



2008-10-15

Justitiedepartementet  
103 33 STOCKHOLM

## Remissvar: Bör Konsumenttjänstlagen utvidgas? En diskussionspromemoria, Ds 2008:55

Justitiedepartementet har genom diskussionspromemoria daterad 2008-07-10 givit bland annat Sveriges Tandläkarförbund möjlighet att yttra sig över departementets förslag huruvida Konsumenttjänstlagen (KtjL) bör utvidgas.

Tandläkarförbundet menar att dagens system med att hantera felbehandling och missnöje fungerar på ett tillfredsställande sätt samt att den civilrättsliga möjlighet som utredaren önskar ge patienten redan finns i form av Skadeståndslagen. Tandläkarförbundet ser därför ingen anledning att utvidga Konsumenttjänstlagen till att även omfatta tandvården.

### En sammanhållen lag

Utredarens ambition är att skapa en sammanhållen reglering inom konsumenttjänstområdet. Tandläkarförbundet anser dock inte att en utvidgning av Konsumenttjänstlagen skulle uppnå detta syfte. Visst ser förbundet en fördel med förslaget i och med att det för konsumenten skulle finnas en ingångsinstant att vända sig till som i sin tur kan hänvisa vidare. Risken som Tandläkarförbundet ser är dock att Konsumenttjänstlagen (i form av ansvarig myndighet) blir konkurrerande med patientnämnden i sin roll som informationscentral. Detta skapar ett överlappande system som kan alstra förvirring och leda till oklarhet om de olika instansernas respektive funktion.

### Utökad civilrättslig prövning

Tandläkarförbundet ser med viss oro på att patienten i första hand uppmanas vända sig till Konsumenttjänstlagen då fokus skulle hamna på en pengamässig ersättning snarare än på att vården utredes och kvalitetssäkras i de fall en behandling går fel. Detta istället för dagens prövningssystem som i högre utsträckning uppmuntrar patienten till att försöka lösa tvisten på andra sätt än genom en civilrättslig prövning. En längre redogörelse av dagens prövningssystem följer sist i dokumentet.

### Kontraktsrättslig aspekt

Som utredaren påpekar så hör tandvården till ett av de områden som kan te sig svårt att reglera kontraktsmässigt. I jämförelse med enklare tjänster som exempelvis hantverkstjänster är det svårare för en tandläkare, i likhet med en läkare, att på förhand utlova ett visst resultat. Slutresultatet påverkas i många fall av hur patienten reagerar på behandlingen.



# Sveriges Tandläkarförbund

## Förslag

Som framkommit ovan ställer sig Tandläkarförbundet avvisande till förslaget.

Avseende tandvårdstjänster befinner sig alltid patienten i ett informationsunderläge gentemot tandläkaren, vilket är en viktig skillnad vid en jämförelse med köp av enklare tjänster. Underläget gör att konsumenten i många fall har svårt att bedöma ett behandlingsförslag och dess kostnads rimlighet eller att i efterhand avgöra om en felbehandling skett. Detta är ett problem som är besvärligt att komma till rätta med oavsett om en utvidgad konsumenttjänstlagstiftning införs eller ej. STF menar därför att snarare än att utöka lagutrymmet bör man istället satsa på att utvidga informationsinsatserna om patientens rättigheter vid felbehandling. Detta är även något som tas upp i den pågående "Utredningen om Patientsäkerhet och tillsyn m m".

Som ett komplement till utredningen vill förbundet nedan lämna en beskrivning av hur provningssystemet ser ut för närvarande.

## *Dagens provningssystem*

Det finns flera möjligheter för patienter att föra fram klagomål. För behandlingar i folktandvården finns patientnämnder, i privattandvården förtroendenämnder. Utöver detta kan alla anmäla behandlingen till Hälso- och sjukvårdens ansvarsnämnd (HSAN) och till Socialstyrelsen.

Då provningssystemet för den offentliga tandvården skiljer sig något från det som är rådande för den privata redovisas dessa provningssystem vart för sig.

## I offentlig tandvård

### Vid klagomål

- I första hand bör patienten kontakta den behandlande tandläkaren eller mottagningens ansvarige och få problemet avhjälpt.
- Patienten kan även vända sig till Patientnämnden för råd och vidare information. Nämnden tar sig an klagomål och utreder dessa. I deras uppdrag ligger dock inte att göra någon odontologisk bedömning. Patientnämnden ska vidarebefordra avvikelser till vårdgivare och vårdenheter för att kvalitetsförbättringar ska kunna genomföras.
- Om patienten anser att den utförda vården varit bristfällig kan denne vända sig till Socialstyrelsen för en anmälan. Socialstyrelsen avgör om händelsen är lindrig och föranleder en smärre rutinförändring eller om tandläkarens agerande bör få disciplinära följder. Vid det senare fallet hänvisas ärendet till Hälso- och sjukvårdens ansvarsnämnd (HSAN). Till Socialstyrelsen kan inte bara patienter vända sig utan en tandläkare är enligt Lex Maria skyldig att anmäla om annan personal missköter sig
- HSAN kan inte utdöma böter eller ersättning utan är inriktade på att granska om den yrkesutövande gjort något fel och utdöma disciplinära åtgärder.

### För att söka ersättning

- Om patienten skadas inom tandvården kan denne få ersättning för lidande, extra kostnader eller invaliditet, det vill säga en funktionsnedsättning som är bestående. Detta regleras i Patientskadelagen. Därför finns det obligatoriska försäkringar som alla offentliga och privata vårdgivare samt läkemedelsföretagen måste ha.



# Sveriges Tandläkarförbund

- Genom den försäkring som Sveriges landsting och kommuner har tecknat med Landstingens Ömsesidiga Försäkringsbolag, LÖF (gäller även vid privat vård om vårdgivaren har ett avtal med ett landsting) så hanteras skadeärenden av Personskadereglering AB (PSR). PSR är ett skaderegleringsbolag som utreder och reglerar personskador utifrån vad som är gällande enligt Patientskadelagen. För att kunna få ersättning måste patienten anmäla skadan till PSR, antingen på eget initiativ eller med hjälp av berörd vårdpersonal. Här gäller en preskriptionstid på tio år.
- Enligt Patientskadelagen har patienten rätt till ersättning även om vårdgivaren ifråga inte har tecknat patientförsäkring. I dessa fall träder Patientförsäkringsföreningen som består av samtliga försäkringsbolag som marknadsför patientförsäkringar i Sverige in och betalar. Den arbetsgivare vars anställda inte har försäkring kommer att få betala ett klart högre pris än en ansluten sådan.
- Om patienten är missnöjd med en bedömning som ett försäkringsbolag har gjort i ett skadeärende kan denne begära ett yttrande från Patientskadenämnden. Nämnden kan pröva skador från alla försäkringsbolag som har tecknat patientförsäkring och från Patientförsäkringsföreningen. Nämndens yttrande är rådgivande och brukar i regel följas av försäkringsbolagen.
- Skulle patienten inte vara nöjd med den ersättning som patientskadeförsäkringen resulterat i kan denne även ta fallet till allmän domstol. En sådan civilrättslig process följer reglerna i Skadeståndslagen, vilket betyder att patienten måste bevisa att den man anklagar har gjort fel. Det är då arbetsgivaren som svarar för de skador en anställd orsakat i tjänsten genom fel eller försummelse. Om patienten förlorar processen kan denne tvingas betala kostnaderna också för sin motparts del.

## I privat tandvård

För privat tandvård gäller samma prövningssystem som för offentlig tandvård med undantaget att patienter vars tandläkare är medlemmar i Privattandläkarna istället för patientnämnder vänder sig till Privattandläkarnas förtroendenämnder. Dessa nämnder behandlar tvister mellan patienter och medlemmar i Privattandläkarna. Ärenden som tas upp i Privattandläkarnas förtroendenämnder kan gälla själva behandlingen eller tandvårdskostnaden, dock inte skadeståndsanspråk eller frågor om prisers skälighet. Nämndens mål är att förlika parterna eller att lämna en rekommendation om hur tvisten ska lösas. Detta beslut kan överklagas till privattandläkarnas centrala förtroendenämnd som till största del består av tandläkare.

I övrigt gäller samma möjligheter till prövning för en patient vars tandläkare arbetar privat som för en som är offentligt anställd.

Med vänlig hälsning  
SVERIGES TANDLÄKARFÖRBUND

Roland Svensson  
Ordförande