Region Stockholm
PATIENTNÄMNDENS FÖRVALTNING

2020-03-18

Patientnämnden Ärendeförteckning - 2020-01-01 - 2020-02-29

Telefon -> Skrivelse **Tandvård** **V2001-00261** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Journaler som inte var kompletta lämnades ut till patienten En man med problem i överkäken skulle få träffa en specialisttandläkare. En undersökning gjordes men när mannen bad att få ut sin journal från undersökningen fanns inget skrivet i journalen. Mannen har haft stora problem med infektioner som inte hittades vid denna undersökning. Ingen dokumentation finns från besöket. Åtgärd: Yttrande har inhämtats från tandvårdskliniken. Där beskrevs att journalen som lämnats ut till patienten dessvärre inte var komplett och man beklagar att så skedde. En av journalanteckningarna har nu signerats och kliniken kommer kontakta patienten för att erbjuda nya journalkopior. Anmälaren har tagit del av yttrandet och inkommit med synpunkter som bifogas avslutskrivelsen. Ärendet avslutas.
Telefon -> Skrivelse **Tandvård** **V2001-00363** Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Misstanke om onödig operation En kvinna har opererat ut en tand på en tandläkarmottagning. Under operationen oroades kvinnan av att en annan tandläkare verkade ifrågasätta att den opererande tandläkaren hade valt att dra ut tanden. Hon är nu orolig att hon har gjort det onödan. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Tandvård** **V2001-00374** Vård och behandling Behandling Vård och behandling Läkemedel	Fick läkemdel vars innehåll hon angett att hon är allergisk mot, ledde till chock En kvinna fick recept på smärtstillande läkemedel efter ett tandingrepp, hon framförde själv synpunkten att hon var allergisk mot visst preparat och tandläkaren skrev ut två andra preparat. När hon tagit den smärtstillande medicinen visade det sig att hon fick en kraftig reaktion med klåda och svimmade av. Den ena medicinen innehöll just den substans som hon angett att hon är allergisk emot. Hon föll nerför trappan i radhuset och skadade sig, transporterades med ambulans till akutsjukhuset. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Tandvård** **V2001-00385** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Tand drogs ut litet hastigt och oplanerat En man kontaktade tandläkare med akuta besvär och litet hastigt hade tandläkaren dragit ut tanden till mannens förvåning. Han ifrågasätter om inte tanden kunde lagats istället. Åtgärd: Yttrande har inkommit från biträdande klinikchef på folktandvård akut. Hon beskriver att anmälaren besökte akutmottagningen då han hade ont i en tand. Tandläkaren undersökte tanden och röntgen gjordes. Tanden var rörlig och röntgen visade en fraktur på tanden och att käkbenet som håller fast tanden hade lösts upp. Anmälaren fick behandlings- och kostnadsförslag. Tanden togs bort och anmälaren ansåg att tanden inte såg ut att vara i dåligt skick. Vid ett annat besök på mottagningen förklarade tandläkaren att tanden togs bort på grund av tandlossning och inte på grund av karies. Utifrån patientens besvär, röntgenbilder och klinisk undersökning diagnostiserade tandläkaren en sjukdomsprocess kring tanden. Indikation för tandborttagning fanns enligt biträdande klinikchef. Hon beklagar att anmälaren upplever tuggningssvårigheter. Anmälaren har tagit del av yttrandet och är inte nöjd med det svar han fått då han inte anser att det stämmer med det som inträffade då han också menar att det är fel tand som beskrivs i yttrandet. Ärendet avslutas på förvaltningen.

Telefon -> Skrivelse **Tandvård** **V2001-00424** Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Information	Ifrågasätter kostnad för obrukbar protes En kvinna fick av en tandvårdinsättring en protes att testa under en vecka. Kvinnan tyckte dock inte att protesten fungerade alls, hon kunde exempelvis inte äta och den glappade. När hon berättade detta för tandläkaren informerades hon om att hon ändå skulle betala för den. Kvinnan ifrågasätter att hon ska betala flera tusen kronor för något som hon inte kan använda. Hon menar att informationen kring detta varit bristfällig. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Tandvård** **V2001-00517** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat Kommunikation Bemötande	Ifrågasätter behandling och bemötande av tandläkare En kvinna genomförde för ett antal år sedan en tandreglering hos en specialisttandläkare. Enligt kvinnan var denna verkanslös och gick efter en tid sönder. Efter detta fick kvinnan en bettskena istället men har flera år senare fått förklarat att denna aldrig var tänkt att reglera hennes tänder. Har påtalat detta för tandläkare på kliniken som då enligt anmälaren bemötte henne nedsättande genom att uttrycka att hon borde vara tacksam för att de gjorde ett försök, ifrågasätter detta. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Tandvård** **V2001-00605** Resultat Resultat Vård och behandling Behandling	Komplikationer efter rotfyllning Tandläkaren och en kvinna kom överens om att ett par tänder skulle rotfyllas. I samband med lagning råkade tandläkaren skada kvinnan i munnen så att det uppstod ett sår som blev infekterat. Kvinnan ordinerades antibiotika men hade kvarstående besvär. Hon remitterades då till en käkkirurg som röntgade käken och såg att en del av käkbenet var infekterat. Detta fick åtgärdas med en operation men nu har den andra tanden som rotfylldes också påvisat besvär. Den tanden är kluven och bakterier har sipprat därunder också. Kvinnan väntar nu på en andra operation. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Tandvård** **V2002-00998** Vård och behandling Behandling Ekonomi Patientavgifter	Infektion i tand missades vid akut tandläkarbesök En kvinna med tandvärk besökte tandläkare akut, vid undersökningen upptäcktes ingen orsak till tandvärken, hon fick allmänna råd om avspänning. Senare samma dag besökte hon annan tandläkare som fann en infektion vid en tand. Anmälaren är besviken över att ha tvingats till dubbla tandläkarbesök till dubbla kostnader. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Tandvård** **V2002-01139** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Felaktig behandling av tandläkare En kvinna var på tandbehandling för rotfyllning och tandläkaren tog i så hårt att delar av en tand lossnade. Åtgärd: Handläggning pågår.

Telefon -> Skrivelse **Tandvård** **V2002-01171** Resultat Resultat Ekonomi Patientavgifter	Problem efter utdragen visdomstand En man fick en visdomstand borttagen i för ett år sedan, senare uppstod inflammation i området. Han upplevde knölar bredvid, där visdomstanden förut satt, och de bytte form och storlek. Tandläkaren tolkade det som ett benbrott och anmälaren opererades i oktober. Knölarna har inte försvunnit, så remiss skickades av husläkaren till käkkirurgi. Här fick anmälaren information om att han ska betala 1600 kronor för en förundersökning, detta har han inte råd med då han är student. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Tandvård** **V2002-01345** Vård och behandling Undersökning/bedömning Ekonomi Patientavgifter	Synpunkter på tandvårdskostnader En kvinna var hos en tandhygienist som utförde en omfattande behandling och undersökning. En vecka senare var hon på ett besök hos en tandläkare som gjorde samma bedömning och en snabb undersökning som kvinnan debiterades för. Anmälaren ställer sig frågande till onödiga tandvårdskostnader. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon -> Skrivelse **Tandvård** **V2002-01387** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat Kommunikation Bemötande	Missnöjd med resultatet av tandregleringsbehandling En kvinna är missnöjd med resultatet efter en tandregeringsbehandling som hon betalat för själv då hon inte fick den beviljad av regionens bedömningstandläkare. Tandläkaren lovade att hennes tänder och överkäke skulle bli raka, med så har det inte blivit. Tandläkaren sa att det inte var möjligt att få kvinnans käke och tänder så raka som hon själv önskade. Kvinnan hade också önskat att man skulle åtgärda hennes s k gummy smile, d v s att tandköttet går långt ner, men det har inte gjorts och inte heller de vita fläckar som hon hade på sina tänder. Åtgärd: Handläggning pågår.
Telefon **Tandvård** **V2001-00003** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Fråga om tandvård för barn En anmälare har frågor om privat tandvård. Listning av barn har tagits bort då krav är att föräldrar är listade. Stämmer detta? Information om att förvaltningen inte hanterar privat tandvård förutom då det gäller barn. Anmälaren har e-postkontakt med mottagningen och har kontakt med tandvårdsenheten som sagt att regionen har ett avtal med tandläkarmottagningen och att de därmed inte kan neka att ta barn som patienter om det finns utrymme. Ärendet avslutas därmed på förvaltningen.
Telefon **Tandvård** **V2001-00046** Dokumentation och sekretess Patientjournalen	Problem att se uppgifter i journal En person som nyss fått ett svenskt personnummer stötte på problem kring patientjournalen när personen besökte en tandvårdsmottagning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Tandvård** **V2001-00053** Vårdansvar och organisation Vårdflöde/processer	Icke fungerande kommunikation inom vården En person upplevde att kommunikationen och korrespondensen mellan en tandvårdsenhet och primärvården inte fungerade. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Tandvård** **V2001-00070** Tillgänglighet Väntetider i vården Ekonomi Patientavgifter	Lång väntan på att få tid/dyr kostnad för undersökning inom tandvård En man har synpunkter på att han inte kunde få behandling vid en tandvårdsmottagning utan behövde remitteras till en specialistmottagning. Han har väntat tio månader och skulle vara tvungen att betala 4000 för en undersökning. Han har betalat flera tusen för tidigare undersökningar och undrar varför han inte får tillgodoräkna sig tidigare betalningar. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Tandvård** **V2001-00082** Vård och behandling Behandling	En kvinna har skulder till tandvårdsmottagning, nekas akut tandvård. En son har synpunkter på att modern nekats tandvård eftersom hon har skulder till vårdgivaren. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Mannen föreslås kontakta patientvägledare och/eller chef på tandvårdsmottagningen.
Telefon **Tandvård** **V2001-00096** Vård och behandling Behandling Resultat Resultat	Nervskada efter tandoperation En kvinna har opererat ut en visdomstand. Efter operationen har kvinnan upplevt känselbortfall samt muskelpåverkan i munnen. När kvinnan har kontaktat ansvarig tandläkare har denne sagt att det enda man kan göra är att vänta för att se om det blir bättre. Kvinnan ifrågasätter detta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Tandvård** **V2001-00193** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Missnöjd med behandling hos tandläkare En man har under en längre period vårdats hos tandläkare till följd av infektion i käken samt andra problem med tänderna. Mannen ifrågasätter att det har tagit så lång tid att komma tillrätta med problemen, upplever att tandläkaren vid upprepade tillfällen har tillämpat tillfälliga lösningar istället för att lösa problemet från grunden. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Tandvård** **V2001-00211** Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Kostnad för tandreglering En ung person hade fått tandställning beviljad. Av medicinska orsaker kunde den unga personen inte ha en tandställning av metall. Enligt anmälaren skulle detta bli en kostnad för den unga personen. Åtgärd: Anmälaren har fått råd om hur han ska gå till väga i denna fråga och vet att han kan höra av sig igen om han inte blir nöjd med det svar han får.
Telefon **Tandvård** **V2001-00227** Resultat Resultat	Missnöjd med tandvårdsbehandling En kvinna är besviken över den tandvårdsbehandling hon fått. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Tandvård** **V2001-00255** Kommunikation Information Resultat Resultat	Det tandreglerade bettet rasade på grund av dålig information av tandläkare En kvinna som fick en tandregleringsbehandling bekostad av dåvarande landstinget då hon hade stora problem, fick dålig information angående retainer (skena som ska stabilisera). På grund av detta tror hon att hennes tänder nu nästan återgått till hur läget var innan behandlingen. Då hon fick sin tandställning för tio år sedan och sedan bott utomlands har hon inte kunnat åtgärda detta men nu måste hon eventuellt betala en ny behandling själv och hon undrar varför hon fick den information hon fick. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Tandvård** **V2001-00262** Vård och behandling Behandling	Klagomål på tandvård En man anser att han har blivit felbehandlad inom tandvården. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Tandvård** **V2001-00299** Kommunikation Bemötande	Olämpligt bemötande på telefon och bristfällig information En kvinna ringde till tandvårdskliniken och önskade boka sina barn på tandläkarbesök. Personen hon pratade med var otrevlig och sa att hennes barn inte skulle få gå på den aktuella kliniken och att de inte var listade där. Hon fick ingen ytterligare information och personen la på luren. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Tandvård** **V2001-00365** Kommunikation Information Vård och behandling Behandling Kommunikation Delaktig	Otrevligt och korthugget bemötande av tandläkare En kvinna bokade tid till mottagning och noterade tiden. Vid sms-påminnelsen var tiden tidigarelagd med 15 minuter, men kvinnan kom på den först inbokade tiden. När hon kom till kliniken visade det sig att sms-påminnelsen var den korrekta tiden och hon kom alltså 15 minuter försent enligt receptionisten. Vid undersökningen informerade inte tandläkaren om vad hon gjorde och anmälaren fick själv påpeka problemen, undersökningen upplevdes som bristfällig. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Tandvård** **V2001-00368** Ekonomi Patientavgifter Resultat Resultat	Ifrågasätter att ny skena ska betalas av patient En kvinna som under många år haft problem med att tänderna flyttas har länge haft en bettskena. En tandläkare har slipat ner framdelen på skenan vilket gjort att tänderna ändå flyttas. Kvinnan har därefter informerats om att ny skena behövs. Hon tycker inte att hon ska behöva betala för denna nya skena men tandvården hävdar att så ska göras eftersom det handlar om en förbrukningsvara. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Tandvård** **V2001-00400** Resultat Resultat	Missnöjd med tandbro En kvinna har hos tandläkaren fått behandling och en tandbro är insatt. Hon var redan från början missnöjd med funktionen, men tandläkaren menade att funktionen är god. Hon är besviken över att tänderna inte känns bra och det går inte bra för henne att äta. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Tandvård** **V2001-00472** Tillgänglighet Väntetider i vården Vård och behandling Behandling	Lång väntetid till tandhygienist En man har väntat länge på att få komma till en tandhygienist. Bedömningen om att han behövde ta bort tandsten gjordes för ett år sedan av en tandläkare vid en annan mottagning. Han har endast varit på en behandling och är i behov av flera. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Tandvård** **V2001-00475** Rådgivn/Inform/Hänv Ekonomi	Fråga om åldersgräns för fri tandvård En man har en fråga om till vilken ålder tandvården är avgiftsfri. Han har fyllt 23 år och har inte helt förstått informationen på 1177 Vårdguidens hemsida. Åtgärd: Erhållit information om att tandvården är avgiftsfri till och med december samma år som han fyllde 23 år.
Telefon **Tandvård** **V2001-00495** Vård och behandling Behandling Kommunikation Information Ekonomi Patientavgifter	Oklarheter gällande tandvårdskostnader En tandläkare var otydlig med information om tandvårdskostnader beträffande en mans tandhälsa. En tand behövde rotfyllning, en visdomstand behövde opereras bort och kostnaden blev väldigt hög. Han fick ingen skriftlig prisinformation eller kostnadsförslag. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Tandvård** **V2001-00508** Ekonomi Patientavgifter Administrativ hantering Brister i hantering	Klagomål på betalningsavgift då påminnelse om besök ej skickades ut En man har synpunkter på att en närstående ska behöva betala för ett missat tandläkarbesök då de inte skickade ut påminnelse innan. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Anmälaren har även fått information om att tandvården har rätt att ta ut en avgift om patienten inte avbokar besöket minst 24 timmar innan.
Telefon **Tandvård** **V2001-00551** Vård och behandling Behandling	Smärta och problem efter tandvårdsbehandling En ung kvinna som genomgick en hastig tandvårdsbehandling vid en tandvårdsinrättning fick efteråt smärta och problem. Kvinnan tappade efter detta förtroendet för tandvården. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Tandvård** **V2001-00553** Rådgivn/Inform/Hänv Ekonomi	Fråga om garanti för bettskena En kvinna har köpt en bettskena efter rekommendation av en tandläkare som är utformad efter deras bilder. Hon är inte nöjd med bettskenan och undrar om det finns någon garanti eller om hon kan få pengarna tillbaka. Åtgärd: Överenskommer att anmälaren ska fråga behandlande tandläkare. Får hon ingen klarhet i frågan ska hon återkomma till förvaltningen.

Telefon **Tandvård** **V2001-00597** Kommunikation Information Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Frågor och synpunkter på frisktandvårdsavtal En anonym anmälare har frågor och synpunkter kring frisktandvårdsavtal och tandvårdsbidrag. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Tandvård** **V2001-00598** Ekonomi Patientavgifter	Synpunkter på debitering En kvinna som fått en apnéskena utförd genom tandvård som led i sjukvårdsbehandling har synpunkter på att hon debiterats 2 000 kronor, då hon endast ska betala sjukvårdavgift. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hänvisar att kontakt tandläkaren för att få information om vad som debiterats utöver den behandling som ingår i led i sjukvårdsbehandling. Återkommer vid behov.
Telefon **Tandvård** **V2001-00700** Resultat Resultat	Felaktig tandbehandling av tandläkare En ung kvinna är besviken över tandbehandling som hon menar är felaktigt utförd. Hon vill ha tänderna åtgärdade av annan tandläkare och vill få ekonomisk ersättning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Tandvård** **V2001-00747** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Fråga vart intyg ska skickas En man som har fått ett intyg från vårdcentralens läkare rörande behov av landstingsfinansierad tandvårdsbehandling undrade vart detta intyg ska skickas. Åtgärd: Anmälaren har informerats om att skicka intygen till Tandvårdsenheten på hälso- och sjukvårdsförvaltningen och har fått adressen dit.
Telefon **Tandvård** **V2002-00828** Resultat Resultat	Tandläkare drog ut frisk tand på barn En flicka var på besök inom tandvården. Tandläkaren skulle dra ut en mjölktand med tog fel och drog ut en frisk vuxentand. Flickan var på besöket med en släkting. En timme efter besöket ringde tandläkaren flickans förälder och berättade vad som hänt. Hon kallades även till ett möte. Föräldern vill se åtgärder och ekonomisk kompensation. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Tandvård** **V2002-00843** Vård och behandling Behandling Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Missnöjd med tandbehandling En kvinna fick en lagning i en tand av sin tandläkare. Efter lagningen sade tandläkaren att det inte var någon garanti på den. Tanden gick sönder efter ca tre veckor. Sedan fick hon veta att tanden var sönder innan. Hon kände sig lurad och tyckte att tandläkaren borde ha rekommenderat att ta bort tanden istället för att lagra den. Nu skulle borttagningen av tanden kosta henne på nytt och hon ansåg att kliniken skulle kompensera henne med borttagning utan kostnad. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Skickar info och anmälningsblankett.
Telefon **Tandvård** **V2002-00859** Vård och behandling Behandling	Synpunkter på tandvård En äldre kvinna har synpunkter på tandvård. Anmälaren ringer och önskar få blankett då de inte har kunnat anmäla via hemsidan. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Tandvård** **V2002-00949** Ekonomi Patientavgifter	Hög kostnad i kostnadsförslag En kvinna ifrågasätter det kostnadsförslag som hennes tandläkare presenterat, hon undrar varför priserna skiljer sig från försäkringskassans referenspriser. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Tandvård** **V2002-00962** Vårdansvar och organisation Valfrihet, fritt vårdsökande Kommunikation Information	Är skriven i annan region men vill byta tandläkarmottagning för sitt barn till Region Stockholm Ett barn är boende i en annan region nära gränsen till Region Stockholm. Fadern har gjort förfrågan till en tandläkarmottagning i Stockholm om möjligheten att byta mottagning. Verksamhetschefen var positiv till detta initialt men har sedan vänt och säger numera att det inte är möjligt. Den region där familjen är folkbokförd har sagt att om det kommer en förfrågan från mottagningen i Stockholm kommer den att godkännas. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Tandvård** **V2002-01057** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Intyg för tandvårdsstöd En kvinna undrar hur hon förnyar sitt intyg för tandvårdsstöd. Åtgärd: Förvaltningen tog kontakt med tandvårdsenheten som hänvisade till kommunen. Patienten informerad.
Telefon **Tandvård** **V2002-01067** Vårdansvar och organisation Hygien/miljö/teknik	Problem med tandprotes En kvinna har synpunkter på att en väninna har fått löständer som hon inte kan äta med och som inte sitter bra. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Tandvård** **V2002-01141** Vård och behandling Behandling Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Information	Synpunkter på behandling och fakturor En man har bristfälligt behandlats för tandsten under lång tid. Han behandlas nu för tandlossning som en följd, vilket borde ha kunnat undvikas med rätt åtgärder från början. Mannen har fått flera fakturor för behandlingarna. Ibland på högre summor utan att behandlingen varit annorlunda, utan att få information om varför. Han har även fått faktura på information. Information som gett i 4-5 minuter. Han undrar om detta är rimligt. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen).
Telefon **Tandvård** **V2002-01173** Vård och behandling Behandling	Tandvård En man anser att han fick bristfällig behandling hos en tandhygienist. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.
Telefon **Tandvård** **V2002-01351** Vård och behandling Behandling	Nekas tandreglering Anmälaren nekas tandreglering. Hon saknar motivering. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet.

Telefon **Tandvård** **V2002-01378** Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Tandvårdsgaranti En mans kompositfyllning har lossnat efter mindre än ett år. Han undrar om garantin gäller vid en folktandvårdsmottagning. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Förvaltningen har skickat information om garantin inom folktandvården.
Skrivelse **Tandvård** **V2002-00865** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Synpunkter på tandvårdsbedömning En ung man med besvär rörande underbett ville åtgärda detta. Hans tandläkare menade att det inte var tillräckligt grovt för att operera men hans vårdcentral remitterade honom till specialisttandvård. Specialisttandvården svarade att han skulle vända sig till tandläkaren, vilket mannen ifrågasätter. Mannen menar att hans problem kan bli värre och att han har smärta i en käkled. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Ärendet registreras och avslutas.
E-post -> Skrivelse **Tandvård** **V2001-00057** Vård och behandling Behandling Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Ingen garanti vid tandvårdsbehandling En man har vid tandvårdsbehandling fått en tandfluga insatt, men då den gick sönder fick han information om att det inte var någon garanti på ingreppet. Åtgärd: I svaret gavs en noggrann genomgång av de åtgärder som mannen debiterats och att han fått information om att den tillfälliga protes han fått inte täcks av någon garanti. Att han är missnöjd med sina besök hos tandläkaren beklagades. Då anmälaren efter att yttrandet översänts inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet.
E-post -> Skrivelse **Tandvård** **V2001-00073** Vård och behandling Behandling	Felbehandlad av tandläkare En kvinna har besökt en akut tandvårdsmottagning för svår tandvärk. Tandläkare slipade där ner en tand i förhoppning om att detta skulle hjälpa. Kvinnan uppger att detta inte hjälpte utan hon senare besökte sin ordinarie tandläkare som drog ut en annan tand som visat sig vara inflammerad. Kvinnan kommer nu behöva sätta in en krona på tanden som slipades ner vilket kommer kosta mycket pengar. Ifrågasätter detta. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Tandvård** **V2001-00199** Vård och behandling Diagnos	Fel diagnos Anmälaren sökte kontakt med tandvårdsmottagning då hon led av värk, men upplevde att hon inte fick hjälp. När hon åter sökte sig till mottagningen upptäcktes nekros i tand (att tanden dött av bakteriell infektion) och ömmande lymfkörtel som tydde på att infektionen spridit sig. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet. Hon har dock inte inkommit med underskriven skrivelse. Ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Tandvård** **V2001-00220** Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Information	Fick betala för tandundersökning trots högkostnadsskydd En kvinna med kronisk ledsjukdom har sedan tidigare F-kort för avgiftsfri tandvård. Hon remitterades till en undersökning hos tandläkarspecialist och fick betala 1 000 kr för undersökningen vilket hon ifrågasätter. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Tandvård** **V2001-00234** Kommunikation Delaktig Vård och behandling Behandling	Ifrågasätter bemötande samt behandling hos tandläkare En man har besökt tandläkare efter att fyllningar har lossnat från hans tänder. Vid besöket upplevde mannen tandläkaren som mycket stressad och ifrågasättande. Mannen uppger att tandläkaren inte ville undersöka hans tänder utan enbart frågade vilken tand han ville ha hjälp med. Mannen ifrågasätter detta. Då anmälaren trots upprepade kontaktförsök inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
E-post -> Skrivelse **Tandvård** **V2001-00271** Vård och behandling Diagnos Vård och behandling Undersökning/bedömning	Fel diagnos Anmälaren skadade sina tänder i en fallolycka när hon var 17 år. Hon behandlades vid en tandläkarmottagning. Därefter har hon under många år gått till samma mottagning när hon fått kallelser till kontroller. Under vintrar har hon känt av inflammationer och ilande i tänderna, men dessa besvär har inte kopplats till skadan som uppstod och behandlades efter fallolyckan då hon var 17 år. Nu, efter många år, har annan mottagning konstaterat att ett par tänder dog i samband med fallolyckan. Anmälaren undrar varför mottagningen som tog emot henne och under många år genomförde kontroller efter olyckan inte upptäckte att tänderna var så pass allvarligt skadade. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Tandvård** **V2001-00419** Ekonomi Patientavgifter Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier Kommunikation Information	Hög kostnad, brister i information, oklar garanti En fyllning i en tand hade lossnat. Anmälaren bokade tid vid mottagningen där fyllningen genomförts. Hon fick till svar att garanti för fyllningen inte gällde. Tandläkaren uppgav att hon (tandläkaren) skulle genomföra en så kallad basundersökning. Tandläkaren undersökte några tänder med verktyg och gav sedan bedövning och såg till att anmälaren lutades bakåt i behandlingsstolen. Tandläkaren uppgav att anmälaren hade ett litet hål i en tand som nu skulle lagas. Behandlingen påbörjades - ny fyllning som skulle ersätta den som lossnat och lagning av ett litet hål i annan tand. När anmälaren kommer fram till kassan blir hon ålagd att betala 4 000 kr. Det anser anmälaren vara för mycket. Och dessutom hade hon inte fått information om slutkostnaden innan behandlingen påbörjades. I dialog med verksamhetsansvarig, som även bekräftar att tandläkaren begått ett misstag att inte innan behandlingen påbörjades ge information om totalkostnaden, får hon ta del av förslaget att få genomgå kostnadsfri basundersökning följande år mot att hon betalar 4 000 kr för sitt senaste besök. Detta vill inte anmälaren gå med på. Anmälaren vill att fakturan för senaste besök skall korrigeras. Detta vägrar mottagningen att göra. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Tandvård** **V2001-00445** Vård och behandling Behandling	Pojke nekades tandreglering vid nytt tandläkarbesök En pojke beslutades av tandläkare att han behövde tandställning, men föräldrarna ville att han skulle få behandling på en klinik närmare bostaden. Där blev han nekad tandreglering vilket föräldrarna ifrågasätter. Åtgärd: I svar från vd och klinikchef gavs information att det ännu inte fattats något beslut om tandreglering, anmälarens son är uppsatt på väntelista och kommer att kallas till regleringstandläkare inom den närmaste tiden. Anmälaren är nöjd med det tydliga svaret och önskar att ärendet avslutas.
E-post -> Skrivelse **Tandvård** **V2001-00501** Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Delaktig	Höga kostnader för tandförsäkring En kvinna ifrågasätter varför tandförsäkringen blivit så dyr och endast innebär uppföljande besök hos tandläkaren vart tredje år. Åtgärd: I svar från vd och klinikchef förklarades att den försäkring som kvinnan ursprungligen tecknade var på felaktig nivå och har under tre år varit till stor fördel för anmälaren, att höjningen nu blir kraftig beklagades. Nu ligger försäkringen på korrekt nivå. Anmälaren är besviken och framför också missnöje med att inte få vara delaktig i beslut om hur ofta hon ska besöka tandläkaren. Dessa synpunkter bifogas i avslutsskrivelsen och ärendet avslutas därefter i överenskommelse.

E-post -> Skrivelse **Tandvård** **V2001-00519** Vård och behandling Behandling Ekonomi Patientavgifter	Tandbehandling hjälpte inte, tvingas till nytt besök En äldre kvinna var med sin dotter akut hos tandläkaren med tandvärk. Tandläkaren gjorde en undersökning och några mindre åtgärder, men värken fortsatte. Kvinnan uppmanades att söka vård igen, men hon är frågande inför att betala igen då hon menar att den första behandlingen brast. Åtgärd: I svar från klinikchefen beklagades missnöjet med tandvårdsbehandlingen. En omfattande redogörelse gjordes av de tandvårdande insatser som kvinnan fick, vid genomgång kunde klinikchefen konstatera att anmälaren borde fått avgiften för det andra besöket tillbaks då åtgärderna som genomfördes inte var tillräckliga. Anmälaren är mycket nöjd med det vänliga och utförliga svaret och för att ha fått pengar tillbaks.
E-post -> Skrivelse **Tandvård** **V2001-00750** Kommunikation Information	Vill överklaga kostnader Anmälaren besökte tandläkarmottagning och fick betala 2590 kronor för "Utredning inklusive undersökning utförd av specialisttandläkare". Hon vill överklaga priset. Hon upplever att hon inte fick någon behandling, inte heller genomfördes undersökning med röntgen. Tandläkaren tittade i munnen och framtida behandling diskuterades. Anmälaren fick ingen information om kostnader innan hon kom till kassan. Hon beskriver att hon blev chockad av kostnaden och betalade i detta mentala tillstånd. Därefter skrev hon till mottagningen och frågade hon betalat för, men fick inget svar på sin skrivelse. I mottagningens specifikation anges "undersökning och utredning" Anmälaren vill överklaga priset. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Tandvård** **V2002-00885** Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Information	Hög kostnad för snabb åtgärd En äldre kvinna lagade en tand där plomben fallit ut. Själva lagningen gick snabbt, men kostade mycket, vilket kvinnan ifrågasätter. Ingen undersökning gjordes, varken röntgen eller annan. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Tandvård** **V2002-01025** Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Misslyckad tandreglering En kvinna har synpunkter på den tandregleringsbehandling som hennes dotter genomgått. Kvinnans dotter skulle få en tandställning som tandläkaren inte verkade kompetent nog att sätta fast vilket ledde till att behandlingen uteblev utan vidare uppföljning, ifrågasätter detta. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Tandvård** **V2002-01189** Vård och behandling Behandling Kommunikation Information	Drog ut en ung flickas tand av misstag vilket lett till stora problem En ung kvinna skulle dra ut två tänder inför en tandregleringsbehandling, en i överkäken och en i underkäken. När den första tanden i överkäken skulle dras ut kom tandläkaren åt den närliggande tanden så den åkte ut. Dock talade han inte om det utan satte tillbaka den och drog ut den tand som egentligen skulle ha tagits bort. Detta innebär nu att tandregleringsbehandlingen blir kraftigt försenad och att den tand som slogs ut i onödan troligtvis måste rotfyllas. Kvinnan är nu väldigt osäker på om hon ens vill genomgå den här tandregleringsbehandlingen och hon är väldigt olycklig över att behöva gå med en glugg under en längre tid. Åtgärd: Handläggning pågår.

E-post -> Skrivelse **Tandvård** **V2002-01228** Resultat Resultat Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Krona gick av precis efter garantins utgång En kvinna fick en krona på en tand och hör av sig därför att denna krona gått av och ramlat ut precis efter det att garantin gått ut. Kvinnan undrar om det är i sin ordning att hon själv ska behöva betala för en ny krona med allt det innebär. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Tandvård** **V2002-01258** Vård och behandling Behandling	Fick ej akut hjälp att dra ut visdomstand, skriven på annan ort En man som inte är folkbokförd i regionen fick akut värk i en tand. Då han besökte akuttandvården ville man inte dra ut tanden i fråga då mannen inte är skriven i regionen. Han ifrågasätter detta och anser att han borde haft rätt till akut vård oavsett var i landet han befinner sig. Åtgärd: Handläggning pågår.
E-post -> Skrivelse **Tandvård** **V2002-01283** Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Information	Bristande kostnadsinformation hos tandläkare En man har besökt tandläkarmottagning för att laga en tand. Mannen sökte inför behandlingen information i receptionen samt av behandlande tandläkare angående hur mycket det kan komma att kosta. Enligt mannen kunde ingen av dessa bidra med en uppskattning av priset. Efter behandlingen uppfattar mannen att han har fått betala för ett antal insatser som inte har genomförts, ifrågasätter detta. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Tandvård** **V2001-00109** Ekonomi Patientavgifter	Tecknat tandförsäkring på felaktiga grunder En kvinna har fått rådet av tandläkaren att behålla sin dyra tandförsäkring som är tecknad på fel risknivå. Hon kommer inte att få möjlighet att teckna någon ny försäkring då hon har bettfysiologiska problem. Åtgärd: Då anmälaren i första hand önskade rådgivning runt detta, och hon fick det, är hon nöjd och vill inte gå vidare med ärendet som därför avslutas.
Epost **Tandvård** **V2001-00131** Vård och behandling Undersökning/bedömning Ekonomi Patientavgifter	Missnöjd med besök och undersökning hos tandläkare En man fick tandvärk och uppsökte tandläkare som genomförde en undersökning. Innan tandläkaren kunde besluta om fortsatt behandling måste ytterligare undersökningar göras vilket anmälaren ifrågasätter. Han vill ha pengarna tillbaks. Åtgärd: Då ingen underskriven anmälan inkommit till förvaltningen avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Tandvård** **V2001-00273** Kommunikation Bemötande Ekonomi Patientavgifter	Nonchalant bemötande av klinikchef En man besökte en tandvårdsklinik för att få ett kostnadsförslag inför en helsanering av bettet. Enligt anmälaren sa man i receptionen efter besöket att det hade varit kostnadsfritt och därför blev mannen mycket förvånad när han sedan fick en faktura. Mannen har flera gånger försökt få kontakt med klinikchefen som vägrar att svara honom, och det är mest det nonchalanta beteendet från chefen som mannen vänder sig emot. Troligtvis blev han debiterad för en undersökning. Mannen vill också påtala att han fått fel information samt att fakturan kommit väldigt sent. Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost **Tandvård** **V2001-00276** Administrativ hantering Brister i hantering Ekonomi Patientavgifter	Tid ombokades till ett tillfälle när patienten inte kan komma En man kom hem från semester och såg då ett sms från tandläkarkliniken där det stod att man varit tvungen att boka om den inplanerade tiden till ett annat tillfälle. Då kan dock inte mannen komma. Det är nu för sent att avboka tiden. Han vill inte få en faktura för utebliven avbokning, han hade önskat att tiden hellre hade avbokats. Åtgärd: Anmälaren gavs rådet att prata om detta direkt med klinikchefen och annars ringa patientvägledaren. Om problem med detta kvarstår kan han återkomma till patientnämndens förvaltning för att få ett skriftligt svar från den berörda klinikchefen. Då anmälaren inte hörts av inom angiven tid avslutas ärendet i befintligt skick.
Epost **Tandvård** **V2001-00283** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Undrar om rotfyllning gjorts i onödan En kvinna vill få råd då hon efter en dov molande tandvärk som hon haft ett tag, fick en tand uppborrad. Tanden var tidigare fylld med glasjonomercement och tandläkaren kunde inte med ögat se något fel på den. Hon borrade dock upp tanden/fyllningen och verkar ha halkat in i pulpan vilket ledde till att tanden fick rotfyllas. Det är oklart huruvida det faktiskt fanns karies under fyllningen eller inte, enligt anmälaren finns det inte någon notering om detta i journalen. Kvinnan undrar nu om det var rätt behandling speciellt med tanke på att hon hade en tid inbokad till bettfysiolog därför att man misstänkte att värken hade ett bettfysiologiskt ursprung. Åtgärd: Kvinnan ville inte göra en anmälan utan få rådgivning, vilket hon fick. Hon hänvisades till den ansvarige för patientärenden på aktuell klinik som också kan hjälpa henne med en anmälan till patientförsäkringen.
Epost **Tandvård** **V2001-00414** Vård och behandling Behandling	Tandläkare drog ut frisk tand En kvinna var hos tandläkare som hastigt drog ut en tand som hon inte hade några besvär ifrån. Efter händelsen har hon fått mer besvär från sina tänder och sonen undrar varför tandläkaren drog ut en tand som mamman inte hade några besvär med. Åtgärd: Anmälaren har varit i kontakt med klinikchef och ansvarig tandläkare som inte trodde att han kunde prata svenska med kvinnan och drog ut den tand han trodde hon menade. Anmälaren är besviken eftersom han tyckte att det gick litet för lättvindigt, informerar om möjligheten att anmäla till Löf, lämnar kontaktuppgifter och ärendet avslutas därefter.
Epost **Tandvård** **V2001-00516** Vård och behandling Behandling	Felbehandling av tänder Anmälaren anser att hon blev felbehandlad hos tandläkare. När hon besökte annan tandvårdsmottagning bekräftades hennes uppfattning att tandläkaren vid den första mottagningen felbehandlade henne. Istället för att rotfylla tänderna la tandläkaren in en fyllning och efter detta kände anmälaren smärtor. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Inspektionen för vård och omsorg (IVO) och Löf (patientförsäkringen). Hon har på egen hand skriftligen varit i kontakt med chefen vid tandvårdsmottagningen. Hon ska nu vända sig till IVO, uppger hon. Ärendet avslutas.
Epost **Tandvård** **V2001-00696** Rådgivn/Inform/Hänv Övriga frågor	Bristfällig information hos privattandläkare En man hör av sig för att han fått bristfällig information om vad som gäller rörande särskilt tandvårdsbidrag (STB) av sin privata tandläkare. Åtgärd: Då problemet rörde en privattandläkare verksam inom Praktikertjänst, hänvisades anmälaren efter information, till Praktikertjänst Reklamationsämnd (PRN) och även Privattandvårdsupplysningen. Ärendet avslutas.

Epost **Tandvård** **V2001-00746** Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Garanti på tandreglering En kvinna har tidigare behandlats med tandreglering. Nu har tänderna börjat att flytta på sig och hon undrar vad hon ska göra. Hon behandlas fortfarande inom barn- och ungdomstandvården. Åtgärd: Förvaltningen hänvisar till behandlande tandläkare med sina besvär. Ärendet avslutas.
Epost **Tandvård** **V2002-00927** Vård och behandling Undersökning/bedömning	Tandläkare upptäckte ej hål i tand En man har besökt tandläkare med värk i en tand och det bedömdes då att det inte var något hål i tanden. En tid senare efter att besvären hade kvarstått uppsökte mannen åter tandläkare och det kunde då konstateras att det var ett omfattande hål i tanden vilket har lett till stora fysiska och ekonomiska påfrestningar för mannen. Ifrågasätter att detta inte upptäcktes vid första besöket. Åtgärd: Anmälaren har informerats om patientnämndens uppdrag och verksamhet samt om Löf (patientförsäkringen). Önskar ej gå vidare för att hämta in yttrande. Ärendet avslutas.
Epost **Tandvård** **V2002-01155** Ekonomi Patientavgifter Kommunikation Information	Fick ej information om planerade åtgärder En man gick till tandvården för en undersökning men debiterades flera åtgärder som han inte informerats om, som exempelvis kompletterande undersökning och information runt munhygien och munhälsa. Mannen tycker att det är anmärkningsvärt att ingen information gavs innan om varför detta skulle göras och vad det skulle komma att kosta. Åtgärd: Då anmälaren fått löfte om återbetalning vill han inte gå vidare med ärendet. Dock vill han att det ska komma ledningen till kännedom eftersom han anser att informationen varit bristfällig. Ärendet avslutas därmed.
Epost **Tandvård** **V2002-01225** Vård och behandling Behandling Kommunikation Bemötande	Fick käkfraktur då tand skulle dras ut, missad information från röntgen En kvinna skulle dra ut en visdomstand och proceduren blev jobbig för henne då bedövningen inte höll och tandläkaren blev alltmer stressad ju längre hen höll på. Det visade sig att hen missat att se att tanden var fakturerad och hade växt ihop med käkbenet. Istället för att avbryta ingreppet och skicka kvinnan till en käkkirurg, kom ytterligare en tandläkare in i rummet och tanden bröts loss under en smärtsam process som också ledde till en fraktur i käken samt infektion. Anmälaren upplever att kliniken i fråga reagerat nonchalant när hon tagit upp detta och nu har hon också förstått att det kan också kan ha varit fråga om felbehandling.. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Tandvård** **V2002-01449** Vård och behandling Behandling	Tandläkaren fick inte ut tanden trots hjälp, utdragen process En kvinna skulle få en tand utdragen men tandläkaren lyckades inte få ut den utan fick ta till hjälp från kollegor. Dock blev halva tanden kvar och måste opereras ut vid annat tillfälle. Den misslyckade utdragningen orsakade också skador på munslemhinnan och på tungan. Kvinnan är förundrad då flera röntgenbilder togs innan behandlingen påbörjades och hon anser att tandläkaren borde haft anatomin klar för sig vid ingreppet. Hon har fått svår smärta och måste ta värktabletter på grund av detta. Dessutom har hon nu fått en skräck för att gå till tandvården. Åtgärd: Handläggning pågår.
Epost **Tandvård** **V2003-01459** Vård och behandling Behandling Ekonomi Ersättningsanspråk, garantier	Dåligt utförd fyllning En man fick en fyllning gjord av en, i hans ögon, oerfaren tandläkare. Efteråt fick han stora besvär med värk och när han kom på ett akut återbesök sa tandläkaren att fyllningen var felaktigt utförd. Mannen vill nu få ersättning för sveda och värk och han vänder sig också emot att ansvarig tandläkare på kliniken låtit en oerfaren tandläkare behandla på detta sätt. Åtgärd: Handläggning pågår.

Epost	Tänder fattades i proteserna
Tandvård **V2003-01473**	En kvinna som tidigare haft helproteser i båda käkarna fick nya proteser och upptäckte att tänder saknades både i överkäken och i underkäken, vilket hon tycker är konstigt.
Resultat Resultat	Åtgärd: Vid samtal framgår att kvinnan vid besök på aktuell klinik fått förklarat för sig att protesernas utseende motsvarar svensk standard och att det går att bygga på med extratänder utan att kostnaden blir stor. Därmed är anmälaren nöjd och ärendet avslutas utan vidare åtgärd.