

Hvordan skal de ulike pasientklager behandles?

Alle har behov for tannlegens tjenester, og flertallet av de behandlinger som utføres medfører ingen problemer. God informasjon på forhånd kan gi pasienten realistiske forventninger om resultatet og forhindre klager i etterkant, og det er naturligvis viktig med god dialog der pasienten tar kontakt med tannlegen i etterkant fordi han ikke er fornøyd med behandlingen, slik at man kan prøve å finne en løsning. Tannleger er flinke til å håndtere slike henvendelser, og de fleste saker løser seg i minnelighet. Men hvordan skal saken håndteres der pasienten mener at noe har gått galt og man ikke kommer til enighet?

Forholdet mellom tannlege og pasient har mange likhetstrekk med alminnelige avtaleforhold, samtidig som det finnes særskilt lovgivning som regulerer helsetjenester og med det hvordan enkelte typer klagesaker skal håndteres. Medlemskapet i NTF forplikter også ved at pasienten kan klage til lokalforeningens klagenemnder eller NTFs råd for tannlegeetikk.

Artikkelen søker å gi oversikt de forskjellige instansene pasienter som ønsker å klage på tannbehandling kan henvende seg til der saken ikke kan løses mellom tannlege og pasient, og gir deretter eksempler på forskjellige grunnlag for klage eller reklamasjon og hvordan disse skal håndteres.

Klageinstanser

Norsk pasientskadeerstatning (NPE)

Norsk Pasientskadeerstatning er ansvarlig for skade som kan kreves erstatnet etter pasientskadeloven. Alle privatpraktiserende tannleger plikter å yte tilskudd til NPE, jf. helsepersonelloven § 20 jf. pasientskadeloven § 8. endringen trådte i kraft i 2009, og erstatter behovet for å tegne ansvarsforsikring. For at pasienten skal ha rett til erstatning, må skaden skyldes behandlingen

og svikt i denne. Videre må skaden ha ført til et økonomisk tap på over 5 000 kroner. Ansvar er objektivisert, det vil si at det er skaden og resultatet av den som avgjør om pasienten har rett til erstatning, uten at det er nødvendig å påvise uaktsomhet hos behandleren. Tannlegesakene NPE behandler omfatter alle former for tannbehandling som for eksempel rotfylling, kronebehandling, innsetting av broer og implantater, trekking av visdomstenner og diagnostisering av tannkjøtt sykdommer.

Helsetilsynet

Statens helsetilsyn og Helsetilsynet i det enkelte fylke behandler også pasientklager og kan gi advarsler eller frata helsepersonell autorisasjonen. Et betydelig antall tilsynssaker overfor helsepersonell avgjøres basert på informasjon om enkelthendelser. Helsetilsynets reaksjoner retter ikke opp noe for pasienten verken praktisk eller økonomisk, men de pønale sanksjonene som pålegges kan tenkes å ha en viss oppreisende effekt. Grunnlaget for klage til Helsetilsynet er brudd på helsepersonellens plikter etter helsepersonelloven, som kvaliteten på helsehjelpen eller helsepersonells oppførsel, brudd på taushetsplikt, opplysningsplikt og journalføringsplikt.

Forbrukerombudet

Forbrukerombudet er en offentlig myndighet som ut fra hensyn til forbrukerne fører tilsyn med at de næringsdrivendes markedsføring og standard kontraktvilkår er i samsvar med markedsføringsloven. Dette oppnås ved dialog og forhandlinger med aktørene, informasjonsvirksomhet og bruk av sanksjoner.

NTFs råd for tannlegeetikk (etisk råd)

NTFs råd for tannlegeetikk treffer avgjørelser i saker som gjelder overtredelse av NTFs etiske regler. Reglene er basert på yrkesetikk som gjelder for tannleger, og skal danne grunnlag for en

verdig utøvelse av tannlegeyrket. Hensynet til pasienten er overordnet.

Klager til etisk råd kan for eksempel dreie seg om tannlegens oppførsel overfor pasienten, hvor denne føler seg dårlig behandlet og har behov for en unnskyldning. Rådet kan meddele kritikk og pålegge at tannlegen beklager seg. Ved alvorlige overtredelser kan tannlegen ilegges en bot på inntil 1/2 G og ekskluderes fra foreningen. Pasienten kan ikke oppnå økonomisk erstatning ved å klage inn tannlegen til etisk råd.

NTFs klagenemnder

Klagenemndene besvarer forespørsler og/eller behandler klager fra publikum på den faglige utførelsen av behandlingen, men kan ikke ta stilling til krav om erstatning. Mandatet er begrenset til saker som fullt ut kan løses ved at klagen underkjennes, honoraret nedsettes eller tilbakebetales, eller at tannlegen med klagerens samtykke pålegges å korrigere arbeidet eller gjøre det om, jf. regler for lokalforeningenes klagenemnder § 3.

Det er i reglene for klagenemndene i § 1 også presisert at Klagenemndenes formål er å bidra til å forebygge og løse konflikter mellom pasienter og tannleger som er medlemmer av Den norske tannlegeforening (NTF). Klagenemndene er ment å være et konfliktforebyggende organ som skal gi informasjon om tannbehandling til publikum og bidra i dialogen mellom behandlende tannlege og pasient.

Klager hvor kravet om nedsettelse av honorar eller korrigerende/omgjøring overstiger NPEs nedre grense for behandling (5 000 kroner) kan ikke behandles av klagenemndene. Klagenemndene kan heller ikke behandle saker der klageren opplyser at han vil reise krav ut over den nevnte nedsettelse eller tilbakebetaling, for eksempel ved å kreve oppreisningserstatning for tort og svie, klagesak der klagen dreier



seg om rimeligheten av pris på utført behandling, klage på manglende overholdelse av prisopplysningsforskrift eller feil ved trygdeoppgjør, klage på underbehandling eller overbehandling, og klagesak som ikke kan løses ved nedsettelse av honoraret.

Klagenemndene kan også avverge klagesaker ved at pasienten får en god forklaring på det som er opplevd som et grunnlag for en klage.

I tillegg til helselovgivningen og forordningsordningene reguleres også forholdet mellom pasienten og tannlegen av alminnelige avtalerettslige prinsipper. Forholdet mellom pasient og tannlege har likhetstrekk med kjøp av tjeneste i andre forbrukerforhold, og ved at pasienten velger å kjøpe tannlegens tjenester inngås en avtale om behandling. Det finnes ingen særskilt forbrukerlovgivning som regulerer dette området, men alminnelige avtalerettslige prinsipper kan komme til anvendelse. Prinsipielle uttrykk for alminnelige avtalerettslige prinsipper finnes forskjellige steder i forbrukerlovgivningen og kan gi veiledning for å løse saker mellom tannlege og pasient, kanskje særlig i spørsmål om betaling og ved mindre reklamasjoner som kan løses mellom tannlegen og pasienten.

Pasienten kan også fremme krav etter alminnelige erstatningsrettslige regler ved å ta ut søksmål mot tannlegen. Et slikt krav vil ikke være begrenset til det økonomiske tapet og menerstatning som NPE dekker hvis klagen fremmes dit, det kan også kreves oppreisning der tannlegen har opptrådt forsettlig eller grovt uaktsomt.

Eksempler på klagegrunnlag

Skade

Hvis skaden leder til et økonomisk tap på over 5 000 kroner, kan krav om erstatning rettes til Norsk pasientskadeerstatning (NPE). NPE behandler saker der skaden skyldes en svikt ved helse-

tjenesten og pasienten krever erstatning.

Skade med økonomisk tap på under 5 000 kroner kan klages inn til lokalforordningenes klagenemnder når pasienten ikke krever erstatning og klagen kan løses ved omgjøring av arbeidet eller honorarnedsettelse.

Klage på pris

- Ved manglende prisoverslag. Etter prisopplysningsforskriften § 18 plikter tilbyder av tannhelsetjenester å uoppfordret gi forbrukeren et skriftlig tilbud med totalprisen før behandlingen starter dersom totalprisen vil overstige 5 000 kroner. Pristilbudet kan gis muntlig dersom all behandling foregår i den første konsultasjonen. Yter folketrygden stønad til tannbehandlingen, skal stønadsbeløpet fremgå av pristilbudet.

Klageinstans for manglende pristilbud er Forbrukerombudet. I behandlingen av slike saker vil man i første omgang forsøke å fremforhandle enighet. Hvis det ikke er mulig kan saken klages inn til Markedsrådet, som kan vedta bot. Forbrukerombudet opplyser å ha mottatt én klage på manglende pristilbud i senere tid, men denne er ikke realitetsbehandlet.

Man bør sette en akseptfrist i det skriftlige pristilbudet til pasienten. Påbegynner pasienten anbefalt behandling anses tilbudet som akseptert til avtalt pris, og det forplikter tannlegen til å utføre arbeidet i henhold til avtalen til den avtalte pris.

- Hvis totalprisen blir høyere enn avtalt. Om totalprisen blir høyere enn avtalt grunnet større behandlingsbehov enn først antatt, kommer alminnelige avtalerettslige prinsipper til anvendelse. Pasienten må informeres om at det er behov for ytterligere behandling, og at prisen vil bli høyere. Samtykker pasienten til dette, er det avtalt at behandlingen skal utføres og at det er pasienten som skal betale for den.

Prinsipielle uttrykk for en slik tanke har lovhjemmel i for eksempel håndverkertjenesteloven § 33, hvor tjenesteyteren kan kreve pristillegg for tilleggsarbeid, når det godtgjøres at arbeidet ikke omfattes av oppdraget og for bruk av ekstra materialer og arbeid som skyldes uforutsette forhold på forbrukerens side. Forbrukeren må imidlertid kontaktes først så langt det er mulig. Hvis ikke det lar seg gjøre, kan det bare kreves betaling for arbeidet der forbrukeren må antas å ville ha tilleggsarbeidet utført, og prisen for tilleggsarbeidet er ubetydelig i seg selv, eller den er lav i forhold til prisen for den avtalte tjenesten.

Klage på resultat

- Klage på det estetiske resultatet. NPE behandler erstatningskrav med kosmetisk/estetisk indikasjon, forutsetningen er at det foreligger en skade. Om pasienten ikke er fornøyd med resultatet rent estetisk er det opp til NPE å avgjøre om avviket fra det ønskede resultat utgjør en skade etter pasientskadeloven. Slike vurderinger er foreløpig ikke gjort, og vil i praksis også være vanskelig å vurdere etter objektive kriterier.

- Klage på det praktiske resultatet. Om resultatet av behandlingen for eksempel gir bittproblemer, er det en skade NPE vil kunne behandle.

Reklamasjon

Rene reklamasjoner, for eksempel hvis en bro knekker, er en sak NPE kan behandle fordi det anses som en svikt ved helsetjenesten.

NPE behandler også krav som er knyttet til tannteknikere. Tannteknikere er også tilskuddspliktige til NPE, og pasienten kan kreve erstatning for eksempel for en feilkonstruert bro. Kun tre slike saker har vært til behandling i NPE.

Tannlegen bør i alle tilfeller vurdere å ta imot reklamasjonen selv og utføre

retting for pasienten, og gå i dialog med tanntekniker om hvem som er nærmest til å bære kostnaden for retting. Om reklamasjonen gjelder utføringen av selve konstruksjonen kan tannlegen rette krav mot tannteknikeren som har levert arbeidet. Det gis gjerne garantier på tannteknikk mot at arbeidet det reklameres på leveres tilbake sammen med ordreseddel.

Under- eller overbehandling

NPE behandler også slike saker som svikt ved helsetjenesten. Ti prosent av medholdssakene i tannlegesaker behandlet av NPE mellom 2009 og 2013 konkluderte med at det ikke var indikasjon for behandlingen.

Tannlegens oppførsel

Klager på tannlegens oppførsel kan behandles av Helsetilsynet og av etisk råd i NTF.

Ikke overholdt informasjonsplikt

Manglende informasjon til pasienten kan klages inn til Helsetilsynet. Som den profesjonelle parten er det i utgangspunktet tannlegen som har hovedansvaret for kommunikasjonen med pasienten. Det er tannlegen som sitter inne med informasjonen om ulike relevante behandlingsmetoder, hvilke konsekvenser et metodevalg får, og hvor stort behandlingsbehovet. Bevisbyrden for at nødvendig informasjon er gitt ligger hos tannlegen, og det er viktig at det journalføres hvilke opplysninger som har blitt gitt og hva pasienten og tannlegen har blitt enige om.

Manglende Helfo-oppgjør

NPE behandler saker om manglende trygderefusjon til pasienten som en svikt ved helsetjenesten.

Til slutt

Vi ser at NPEs vurdering av skadebegrepet og hva som regnes som «svikt ved helsetjenesten» favner vidt, og det synes som om det i praksis er få saker NPE ikke tar til behandling så lenge beløpet som kreves erstattet er over 5 000 kroner.

Avslutningsvis bør viktigheten av journalføring understrekes. En tannlegejournal har flere ulike funksjoner. Den skal fungere som arbeidsverktøy, men også gi pasienter og tilsynsmyndigheten anledning til å få innsyn i den behandling som er utført. Mangelfull journalføring er også en sak NPE kan behandle, og journalen er en viktig del av vurderingen der pasienten klager på behandlingen i etterkant.

*Silje Stokholm Nicolaysen
Jurist i NTF*