

Overtannlegen i Nord-Troms

Sonjatunvn. 21
9151 STORSLETT
Tlf 960 92 071

Overtannlegen i Tromsø

Strandvegen 13
9007 TROMSØ
Tlf 960 92 069

Overtannlegen i Midt-Troms

Fagerlidal 395
9325 BARDUFOSSE
Tlf 77 78 92 53/54

Overtannlegen i Harstad

Pb 64
9481 HARSTAD
Tlf 77 01 81 00

Universitetstannklinikken

Pb 2407
9271 TROMSØ
Tlf 77 78 90 30

TkNN

Pb 2406
9271 TROMSØ
Tlf 77 78 90 00

Fylkestannhelsesjefen

Troms fylkeskommune
Pb 6600
9296 TROMSØ

Helsetilsynet i Troms

Pb 6105
9291 TROMSØ
Tlf 77 64 20 00

**TROMS FYLKESKommUNE**

Tannhelsetjenesten
Strandvegen 13
Postadresse: Boks 6600, 9296 Tromsø
Telefon 77 78 82 85
Telefax 77 78 83 76
www.tromsfylke.no

Oktober 2015

Til deg
som ikke er fornøyd og som
ønsker å klage



Den offentlige tannhelsetjenesten i
Troms

Klager

Klager er en viktig form for tilbakemelding, og en mulighet for tannhelsetjenesten til å bli bedre.

Klagen bør kunne knyttes til brudd på lover eller forskrifter eller brudd på allment aksepterte normer eller regler for kvalitet og pris.

De tre viktigste lovene som gjelder for tannhelsetjenesten er:

- Lov om tannhelsetjenesten
- Lov om helsepersonell
- Lov om pasientrettigheter

Lov om tannhelsetjenesten

Barn og ungdom fra 0-20 år, psykisk utviklingshemmede, og eldre, langtidssyke og uføre i institusjon og hjemmesykepleie har rett til nødvendig tannhelsehjelp i den fylkeskommune der de bor eller midlertidig oppholder seg.

Den offentlige tannhelsetjenesten skal gi den som søker eller trenger tannhelsehjelp, de opplysninger vedkommende trenger for å ivareta sin rett, og se til at det ikke påføres unødig utgift, tap, tidsspille eller uleilighet.

Dersom du mener at du eller en av dine nærmeste ikke har fått det tilbudet vedkommende etter loven har rett til, kan man klage.

Se også egen brosjyre om *Pasientrettigheter*.

Lov om helsepersonell og Lov om pasientrettigheter

Her er det tannhelsepersonellens oppførsel, manglende faglig forsvarlighet, manglende øyeblikkelig hjelp, manglende informasjon, manglende medvirkning, brudd på taushetsplikten og lignende en kan klage på.

Se også egen brosjyre om *Pasientrettigheter*.

Klagesaker er ofte kompliserte og saksbehandlingen kan derfor ta tid.

Klagegang

Dersom du er misfornøyd med noe, er det normalt best å begynne med å ta dette opp med den det gjelder.

Om dere ikke kommer til enighet kan du klage til overtannlegen i distriktet. Overtannlegen vil da innhente opplysninger fra den aktuelle tannklinikken før klagen behandles. Klager til overtannlegen bør være skriftlig, men du kan gjerne ta kontakt muntlig med overtannlegen hvis det er noe du er usikker på.

Hvis en pasient ikke får medhold i sin klage til overtannlegen, har vedkommende anledning til å anke avslaget til fylkestannhelsesjefen.

En eventuell anke på avslag på klage hos fylkestannhelsesjefen som er forankret i lovverket (jmfør Lov om tannhelsetjenesten § 2-3 eller Lov om pasientrettigheter § 7-2 eller Lov om helsepersonell §55) kan ankes til Helsetilsynet i Troms.

En påført skade kan også meldes til Norsk Pasientskadeerstatning for vurdering.