

Protokoll fört efter förhandlingar mellan Konsumentverket och Sveriges Privattandläkarförening angående avtalsvillkor m.m. för tandvård BÖ 2019:01

Konsumentverket och Sveriges Privattandläkarförening har träffat följande reviderade överenskommelse;

- Avtalsvillkor m.m. för tandvård (bilaga 1)

Ändringarna består bland annat i en förlängd garantitid för fast protetik och en förlängd tid för att anhängiggöra ett ärende hos förtroendenämnd.

Överenskommelsen gäller fr.o.m. den **15 januari 2019** och tills vidare. Tidigare överenskommelse om avtalsvillkor m.m. för tandvård (dnr 2018/243) upphör i och med detta att gälla. Villkoren för tidigare överenskommelse tillämpas dock fortfarande för tandvård som slutförts före 2019-01-15.

Sveriges Privattandläkarförening åtar sig att informera sina medlemsföretag om överenskommelsen och dess innebörd samt att verka för att medlemsföretagen följer överenskommelsen.

Konsumentverket kommer att publicera överenskommelsen på verkets webbplatser, vilket inkluderar sidor riktade till företag.

Protokollet och bilagan upprättas och undertecknas i två exemplar, varvid parterna erhåller varsitt exemplar.

Vid protokollet


David Ånesjö

Karlstad den 22/5 - 19

För Konsumentverket


.....
Andreas Prochazka
Enhetschef

Stockholm den 16/5 - 2019

För Sveriges Privattandläkarförening


.....
Merit Lindberg
VD

Avtalsvillkor för tandvård m.m.

För vårdgivare som är medlem i Privattandläkarna (Sveriges Privattandläkarförening) gäller fr.o.m. 2019-01-15 följande regler som ska tillämpas vid tandvård och marknadsföring av tandvård.

Tidigare gällande Avtalsvillkor för tandvård m.m. av 2018-06-01 tillämpas för tandvård som har slutförts före 2019-01-15.

Definitioner

Pris: ersättning för undersökning, behandling, rådgivning eller annan arbetsprestation samt eventuella kostnader för tandvårdsmaterial och tandtekniska arbeten utan avdrag för eventuell tandvårdsersättning från myndighet

Tandvårdsersättning: ersättning från myndighet för tandvård

Patientkostnad: vad patienten ska betala efter avdragen för eventuell tandvårdsersättning från myndighet

Vårdgivare: enskild näringsidkare eller juridisk person som är näringsidkare inom tandvården

Medlem: Vårdgivare som är medlem i Privattandläkarna (Sveriges Privattandläkarförening)

Inledande bestämmelser

1. Allmänt

Medlemmen åtar sig att

- Med tillbörlig omsorg ta tillvara patientens intressen
- Samråda med patienten i den utsträckning som behövs och är möjligt
- Följa de etiska regler som gäller inom branschorganisationen Privattandläkarna

Relevant lagstiftning såsom exempelvis tandvårdslagen (1985:125), patientsäkerhetslagen (2010:659) och lagen om statligt tandvårdsstöd (2008:145) ska finnas tillgänglig i mottagningen.

2. Marknadsföring

Medlemmen ska följa marknadsföringslagen (2008:486), prisinformationslagen (2004:347), konsumentkreditlagen (2010:1846) och övriga tillämpliga författningar vid marknadsföring av tandvård. Marknadsföringen ska vara vederhäftig, saklig och korrekt.

Vid marknadsföringen ska Medlemmen lämna sådan information som är av särskild betydelse ur patientsynpunkt.

Kallelse och samråd

3. Kallelse av patient

Om Medlemmen tillämpar kallelsesystem, dvs. kallar patienter skriftligen, per telefon eller elektroniskt via SMS eller mejl, ska parterna vara överens om på vilket sätt patienten ska kallas. Innefattar kallelsesystemet avgift för uteblivet besök ska sådan endast tas ut om detta avtalats skriftligen eller är dokumenterat i journal.

Avgift för uteblivet besök får aldrig tas ut om besöket avbokats 24 timmar före planerad behandling.

Patient ska kallas i god tid innan besöket i enlighet med tillämpat kallelsesystem. Kallelsen ska vara tydligt utformad om tidpunkt och om förfarandet vid ändring av bokad tid samt innehålla uppgift om uppskattat pris för besöket och eventuellt planerade behandlingar. Den information som skickas i kallelser ska utformas så att patientens integritet respekteras. Patientdatalagen (2008:355) reglerar Vårdgivarens ansvar för hantering av personuppgifter inom hälso- och sjukvården, tillsammans med Socialstyrelsens föreskrifter och allmänna råd (HSLF-FS 2016:40) om journalföring och behandling av personuppgifter i hälso- och sjukvården.

Medlemmen ansvarar även för att patienten får korrekt information om eventuell avgift för uteblivande.

En patient ska inte kallas oftare än som är motiverat från odontologisk utgångspunkt, om inte patienten själv begär det.

4. Samråd med patienten

Vården ska så långt som möjligt utformas och genomföras i samråd med patienten. Patienten ska visas omtanke och respekt. Medlemmen ska inte utföra behandling som strider mot vetenskap och beprövad erfarenhet eller som i övrigt skulle strida mot god tandläkarsed eller mot god vårdgiversed.

Information till patienten

5. Information om behandlingsalternativ

Medlemmen ska ge patienten upplysningar om dennes hälsotillstånd, om de behandlingsmetoder som finns, lämpliga behandlingsförslag och vilken behandling som ger berättigande till Tandvårdsersättning.

6. Information om priser och betalningsvillkor

Medlemmen ska ha en prislista väl synlig och tillgänglig i mottagningen och på mottagningens hemsida om sådan finns. Medlemmen ska även tillhandahålla en prislista som patienten kan ta med hem. Av prislistan ska framgå Vårdgivarens pris för olika åtgärder samt Tandvårds- och läkemedelsförmånsverkets referenspriser för samma åtgärder. Om materialkostnader tillkommer ska det anges på prislistan.

Av prislistan ska också framgå:

- Om kallelsesystem tillämpas och eventuell avgift för uteblivande
- Att en garanti för protetiska arbeten lämnas och hur omfattande denna är
- Att patienten har rätt till intyg om använda tandvårdsmaterial vid protetiska arbeten och i tandfyllningar
- Hur betalning ska ske. I de fall avbetalning på kredit erbjuds, ska konsumentkreditlagens bestämmelser, bl.a. om information om effektiv ränta och kreditkostnader, iakttas
- Information om hur det statliga tandvårdsstödet, högkostnadsskyddet, tandvårdsbidragen, fungerar och beräknas för patienten

Särskild information ska lämnas om avgift för sådan tandvård som omfattas av hälso- och sjukvårdslagens (2017:30) bestämmelser, se tandvårdsförordningen (1998:1338).

7. Information om pris, patientkostnad och ersättningsperiod

Innan en behandling påbörjas ska Medlemmen upplysa patienten om den planerade vården och priset för denna. Se även avsnitt 3. Medlemmen ska även informera om Tandvårdsersättningens storlek och villkoren för denna. Informationen ska vara skriftlig när så krävs, se 10 §, förordningen om statligt tandvårdsstöd (2008:193). Även i andra fall bör informationen vara skriftlig.

Medlemmen ska lämna ett fast pris, om det inte föreligger särskilda svårigheter att bedöma behandlingens omfattning. I sådant fall ska Medlemmen informera patienten om grunderna för hur priset bestäms.

Medlemmen ska även lämna uppgift om när arbetet ska vara slutfört och om hur eventuella tidsfrister kan komma att påverka beräkningen av Patientkostnaden. Vid eventuell försening som beror på Medlemmen ska patienten underrättas. Medlemmen ska i samband därmed även överväga om

det är lämpligt att inleda en ny ersättningsperiod. Om denna finner att så bör ske ska Medlemmen underrätta patienten om detta, se 2 kap 4 § lagen om statligt tandvårdsstöd (2008:145).

Om förutsättningarna för behandlingsförslaget eller beräkningen av Patientkostnaden ändras ska patienten upplysas om detta och om anledningen till ändringen. Beträffande avbeställning, se avsnitt 9.

Efter varje undersökning som inte enbart har avsett enstaka tänder eller ett enstaka problem ska patienten få ett undersökningsprotokoll.

Avtal om tandvård m.m.

8. Slutande av avtal

Avtal om tandvård anses ha slutits när patienten godkänt Medlemmens behandlings- och prisförslag samt övriga villkor för uppdraget. Avtal om kallelsesystem ingås i enlighet med avsnitt 3.

9. Avbeställning

Patienten har rätt att avbeställa uppdraget. Medlemmen har då rätt till ersättning för det arbete som utförts och för uppkomna kostnader. Vid avtal om tandvård som sträcker sig över längre tid ska en uppsägningstid finnas angiven.

10. Utlämnande av patientjournal

Patienten har rätt att ta del av patientjournalen enligt patientdatalagen. Avgift för patient som vill ha kopia av journalen och tillhörande röntgenbilder ska vara skälig och i enlighet med praxis i tandvårdsbranschen. Patienten har alltid rätt att få en kopia av sin patientjournal.

Betalning

11. Tandvårdskvitto

Medlemmen ska alltid upprätta och överlämna ett tandvårdskvitto till patienten. Detta ska vara specificerat avseende de behandlingsåtgärder som utförts och ange priset, Tandvårdsersättning, referenspris samt eventuella kostnader för material som patienten debiteras särskilt.

12. Betalning

Patienten ska betala behandlingen i sin helhet senast i samband med sista behandlingstillfället om inte Medlemmen och patienten kommit överens om avbetalningsplan.

Om särskild överenskommelse träffats mellan patienten och Medlemmen har Medlemmen rätt till skälig förskottsbetalning vid omfattande behandlingar.

Överenskommelsen kan också träffas om rätt till delbetalningar från patienten för utfört arbete.

Garantier

13. Garanti

När behandling med avtagbar protetik helt eller delvis behöver göras om inom ett år räknat från dagen för åtgärds slutförande har patienten rätt att kostnadsfritt få arbetet omgjort.

När behandling med fast protetik (inlägg, kronor, broar eller implantat) helt eller delvis behöver göras om inom tre år räknat från dagen för åtgärds slutförande har patienten rätt att kostnadsfritt få arbetet omgjort.

Garantin gäller inte om:

- Avtagbar protetik som har utförts med immediatteknik
- Avtagbar protetik och fast protetik som endast är avsedd för tillfälligt bruk
- Patienten kan lastas för att behandlingen behöver göras om
- Avtagbar protetik och fast protetik har utsatts för yttre våld

Rätten att kostnadsfritt få arbetet omgjort gäller inom ramen för den ursprungliga behandlingens kostnaden och gäller inte för tillkommande behandling.

Rätten att kostnadsfritt få arbetet omgjort förutsätter att patienten inte är i dröjsmål med betalningen av Patientkostnaden till Medlemmen. En patient som betalar enligt överenskommen betalningsplan anses inte vara i dröjsmål med betalningen.

Information om de garantier som Medlemmen erbjuder, samt innehållet i dessa, ska i samband med behandlingen lämnas i en handling eller annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för patienten. Detta gäller även Medlemmens eventuella utfästelse om garantier som går utöver denna överenskommelse.

Då Medlemmen överlåter sin verksamhet ska Medlemmen verka för att garantiåtagandet övertas av efterträdaren.

Reklamationer och fel m.m.

14. Reklamation

Vill patienten åberopa att tjänsten är felaktig ska han underrätta Medlemmen om detta inom skälig tid efter det att han märkt eller borde ha märkt felet.

Medlemmen ska snarast besvara klagomål från patient. Klagomålen ska besvaras på lämpligt sätt och med hänsyn till klagomålets art och den enskildes förmåga att tillgodogöra sig information.

Medlemmen ska ge klaganden

1. en förklaring till vad som har inträffat, och
2. en beskrivning av vilka åtgärder som Medlemmen avser att vidta i ärendet.

Beträffande anmälan av patientskada, se avsnitt 16.

15. Försening och fel

Vid försening som beror på Medlemmen gäller följande. Om förseningen är av väsentlig betydelse för patienten kan denne häva avtalet. Patienten har rätt till ersättning för merkostnader som denne kan ha drabbats av till följd av förseningen. Patienten är skyldig att begränsa effekterna av förseningen och sina merkostnader.

Med fel avses här konsumenttjänstlagens (1985:716) definition av fel hos tjänsten. Vid fel utfört arbete gäller följande. Medlemmen åtar sig att utan dröjsmål kostnadsfritt avhjälpa felet. Åtagandet gäller dock inte om avhjälpande skulle medföra olägenheter som är oskäligt stora för Medlemmen i förhållande till felets betydelse för patienten. Om avhjälpande inte kommer i fråga, eller inte sker utan dröjsmål, får patienten kräva prisavdrag eller häva avtalet. Vid fel har patienten vidare rätt till ersättning för den skada denne kan ha lidit på grund av felet. Patienten är skyldig att vidta skäliga åtgärder för att begränsa sin skada.

Vid patientskada ersätts patienten i första hand genom patientförsäkringen, se avsnitt 16.

16. Patientskada

Medlemmen ska ha patientförsäkring för behandlingsskada i enlighet med patientskadelagen (1996:799). Angående preskriptionstid för patientskadeersättning, se 23 § patientskadelagen.

17. Tvister m.m.

Twist bör i första hand lösas av parterna eller av Privattandläkarnas förtroendenämnd. Patienten eller Medlemmen kan även vända sig till Privattandläkarnas Privattandvårdsupplysning.

Privattandläkarnas förtroendenämnd prövar frågor rörande behandlingen eller ekonomiska mellanhavanden, dock inte skadestånd. För att en patient ska ha rätt att få ett ärende prövat av förtroendenämnd behöver patienten ha framfört klagomål till Medlem inom en viss tid. Klagomålet ska ha framförts till Medlem inom tre år från det att den relevanta behandlingen slutfördes. Om klagomål framförs senare prövas i regel inte ärendet.

Tvist kan även prövas av allmän domstol.

Medlemmen ska i förekommande fall upplysa patienten om dessa möjligheter.

18. Patientens rätt att hålla inne betalningen vid tvist

Vid dröjsmål eller vid fel i uppdragets utförande som beror på Medlemmen har patienten rätt att hålla inne med så mycket av Patientkostnaden som fordras för att ge patienten säkerhet för dennes krav. Indrivning av skuld får inte ske för den del av fordran som är föremål för tvist. För att en fordran ska anses som tvistig krävs att patienten framställt en rättsligt relevant invändning i sak. En sådan framställan bör vara skriftlig.