

UITSPRAAK SGIM 2021-35

Van

De Geschilleninstantie Mondzorg ex artikel 3 Reglement Geschilleninstantie Mondzorg d.d. 1 januari 2017, hierna te noemen het 'Reglement', van Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Inzake

De geschilprocedure van de heer A hierna te noemen 'klager', tegen zorgaanbieder B, hierna te noemen 'verweerder'. Verweerder is via de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

1. Klager heeft bij brief d.d. 05-09-2021 het geschil bij de Geschilleninstantie Mondzorg aanhangig gemaakt. Klager is verzocht aanvullend het geschilformulier in te vullen. De Geschilleninstantie Mondzorg heeft het door klager ingevulde geschilformulier op 05-09-2021 ontvangen.
2. Het door klager verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 05-09-2021 ontvangen.
3. Verweerder heeft op 27-09-2021 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn bij brief d.d. 01-12-2021 uitgenodigd voor een hoorzitting op 14 januari 2022.
5. De hoorzitting heeft op 14 januari 2022 te Veenendaal plaatsgevonden. Klager is ter zitting verschenen. Verweerder heeft digitaal aan de zitting deelgenomen.

De klacht

De klacht komt erop neer dat verweerder in strijd heeft gehandeld met het vigerende protocol voor parodontale diagnostiek en hij (daardoor) niet tijdig de juiste diagnose, te weten parodontitis, bij klager heeft vastgesteld. Klager vordert de gemaakte kosten bij de mondhygiënist van € 726,14 plus € 250,00 aanvullende schadevergoeding.

Klager was al jaren patiënt bij verweerder. Tijdens de vakantie van verweerder is klager gezien door een collega van verweerder omdat hij gevoeligheid en pijn ervaarde rondom elementen 36 en 37. Tijdens dat consult hoorde hij de collega van verweerder tegen zijn assistente een aantal zorgelijke opmerkingen maken over zijn gebit. Dat was voor klager reden de diagnose en de foto's op te vragen. Klager kwam er toen achter dat er pockets waren van 5 en 7 mm. Klager is zich gaan verdiepen in de betekenis daarvan en begon zich zorgen te maken. Toen hij verweerder hiermee confronteerde bij het volgende consult gaf verweerder aan dat het niet verontrustend zou zijn.

Klager is echter vlak daarna naar een mondhygiënist geweest die hem anders informeerde. De mondhygiënist stelde dat hij parodontitis had.

Klager begon ernstig te twijfelen aan de diagnostiek van verweerder, die eerder nog had laten weten dat het niet verontrustend was en stelde dat hij over een jaar terug kon komen voor controle. Op grond daarvan heeft klager zijn gehele dossier opgevraagd. Het dossier bleek zeer summier. Achteraf bleek een deel van het dossier te zijn geschreven in zogenoemde 'werkaantekeningen' of 'gele blaadjes' die uiteindelijk - na enige onderlinge correspondentie - wel met klager zijn gedeeld. Die informatie hoorde volgens klager in het dossier thuis. Klager vindt het een kwalijke zaak dat zijn dossier op deze manier is ingericht en in eerste instantie ook onvolledig is overgedragen aan zijn nieuwe tandarts.

Klager heeft inmiddels kosten moeten maken bij de mondhygiënist. Daarnaast zal hij volgens de mondhygiënist levenslang last houden van de diagnose parodontitis en minimaal 2 tot 4 keer per jaar langs moeten komen.

Klager is van mening dat verweerder veel eerder in had moeten grijpen en het paroprotocol had moeten volgen. Dan was de schade enigszins beperkt gebleven. De gemiste diagnose en het onvolledige dossier vormen de kern van zijn klacht.

Het verweer

Verweerder deelt de diagnose parodontitis niet. De klachten aan het gebit van klager komen door klemmen en knarsen waardoor het gebit overbelast is. Dit is ook de reden geweest voor de pijn aan element 37. Klager is doorverwezen naar de kaakchirurg in verband met apicale problemen rechtsonder maar heeft dit niet opgevolgd, waardoor bepaalde elementen verloren zijn gegaan. Verweerder heeft de klachten steeds kunnen wegnemen door de elementen iets te ontlasten en is klager blijven wijzen op het belang van functie herstel door middel van een implantaat. Klager heeft die behandeling pas drie jaar na de eerste verwijzing laten uitvoeren. Een deel van de problematiek van klager is ontstaan door het niet opvolgen van het behandeladvies.

Verweerder is van mening dat de klachten van klager niet te wijten zijn aan zijn mondhygiëne en weerspreekt dat er sprake is van parodontitis. Hij geeft aan dat hij noch de kaakchirurg of implantoloog die klager de afgelopen jaren hebben gezien deze diagnose hebben gesteld. Verweerder meent dat het tandvlees hier geen punt van zorg was, omdat klager veel aandacht heeft besteed aan hygiëne. Dat klager sinds zijn vertrek bij verweerder een mondhygiëneprogramma volgt en dat er ondanks dat in de huidige verslagen te lezen is dat klager klachten heeft aan element 52 en dat element 16 nu ook gebroken is, is een bevestiging van de diagnose dat het gaat om parafunctionaliteit en niet om tandvleesproblematiek.

Het dossier is in zijn totaliteit volledig. Zo staan er verschillende zaken op de zogenoemde gele briefjes en staat er ook één en ander op de cloud (zoals de DPSI score gedaan door de implantoloog). Dat deze zaken niet zijn overgetypt in het dossier is niet relevant.

Kort samengevat stelt verweerder dat hij zorgvuldig heeft gehandeld, zowel op het gebied van diagnostiek en behandeling als het gebied van dossiervoering.

De beoordeling

Bevoegdheid Geschilleninstantie Mondzorg

De Geschilleninstantie Mondzorg is op grond van artikel 3 Reglement bevoegd om uitspraak te doen over een geschil dat is ingediend tegen een zorgaanbieder die bij de Geschilleninstantie Mondzorg is aangesloten. Zorgaanbieders die aangesloten zijn bij de klachtenregeling van de KNMT, NVM of ONT zijn tevens aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg en vallen derhalve onder de werkingssfeer van het Reglement (artikel 2 Reglement).

De Geschilleninstantie Mondzorg stelt vast dat verweerder aangesloten is bij de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie]. Dit houdt in dat verweerder via deze klachtenregeling is aangesloten bij de Geschilleninstantie Mondzorg. De Geschilleninstantie Mondzorg acht zich dan ook bevoegd om met inachtneming van het bepaalde in het Reglement uitspraak te doen over het geschil.

Ontvankelijkheid

De Geschilleninstantie Mondzorg overweegt dat het geschil betrekking heeft op ongenoegen als bedoeld in artikel 1 van het Reglement. Klager heeft dit ongenoegen als klacht eerst voorgelegd aan verweerder en ondanks tussenkomst van de klachtenfunctionaris van de [beroepsorganisatie] zijn partijen niet tot een oplossing gekomen.

Het griffiegeld is binnen de daarvoor gestelde termijn door klager voldaan. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart het geschil ontvankelijk.

Inhoudelijke beoordeling

Ter beantwoording ligt de vraag voor of verweerder bij de behandeling van het gebit van klager heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts onder gelijke omstandigheden verwacht mag worden.

De Geschilleninstantie Mondzorg heeft op basis van de overgelegde stukken niet kunnen vaststellen - zoals door klager gesteld - dat er sprake is van ernstige gegeneraliseerde parodontitis bij klager. Ook de patiëntenkaart van de mondhygiënist onderbouwt dit niet. De enkele omstandigheid dat er sprake is van pockets van 5 dan wel 7 mm is niet voldoende voor het vaststellen van de diagnose ernstige gegeneraliseerde parodontitis. De Geschilleninstantie kan uit de overgelegde medische stukken hooguit afleiden dat er sprake is van lokale parodontale problematiek. De klacht dat er niet tijdig ernstige gegeneraliseerde parodontitis is vastgesteld, is dan ook ongegrond. Het is daarom evenmin mogelijk verweerder verantwoordelijk te houden voor de gemaakte en de te maken kosten bij de mondhygiënist, nu niet vastgesteld is dat deze kosten verband houden met een gemiste diagnose door verweerder.

Ten aanzien van de dossievoering van verweerder oordeelt de Geschilleninstantie als volgt. Het is de verantwoordelijkheid van de tandarts conform wet- en regelgeving een dossier bij te houden met daarin de voor de behandeling relevante gegevens. Hierin is verweerder tekort geschoten. Het dossier is zeer summier en op veel punten onvolledig. Dat er stukken in een online cloud of op gele blaadjes staat doet daar niet aan af. Ter zake de dossievoering heeft verweerder allerminst gehandeld zoals van een redelijk handelend tandarts mag worden verwacht en de Geschilleninstantie Mondzorg rekent dat verweerder aan.

Schadevergoeding

Tussen het handelen van verweerder en de door klager geleden schade bestaat zoals hiervoor is toegelicht niet een zodanig verband dat geoordeeld kan worden dat de schade die klager thans en in de toekomst aan zijn gebit lijdt en zal lijden het gevolg is van het niet adequaat handelen van verweerder. De Geschilleninstantie zal de door klager gevorderde schadevergoeding ten aanzien van de behandeling bij de mondhygiënist dan ook afwijzen.

De klacht van klager ten aanzien van de dossiervoering is wel gegrond, maar staat niet in causaal verband tot de gevorderde schade. De schade kan derhalve niet op die grond worden toegewezen.

Nu de klacht van klager deels gegrond is verklaard zal de Geschilleninstantie wel bepalen dat het door klager betaalde griffiegeld van € 75,00 aan hem dient te worden vergoed.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht deels gegrond;
- bepaalt dat aan klager een bedrag van € 75,00 ter zake van het griffiegeld dient te worden vergoed door verweerder;
- wijst af het meer of anders verzochte.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

14 januari 2022

Met verzenddatum, 23 februari 2022