

Tre klagenemnder svarer Geir O. Eide

Mye besvær for en krone

Kommentar til Geir O. Eides innlegg fra Hedmark Tannlegeforenings klagenemnd

Tannlege Geir O. Eide ønsker å eksponere Tidenes lesere for denne klagesak. Han mener avgjørelsen har en prinsipiell side. I tannlege Eides debattinnlegg «En krone til besvær» er sakens fakta godt belyst under første del av avsnittet «Et kort sammendrag»:

Tannlege Eide innleder sitt innlegg: «Både implantatklagenemnda og den lokale klagenemnd i Hedmark har kommet til samme konklusjon – arbeidets faglige utførelse ble vurdert til å være av en slik slett kvalitet at nemndene mener jeg skal lage en ny krone kostnadsfritt for pasienten.»

Hedmark Tannlegeforenings klage-

nemnd har aldri uttalt at arbeidets faglige utførelse var av en slett kvalitet! Det blir feil å uttale dette som et utgangspunkt når Eide vil presentere sin sak for Tidenes lesere. Klagen gjaldt i sin helhet utformingen av den mesio-gingivale del av den påsatte krona. Klager mente at utformingen kunne være mer lik nabo-centralen slik at interdentaltrommet ble forminsket. Tannlege Eide har selv tilbudt pasienten å forbedre dette mot en merkostnad på kr 1000. Klagenemnda måtte forstå dette slik at det etter Eides egen vurdering var mulig med en forbedring selv med et implantat plassert distalt i luken

svært nær lateralen. At tilbudet ble trukket tilbake fra Eides side etter at klager ikke godtok merkostnaden, er jo det tragiske i denne klagesak slik den utviklet seg. Tannlege Eide hadde nok vunnet mye på en mer imøtekommende holdning overfor sin pasient i stedet for å ri prinsipper. Det å tilby omgjøring er ikke ensbetydende med å innrømme feil! Det kan tvert i mot være både fornuftig og god pasientbehandling.

*Per Bøhn-Lie
HTFs klagenemnd*

Adresse: Torggt. 13, 2317 Hamar

Mulig vinn-vinn-situasjon endte med tap-tap-situasjon

Klagenemnda for implantatsaker svarer Geir O. Eide

NTFs klagenemnd for implantatsaker består av en oralkirurg, en periodontist og en protetiker med lang og bred erfaring innen de forskjellige aspekter med implantatretinert protetisk behandling. Medlemmene oppnevnes av hovedstyret etter innstilling fra de respektive spesialist-/spesialforeninger. Nemnda skal «avgi uttalelse i klagesaker vedrørende implantatbehandling til den lokalforenings klagenemnd som behandler slike saker».

Hva saken gjelder

Kollega Geir O. Eide har sementert en Procerakrone på et implantat assymetrisk plassert mot det distale i tannluken etter tanntap av 11. Kronen ble sementert permanent i samme seanse som innprøving uten midlertidig sementering etter at pasienten hadde akseptert kronens utseende.

Fjorten dager senere, etter å ha sett kronen i forskjellig lys og situasjoner sammen med sine nærmeste, er pasienten misfornøyd og vil ha kronen

endret. Hadde kronen vært midlertidig sementert, ville dette ha vært en rutinemessig del av behandlingen. Men ved permanent sementering i første seanse, måtte kronen spaltes og gjøres helt om. Eide tilbyr seg å gjøre dette, men vil at pasienten skal betale kr 1 000 for tannteknisk omgjøring. Dette synes pasienten er urimelig og vil ikke betale. I stedet for å forhandle med tanntekniker om gratis omgjøring, eventuelt dekke de kr 1 000 selv, og få en fornøyd pasient som ville bli en god ambassadør for tannlege Eide og hans tanntekniker, velger Eide på prinsipielt grunnlag å henvise pasienten til klagenemnda. Dette endte med en enstemmig avgjørelse fra både lokal klagenemnd og NTFs klagenemnd for implantatsaker om omgjøring uten kostnader for pasienten. En mulig vinn-vinn-situasjon, endte med en tap-tap-situasjon.

Lokal klagenemnd innkalte også pasienten. Implantatklagenemnden fikk seg forelagt bilde av situasjonen etter sementering av kronen. Det var

enighet blant de til sammen seks kolleger i de to klagenemndene om at pasienten hadde grunn til ikke å være fornøyd. Kronen var ikke optimal. Vi har aldri uttalt, som Eide noe provoserende skriver, at «den faglige utførelse ble vurdert til å være av slett kvalitet».

Vi mener imidlertid at Eide også var av den oppfatning at kronen kunne bli bedre, i det han neppe ville påtatt seg å gjøre om kronen mot dekning av tilleggsutgifter til tekniker, hvis han ikke mente at han kunne få til et bedre resultat. Dette er bakgrunnen for at vi skriver: «Det avgjørende i din sak var at du selv sa deg villig til omgjøring av kronen.» Det blir helt feil når Eide vrir dette til at vi holder det i mot ham at han var villig til å inngå et kompromiss.

Prinsipielle synspunkter

Klagenemnda for implantatsaker er ikke uenig i Etisk råds prinsipielle uttalelse om at «informert samtykke må kunne gis av en pasient i stolen». Nemnda mener imidlertid at fortannskroner generelt, og fortannskroner på

entannsimplantater med de spesielle gingivale forhold spesielt, bør sementeres midlertidig. Derved får pasienten tid til å vurdere kronen i ulike situasjoner sammen med sine nærmeste, før det blir samtykket i endelig sementering. Dette er en god «Vær varsom»-regel. Vi vil videre hevde, at hvis man sementerer en fortannskrone permanent i første seanse, så påtar tannlegen seg et moralsk ansvar hvis pasienten kommer tilbake etter noen dager og ønsker en endring som objektivt sett synes rimelig. Eides kommentar om at Procerakroner ikke anbefales midlertidig sementert mangler faglig hold. Dette gjelder bondede kroner. Procerakroner sementeres konvensjonelt.

Ankefrist og gebyr

Ankenemnda kommenterer

Når det gjelder reglene om ankefrist til Ankenemnda og erleggelse av gebyr foreligger tydeligvis behov for utdypende informasjon. Ankefristen er satt så kort som 14 dager, fordi det for en pasient som har fått medhold, er viktig at saken får en rask avklaring. Det sier seg selv at pasienter som benytter klagenemndene og får medhold, ikke må oppleve at tannlegen ikke gjør opp for seg eller trener saken. Det vil være med på bringe systemet i miskreditt og svekke tilbudet.

Fristen er inntatt i reglene for lokalforeningens klagenemnder, og klagenemndene bør gjøre oppmerksom på den når tannlegen ikke får medhold.

Hensikten med bestemmelsen om innbetaling av et gebyr er å forbygge at tannlegen ikke automatisk anker avgjørelsen fra klagenemnda når denne går tannlegen imot. I utgangspunktet skal tannlegen være villig til å akseptere

Nemnda er heller ikke enig med Eide i at tannlegen ikke har en rådgivningsplikt som fagperson til å si at noe bør endres før sementering, selv om pasienten aksepterer arbeidet der og da.

Avslutningsvis vil vi gi uttrykk for at klagenemnder uttaler seg på bakgrunn av hva som er aksepterte faglige normer, erfaringer og skjønn. Vi mener vi har gjort en riktig avgjørelse i denne saken. Men vi er selvfølgelig lydhøre for kommentarer fra leserne.

*Bent Thv. Gerner
leder, NTFs klagenemnd for implantatsaker*

*Adresse: SpesDent, Spesialisttannklinikken
i Hegdehaugsvn. 31, 0352 Oslo*

avgjørelsen selv om vedkommende måtte være uenig i resultatet. Det er kun som en sikkerhetsventil at ankeadgangen er opprettet.

I praksis har ankenemnda tilbakeført gebyret også når tannlegen ikke har fått medhold i ankesaken, men dette er opp til nemndas skjønn.

Det er riktig at det er stor forskjell på klagerens og innklagedes rettigheter i disse saker. En pasient som er misfornøyd med klagenemndas avgjørelse kan bringe saken inn for domstolene, mens tannlegen i utgangspunktet skal følge avgjørelsen.

Klagesystemet er vedtatt av representantskapet og forslag til endringer i systemet må derfor forelegges representantskapet.

*Knut S. Kjølstad
advokat, NTF*

Puls er ikke til å stole på

I forbindelse med programmet «Puls» mandag 20. mars, henvendte Puls-redaksjonen seg bl.a. til meg for å få synspunkter på trygd og tannbehandling. Jeg ga forklaringer på hvorfor befolkningen ikke er tjent med mer trygd til tannbehandling uten at andre ting skjer samtidig. Siden jeg ikke var enig med journalistens egne synspunkter, ble jeg strøket av listen. Her er hva jeg mener:

– I et rikt land kan trygden gjerne betale det meste av tannbehandlingen. Mer enn 80 % av befolkningen i Norge går imidlertid til tannlege hvert år. Da blir trygdens refusjon lik kostnadene for behandling. Men for at trygden skal kunne refundere, må den først ta inn pengene over skatter og avgifter. Det koster. For å få ut et trygdetilskudd på for eksempel 1 000 kroner, må folk først betale inn skatter og avgifter for ca. 1 400 kroner, som er summen av refusjonsbeløpet pluss administrasjonskostnadene. For folk flest er det dårlig butikk å betale 1 400 kroner for å få ut 1 000. Dette gjelder trygden generelt og utelukker ikke hjelp til dem med aller lavets inntekt.

– Det er for tiden vanskelig å skaffe tannleger til utkantkommuner. Hvis det innføres mer trygd til tannbehandling, vil folk etterspørre mer tannbehandling på tettstedene og det vil bli enda vanskeligere å skaffe tannleger i Den offentlige tannhelsetjenesten. Trygd alene, uten andre måter å organisere tannhelsetjenesten på, skaper større problemer enn den løser. Dette ble for vanskelig for Puls, men ikke for TV-seere, vel?

Dorthe Holst

*Adresse: Seksjon for samfunnsodontologi,
postboks 1052 Blindern, Oslo 3*