



Pasientinformasjon – den moderne tannleges dilemma

NTF mottar nesten daglig henvendelser fra pasienter som spør om hva som er inkludert i et behandlingstilbud hos tannlege. Spørsmålene er av slik karakter at det kan være betimelig å minne norske tannleger om at tidene forandrer seg.

Den ydmyke pasienten som takker for behandlingen og betaler det tannlegen forlanger uten spørsmål er en stadig sjeldnere variant. Den motsatte typen pasient som ikke vil betale noe som helst som ikke er forhåndsavtalt blir stadig vanligere.

Eksempelvis har det flere ganger oppstått problemer med foreldre til kjeveortopediske pasienter som mener å ikke ha fått beskjed om at behandlingen skulle koste noe. Pasienter nekter å betale rebasering av proteser fordi de ikke er blitt informert om denne kostnaden, og mener det skal være en del av servicetilbudet. Andre pasienter nekter å betale for OPG med begrunnelse i at de ikke ble informert om nytten og kostnaden på forhånd. Stadig flere pasienter er opprørte over at omgjøring av rotfyllinger ikke er en del av service-

garantien. De aller fleste henvendelsene dreier seg om broarbeider, der påstander om alt fra 2 års garanti til livstidsgaranti vurderes prøvd juridisk. Ikke minst er formuleringen «dekkes fullt ut» i trygdelovgivningen et stort diskusjonsgrunnlag når pasienten blir avkrevd egenandel i form av mellomlegg.

Sekretariatet besvarer slike spørsmål med diplomati og faglige forklaringer både med forankring i gjeldende lovverk og etiske regler, og med noen få unntak oppnår vi pasientens forståelse for at kjøpsloven ikke gjelder for helsearbeider, og at langtidsgaranti ikke kan gis utover det rent materialtekniske. Men felles for de fleste henvendelser er at pasientene ikke føler seg informert om kostnadene og hva som er inkludert i disse, enten det er reelt, eller det skyldes at pasienten har overhørt informasjonen.

For dagens tannleger kan det ikke presiseres sterkt nok at all informasjon om behandling og kostnader bør journalføres. Mange ubehagelige diskusjoner kan forebygges gjennom denne

kvalitetssikringen. Tendensen i samfunnet er entydig, og de såkalte «amerikanske tilstander» er på vei inn. Måten å møte dette på er å gi prisoverslag uoppfordret i utgangspunktet og journalføre enighet med pasienten. Dette bryderiet vil bli oppfattet som service av pasientene, og vil gi positiv PR for praksisen. Ikke minst forebygger det tidkrevende diskusjoner, uenighet, klagesaker og skifte av tannlege midt i behandlingen.

Som profesjonsforening server NTF sine medlemmer også ved å slukke branner på telefon og e-post. Samtidig oppfordrer vi våre medlemmer til å ta pasientinformasjonen på alvor. Det er mange slags pasienter, og det er lurt å sikre rutiner slik at tannbehandling og ikke honorardiskusjon blir det sentrale.

*Aril Jul Nilsen
seniorkonsulent, NTF*