



Checklista till patient vid första kontakt med Förtroendenämnden

Denna checklista är framtagen av Privattandläkarna i syfte att effektivisera ärendehandläggningen. Förbered frågorna nedan inför första kontakt med förtroendetandläkaren så går handläggningen av ditt ärende snabbare och mer effektivt.

Observera att förtroendetandläkarna är förtroendevalda ledamöter. De lämnar ingen rådgivning och är opartiska, dvs. de står varken på patientens eller vårdgivarens sida. Förtroendenämndens arbete präglas av vänligt bemötande och en strävan efter en god dialog. Det är viktigt att parterna bemöter förtroendetandläkarna med respekt för deras uppdrag och roll.

Förtroendenämnden prövar enbart tvister riktade mot vårdgivare som är medlem i Privattandläkarna. Därutöver ska följande förutsättningar vara uppfyllda för att Förtroendenämnden ska kunna pröva tvisten.

1. Patienten har framfört klagomål till vårdgivaren innan kontakten med Förtroendenämnden.
2. Behandlingen är slutförd och slutbetald.
3. Patienten har framfört klagomål till vårdgivaren senast inom tre år från att behandlingen slutfördes.
4. Det tvistiga beloppets storlek överstiger 2 000 kr.
5. Patientens klagomål handlar inte om skadestånd eller bemötandefrågor.

Frågorna nedan är ett stöd till dig inför samtalet med förtroendetandläkaren. Du behöver **inte** mejla eller skicka in några svar till Privattandläkarna. Du kommer att bli uppringd av en förtroendetandläkare som behöver informationen nedan för att förstå vad som har hänt.

- Vad gäller missnöjet? (exempelvis krona, bro, implantat, estetik, funktion, kostnader)

- När utfördes behandlingen?

- Namn på den tandläkare som utförde behandlingen (om det var flera behandlare ange alla och vilken del av behandlingen de ansvarade för).

- Har du varit hos en annan vårdgivare för second opinion eller fått behandling hos en annan vårdgivare? Vad heter vårdgivaren i så fall?

- Vad önskar du att vårdgivaren ska göra? (exempelvis göra om behandlingen eller betala tillbaka avgiften)

- Ta fram underlag (kvitton, kostnadsförslag) som styrker kostnader.



Mer om garantiåtagandet

- ✓ Alla medlemmar i Privattandläkarna har åtagit sig att erbjuda garanti på fast och avtagbar protetik i tre respektive ett år och det i enlighet med [Privattandläkarnas överenskommelse med Konsumentverket](#). Detta innebär att du har rätt att vända dig till din vårdgivare om behandlingen behöver göras om inom ramen för garantiåtagandet. I vissa allvarliga fall, om du har mist förtroende för din vårdgivare, kan du vända dig till en annan vårdgivare för omgörning. Din kostnad är då beroende av ny vårdgivares pris och du står själv för eventuella tillkommande kostnader.
- ✓ Garantin gäller inte om ny vårdgivare, under garantitiden, på ett irreversibelt sätt arbetar på en protetisk konstruktion som den ursprungliga vårdgivaren slutfört utan att denne lämnat sitt godkännande. Garantiåtagandet går över till ny vårdgivare om denne är med i Privattandläkarna. Om ny vårdgivare inte är medlem i Privattandläkarna så gäller inte garantin vid byte av vårdgivare.

Andra aktörer du kan vända dig till

Om du anser att du har utsatts för en behandlingsskada kan du göra en anmälan hos patientförsäkringen. Alla vårdgivare är enligt lag skyldiga att ha patientförsäkring. Kontakta din vårdgivare för att ta reda på vilket bolag den har sin patientförsäkring hos. Ett försäkringsärende handläggs separat från Förtroendenämnden och Privattandläkarna kan därför inte lämna några upplysningar rörande sådant.

Ärendekedjan – så här går det till

1. Patienten kontaktar Privattandvårdsupplysningen.
2. Om patientens klagomål uppfyller alla förutsättningar för prövning registreras ett ärende.
3. Ärendet fördelas därefter till en förtroendetandläkare. Denne kontaktar patienten per telefon inom två veckor för att lyssna på patientens berättelse.
4. Förtroendetandläkaren kontaktar därefter patientens vårdgivare för att höra vårdgivarens version av vad som hänt i ärendet.
5. Förtroendetandläkaren försöker lösa tvisten genom muntlig medling. Oftast lyckas detta väl, men ibland inte.
6. Om försök till muntlig medling misslyckas kan patienten göra en skriftlig anmälan. Anmälningsblanketten kan i så fall mejlas till patienten. *Observera att Förtroendenämnden **inte** tar emot några handlingar i ärendet via mejl eller sms till följd av sekretess.*
7. Efter att patienten skickat in en skriftlig anmälan får vårdgivaren ta del av patientens anmälan och ombeds inkomma med journalmaterial samt ges tillfälle att yttra sig angående anmälan från patienten. Om patienten har besökt andra vårdgivare, i anslutning till ärendet, begär Förtroendenämnden in journaler från dessa.
8. Två av Förtroendenämndens ledamöter fördjupar sig i ärendet och inhämtar därefter de övriga ledamöternas synpunkter på förslag till bedömning och beslut i ärendet.
9. Efter föredragning vid ett sammanträde fattas beslut i ärendet. Beslutet skickas därefter ut till parterna per post.



Efter beslut

1. Beslut som är till din nackdel kan inte överklagas.
2. Om utgången är delad eller är till din fördel behöver du göra följande:
 - a. Om Förtroendenämnden har beslutat om återbetalning: kontakta din vårdgivare. Vårdgivaren måste betala tillbaka patientavgiften inom 30 dagar efter att beslutsprotokollet har expedierats.
 - b. Om Förtroendenämnden har beslutat att behandlingen ska göras om inom ramen för vårdgivarens garantiåtagande: kontakta din vårdgivare för att boka tid för omgörning. Omgörningen kostar i detta fall inget mer utöver det du redan betalat.

Om du har rätt att gå till en annan vårdgivare för omgörning ska du kontakta en ny vårdgivare inom 90 dagar efter att beslutsprotokollet har expedierats. Meddela din ursprungliga vårdgivare var du går nu så att vårdgivaren kan överföra patientavgiften till din nya tandläkare.

3. Om din vårdgivare inte följer Förtroendenämndens beslut trots påminnelser kontaktar du Privattandläkarnas kansli på telefonnummer 08 555 44 604.