

## Patientnämnden Ärendeförteckning

Avslutat datum: 2020-11-01 - 2020-11-30

<p><b>Telefon -&gt; Skrivelse</b></p> <p><b>Tandvård</b></p> <p><b>V2006-03644</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p> <p>Kommunikation</p> <p>Bemötande</p> <p>Ekonomi</p> <p>Patientavgifter</p>	<p>Missnöjd med tandbehandling</p> <p>En man har haft tandvärk i fler dagar och tandköttet var svullet och han hade så ont att han inte kunde sova. Han sökte vård på tandakuten och bad personal att ladda på hans sjukreskort. Han ansåg sig inte ha fått någon hjälp. Det var en infektion men han var nekad starkare värktabletter och blev hänvisad till att köpa de receptfria värktablettorna som inte alls hjälpte. Han upplevde tandläkaren som arrogant. Mannen grät av smärtor. Han önskar få pengarna tillbaka då han vänt sig till annan mottagning för att få hjälp med samma besvär.</p> <p>Åtgärd: Ett svar har inkommit där tandläkaren hade informerat patienten att man enbart kommer att behandla den akuta delen och i övrig ska patienten uppsöka sin ordinarie tandläkare. Undersökning utfördes där man observerade infektion. Man slipade tanden för att minska belastning, skrev ut penicillin och informerade om receptfri medicin för smärtlindring. Patienten informerades också att han kunde ha fortsatt besvär efter behandlingen. Man har försökt prata med patienten om det missförstånd som uppstått i samband med receptfri läkemedel, men kommunikationen inte fungerade då patienten var mycket upprörd. Patienten fick efteråt besök hos sin ordinarie tandläkare och av denne remitterades till en specialistmottagning. Man har beklagat missförståndet och det lidande patienten upplevt i kontakten med mottagningen. Patienten framför att han trots mycket smärtor nekades adekvat åtgärd samt att få hjälp med att ladda sitt sjukreskort. Personalen lär ha sagt att "ladda det själv". Han anser att han borde ha fått akuthjälp när han vänt sig till en akutmottagning. Han kräver tillbaka de avgifter han har betalat samt ersättning för lidande. I ett kompletterande svar framför vårdgivaren att röntgenbilder har tagits, diagnos ställts, tandbron slipats och information om vidare behandling och receptfria läkemedel getts samt recept på penicillin förskrivits. Patienten har fått akut behandling och för detta har korrekt debitering utförts. En sjukresa till mottagningen kan inte beställas. Efter en behandling kan en läkare bedöma i fall det finns fog för beställning av sjukresa hemåt. I så fall kan personalen vara behjälpliga att beställa sjukresan. Man har beklagat om patienten upplevt omhändertagandet som bristfälligt. Någon kreditering eller ersättning kommer inte att vara aktuellt. Man avvaktar resultatet på utredning via Landstingets Ömsesidiga Försäkringsbolag (LÖF). Patienten har framfört att hon fortfarande var missnöjd med svaret. Han kommer inte att rekommendera mottagningen till någon annan. Detta kommer att delges till vårdgivaren i samband med avslutsbrev. Ärende avslutas.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Tandvård</b></p> <p><b>V2011-06537</b></p> <p>Resultat</p> <p>Resultat</p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Skadad av tandbehandling</p> <p>Patienten blev skadad av tandbehandling, tandläkaren gjorde för kraftiga rotfyllningar.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen).</p>

<b>Telefon</b> <b>Tandvård</b> <b>V2011-06615</b> Vård och behandling Behandling Kommunikation Information Ekonomi Patientavgifter	Ingen garanti på lagning av tand En kvinna gick till tandläkaren som föreslog att den aktuella tanden skulle dras ut. Men kvinnan ville inte det och efterfrågade lagning istället. Tandläkaren gjorde en fyllning som lossnade efter några veckor. Tandläkaren informerade då om att ingen garanti fanns då tandläkaren valt en annan lösning till en början. Patienten menar att information om detta inte lämnats och är missnöjd med besöket. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
<b>Telefon</b> <b>Tandvård</b> <b>V2011-06663</b> Kommunikation Delaktig Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Fick skador då tandläkare inte lyssnade på henne En kvinna fick allergi av en produkt efter en behandling av en tandläkare vid en tandläkarmottagning trots att hon hade påpekat detta för tandläkaren. Hon fick skador i munnen efter behandlingen. Hon har synpunkter på att tandläkaren inte lyssnade på henne samt kräver skadestånd. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om mottagningens försäkringsbolag alternativ Löf (patientförsäkringen).
<b>Telefon</b> <b>Tandvård</b> <b>V2011-06770</b> Vård och behandling Undersökning/bedömning Vård och behandling Behandling	Synpunkter på behandling hos tandläkare En ung kvinna har varit hos tandläkare och sökt för obehag av en visdomstand som växer fel. Hon har fått råd att ta receptfri smärtlindrande behandling och skulle höra av sig om obehagen ökade. När hon gick tillbaka gjordes en röntgen och fortsatt behandling med smärtlindring rekommenderades men ingen annan åtgärd gjordes. Kvinnan känner att hon inte fick hjälp för sina besvär. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
<b>Telefon</b> <b>Tandvård</b> <b>V2011-06785</b> Vård och behandling Behandling	Frågor om tandbehandling En kvinna hade frågor kring sin tandvårdsbehandling. Hon är orolig för att tandläkaren skadat tänder. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
<b>Telefon</b> <b>Tandvård</b> <b>V2011-06789</b> Resultat Resultat	Missnöje med tandbehandling En kvinna genomgick en tandbehandling då två kronor skulle tas bort. Den ena var väldigt svår att få bort, tog lång tid för tandläkaren och orsakade en skada i tandkött och käke. En vecka senare fick kvinnan genomgå en ny akut operation i munnen. Hon vill ha ekonomisk ersättning för besvären, för kostnaden av en akut operation och för sjukskrivning hon tvingats till. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
<b>Telefon</b> <b>Tandvård</b> <b>V2011-06829</b> Resultat Resultat	Missfärgad tand efter behandling En man var på tandbehandling och fick efter det en mörkfärgad tand. Tandläkaren nekar att återställa tanden, det blir en estetisk åtgärd som mannen får betala för. Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).

<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Tandvård</b></p> <p><b>V2011-06835</b></p> <p>Ekonomi</p> <p>Patientavgifter</p>	<p>Ifrågasätter administrativ avgift</p> <p>En äldre kvinna besökte en tandvårdsmottagning. När det blev dags att betala var det problem med internetbanken, en faktura skapades därför, internetbanken kom dock igång igen och kvinnan betalade besöket direkt. Tandvårdsmottagningen menar dock att hon behöver betala en administrativ avgift för fakturan som skapades. Hennes närstående ifrågasätter det.</p> <p>Åtgärd: Ombudet har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p><b>Telefon</b></p> <p><b>Tandvård</b></p> <p><b>V2011-06954</b></p> <p>Ekonomi</p> <p>Patientavgifter</p>	<p>Oklar information om avgifter</p> <p>En man genomgick en omfattande tandvårdsbehandling och önskade information om kostnader. Tandläkaren blev osäker och kontaktade sin klinikchef. Det slutade med att mannens tider blev avbokade och han är olycklig för det. Han får inga besökstider hos annan tandläkare.</p> <p>Åtgärd: Patienten har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.</p>
<p><b>E-post</b></p> <p><b>Tandvård</b></p> <p><b>V2008-04834</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>Behandling</p>	<p>Missnöjd med tandbehandling</p> <p>En kvinna har stora problem med sina tänder, dels en tandbro som inte passar bra, dels har hon förlorat tänder hon vill ha ersatta. Vid besök hos tandläkare har hon inte fått hjälp med detta och hon är besviken över det.</p> <p>Åtgärd: I svar från vårdgivaren gavs en omfattande redogörelse av tandbehandlingen som avslutades då patienten bokade av besöken. Då det behövts omfattande åtgärder har kostnaderna blivit höga vilket patienten varit missnöjd med och vissa av de önskade åtgärderna går enligt tandläkaren inte att genomföra. Patienten är inte nöjd med svaret då hon menar att hon blivit felbehandlad. Ärendet avslutas utan vidare handläggning då ytterligare korrespondens inte leder vidare i ärendet.</p>
<p><b>1177</b></p> <p><b>Tandvård</b></p> <p><b>V2008-04837</b></p> <p>Ekonomi</p> <p>Patientavgifter</p>	<p>Ifrågasätter kostnad vid tandläkarbesök</p> <p>En man besökte en tandvårdsinrättning för en basundersökning. Enligt mannen tog besöket maximalt sju minuter. Under besöket fann tandläkaren karies i en tand och mannen uppmärksammade strax efteråt att han betalat avgift för en kompletterande undersökning förutom basundersökning. Han undrar om det är en korrekt debitering och menar att karies borde ingå i en basundersökning och inte leda till extra kostnader.</p> <p>Åtgärd: Yttrande inhämtades från vårdgivaren som informerade om att tandläkaren diagnostiserat ett kariesangrepp på en tand, det bedömdes så djupt att tanden behövde tas bort. Inför en eventuell tandborttagning behövde tandläkaren göra en utredning för att bedöma ingreppets svårighetsgrad genom att ta extra röntgenbilder. Tandläkaren debiterade då för extra röntgenbilder samt en mindre omfattande undersökning i enlighet med regelverket. Patienten hade informerats om behovet av tandborttagning. Vårdgivaren menade att det är viktigt att alla patienter får kostnadsinformation, därför beklagades att verksamheten inte denna gång varit tillräckligt tydlig med att utredningen skulle medföra extra kostnader utöver basundersökningen, eller att patienten inte uppfattat informationen. För att tillmötesgå patienten hade kostnaden återbetalats och patienten bjudits på den genomförda kompletterande utredningen denna gång. Patienten har efter att ha tagit del av yttrandet framfört att han tycker att ärendet kan avslutas. Ärendet avslutas.</p>

<p><b>1177</b></p> <p><b>Tandvård</b></p> <p><b>V2009-05101</b></p> <p>Administrativ hantering</p> <p>    Brister i hantering</p> <p>Resultat</p> <p>    Resultat</p> <p>Vård och behandling</p> <p>    Behandling</p>	<p>Försenad remiss</p> <p>Patienten besökte tandvårdsmottagning där tandläkaren drog ut en tand. Tyvärr uppstod komplikationer, läckage till bihålor som syddes igen. Men patienten kom att plågas av smärta. Efter ett par kontroller uppdragades att läckaget bestod. Återigen syddes detta utrymme. Men patienten fortsatte att känna av kraftiga smärtor. När han sköljde munnen rann vätska ut genom näsan.</p> <p>Han kontaktade mottagningen som uppgav att akutremiss skulle skickas till specialistmottagning. Det visade sig senare att mottagningen skickat denna remiss först följande datum, vilket resulterade i att patienten fick behandling efter helgen. Patientens ansåg att mottagningen omedelbart skulle ha upprättat och skickat remissen, det var en akutremiss.</p> <p>Åtgärd: Av inhämtat svar från vårdgivaren framgick att tandläkaren upprättade remissen dagen efter patientens möte med tandläkaren, ett möte där tandläkaren uppgav att remiss skulle upprättas. I svaret beklagades eventuella otydligheter i informationen om remitteringen och patientens upplevelse av att möta nonchalans vid mottagningen. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>1177</b></p> <p><b>Tandvård</b></p> <p><b>V2009-05584</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>    Undersökning/bedömning</p> <p>Dokumentation och sekretess</p> <p>    Patientjournalen</p>	<p>Undermålig undersökning av tandläkare</p> <p>En kvinna med många frågor om sitt tandstatus var hos tandläkaren som genomförde en mycket snabb och enligt patienten undermålig undersökning. I journalen finns dokumenterat flera olika åtgärder som inte tandläkaren genomförde.</p> <p>Åtgärd: I svar från vårdgivaren beklagades att patienten inte fått ett gott omhändertagande. Felaktig fakturering har genomförts, nu är summan krediterad vilket patienten är mycket nöjd med. Journaldokumentationen är rättad och ett samtal har genomförts från klinikchefens sida. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>1177</b></p> <p><b>Tandvård</b></p> <p><b>V2010-05596</b></p> <p>Ekonomi</p> <p>    Patientavgifter</p>	<p>Fel hantering av avtal</p> <p>Patienten hade ingått avtal om så kallad Frisktandvård, avtal om tandvård. Hon blev förvånad när hon nåddes av informationen att avtalet löpt ut för ett år sedan. Enligt avtalet ska vårdgivaren kalla patienten till undersökning innan avtalet löper ut. Då kan parterna diskutera eventuell förlängning av avtalet.</p> <p>Åtgärd: Förvaltningen upprättade kontakt med patienten som uppgav att frågan nått sin lösning och att ärendet kan avslutas.</p>
<p><b>1177</b></p> <p><b>Tandvård</b></p> <p><b>V2010-06376</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>    Behandling</p>	<p>Missnöjd med behandling hos tandläkare</p> <p>Kvinnan som besökte tandläkare på grund av akut smärta i en tand, där smärtan även spred sig till käken. Tandläkaren lyckades inte bedöva trots flera försök, så ny tid bokades in till dagen efter. Kvinnan upplever att en antibiotikakur borde ha satts in med tanke på hur länge smärtan hade varat.</p> <p>Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>
<p><b>1177</b></p> <p><b>Tandvård</b></p> <p><b>V2011-06621</b></p> <p>Vård och behandling</p> <p>    Behandling</p> <p>Ekonomi</p> <p>    Ersättningsanspråk, garantier</p>	<p>Missnöjd med besök hos tandläkare</p> <p>Patient som har synpunkter på Folktandvården. Mannen hade värk i en visdomstand, vid försök att dra ut den gick den i två delar, beslut om operation togs. Värken fortsatte även efter operationen och vid undersökning på mottagningen konstaterades att halva tanden satt fortfarande kvar i tandköttet, uppger mannen. Mannen vill ha ersättning för inkomstbortfall då han inte kunde jobba på grund av värk i tanden.</p> <p>Åtgärd: Patienten/ombudet önskar inte att yttrande inhämtas utan är nöjd med att synpunkterna kommer till vårdens/politikens kännedom. Ärendet avslutas.</p>