsepersonellovens § 56. Tannlegen må ha opptrådt forsettlig eller uaktsomt og det er også krav om at pliktbruddet må være egnet til å medføre fare for sikkerheten i helse-tjenesten eller til å påføre pasienter en betydelig belastning.

Eksempelvis kan alvorlig svikt i hygienerutiner være egnet til å medføre fare for sikkerheten i helsetjenesten. Enkelstående tilfeller av pliktbrudd reageres det normalt ikke mot, med mindre de er av svært alvorlig karakter.

Tilbakekall

Når det gjelder tilbakekall av autorisasjon er dette en svært alvorlig reaksjon, og oppleves som et stort inngrep i den

enkelte tannleges liv. Det skal derfor tungtveiende grunner til for å benytte denne reaksjonen. Vilkårene i § 57 som hjemler tilbakekall av autorisasjon, sier derfor at helsepersonellet må være *uegnet* til å utøve sitt yrke forsvarlig dersom reaksjonen skal gis. Gjentatte advarsler etter § 56 som ikke blir etterfulgt kan også føre til samme reaksjon.

Eksempelvis kan alvorlige sinnslidelser, rusmisbruk eller grov mangel på faglig innsikt føre til uegnethet.

Det kan også gis begrensninger i retten til å utøve yrket slik at man kan fortsette å praktisere, men ikke har tilatelse til å gjøre alle typer behandling.

Klager på reaksjoner som gis av Helsetilsynet

Reaksjonene som gis er *enkeltvedtak* etter forvaltningsloven. Det er alltid knyttet en klageadgang til slike vedtak. Dersom man vil klage på en advarsel eller et tilbakekall av autorisasjon, sendes klagen til Statens helsepersonellnemnd.

I senere artikler vil jeg gi eksempler på saker som har vært til behandling i Helsetilsynet og jeg vil i forbindelse med disse utdype nærmere de vurderinger som blir gjort i forkant av hver reaksjon.

Adresse: Helsetilsynet, postboks 8120 Dep, 0032 Oslo. E-post: abl@helsetilsynet.no



Vår kvinne i Helsetilsynet

Nå er det en tannlege på plass i Helse-tilsynet igjen. To dager i uken er tann-lege og cand.jur. Aleidis Løken på jobb som senorrådgiver i Statens helsetilsyn i Avdeling for tilsynssaker. Der svarer hun på henvendelser fra helsepersonell og pasienter og tolker lovverket som gjelder for helsepersonell i forhold til autorisasjon, forsvarlighetsbegrepet, rettigheter og plikter. Nå har hun også sagt ja til å være spaltist i Tidende, og blant annet gjøre rede for klagesaker mot tannleger.

I dette tar nummeret tar hun for seg selve klagegangen, og ikke minst de ulike instansene man forholder seg til i klagesaker. Det kan være fint med en klargjøring for noen og enhver

i dagens virkelighet, når man både har Helsetilsynet i fylkene og Statens helsetilsyn sentralt, som også til daglig bare kalles Helsetilsynet. Og hvilken rolle spiller klagenavnene?

Tannleger som har helserettslige spørsmål om informert samtykke, informasjon til pasient, journalføring, øyeblikkelig hjelp-plikt eller generelle forsvarlighetsvurderinger som de ønsker å diskutere er velkomne til å ta kontakt med Aleidis Løken direkte i Helsetilsynet. Der er hun å treffe hver torsdag og fredag på telefon 21 52 99 16 eller via e-post: aleidis.loken@helsetilsynet.no.

Ellen Beate Dyvi

Europeisk helsetrygdkort erstatter blankett E 111

Fra 1. juni 2004 erstattes blankett E 111 med et Europeisk helsetrygdkort. Kortet blir på størrelse med et kredittkort, og innebærer en forenkling for brukere, behandlere og tjenesteytere, og de myndigheter som administrerer ordningen.

Europeisk helsetrygdkort dokumenterer retten til å få dekket utgifter til nødvendig medisinsk behandling ved midlertidig opphold i andre EØS-land.

Endringer som følge av innføring av Europeisk helsetrygdkort

Dagens Blankett E 111 er en papirblankett som bekrefter retten til øyeblikkelig helsehjelp ved kortvarig reise eller opphold i et annet EØS-land eller Sveits. Blanketten har en gyldighet på ett år fra utstedelsesdato. Blanketten omfatter også ektefelle og barn.

I forbindelse med innføring av Europeisk helsetrygdkort blir rettighetene noe utvidet. Kortet bekrefter rett til nødvendig helsehjelp. Denne retten var tidligere forbeholdt pensjonister. Kortet erstatter også andre blanketter, som opphører fra 1. juni 2004. Dette gjelder blankettene E 110 (internasjonal transport), E 119 (arbeidsledige/-søkere), E 123 (yrkesskade/-sykdom) og E 128 (studenter og arbeidstakere). Europeisk helsetrygdkort får en gyldighet på tre år. Kortet er individuelt.

Hvilke blanketter og kort vil være gyldige etter 1. juni 2004?

Behandlere og tjenesteytere vil i en overgangsperiode møte tre ulike kort/blanketter som alle gir innehaveren rett til nødvendig helsehjelp:



1. Europeisk helsetrygdkort utstedes i Norge og 13 andre EØS-land fra 1. juni 2004.

2. Hastebankett («Attest som midlertidig erstatter Europeisk helsetrygdkort») utstedes i alle land som har innført Europeisk helsetrygdkort. Blanketten vil ha lik utforming i alle land. Has-

Følgende land er omfattet av ordningen:

Belgia *	Hellas *	Latvia	Nederland	Slovenia *	Tsjekkia *
Danmark *	Irland *	Liechtenstein	Norge *	Spania *	Tyskland *
Estland *	Island	Litauen	Polen	Storbritannia og Nord-Irland	Ungarn
Finland *	Italia	Luxembourg *	Portugal	Sveits	Østerrike
Frankrike *	Kypros	Malta	Slovakia	Sverige *	

*Landene innfører Europeisk helsetrygdkort fra 1. juni 2004.