

UITSPRAAK

SGIM 2021-05

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 mevrouw A, hierna te noemen 'klaagster', tegen zorgaanbieder B, hierna te noemen 'verweerster'. Verweerster is via de klachtenregeling van [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

1. Klaagster heeft bij brief d.d. 22 februari 2021 het geschil bij de Geschilleninstantie Mondzorg aanhangig gemaakt. Klaagster is verzocht aanvullend het geschilformulier in te vullen. De Geschilleninstantie Mondzorg heeft het door klaagster ingevulde geschilformulier op 4 maart 2021 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 19 februari 2021 ontvangen.
3. Verweerster heeft op 24 april 2021 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn bij brief d.d. 1 juni 2021 uitgenodigd voor een hoorzitting op 25 juni 2021.
5. De hoorzitting heeft op 25 juni 2021 te Bunnik plaatsgevonden. Klaagster is ter zitting verschenen. Verweerster is eveneens ter zitting verschenen.

De klacht

De klacht houdt kort samengevat in dat de behandeling en diagnostiek van de kies van klaagster onjuist en onzorgvuldig zijn geweest, waardoor zij onnodig pijn en schade heeft geleden. Klaagster vordert een schadevergoeding van € 517,00 onder meer voor facturen van verweerster voor de behandeling in de maand augustus en voor kosten gemaakt door andere tandartsen.

Klaagster kwam op 4 augustus 2020 bij verweerster in de praktijk omdat zij last had van haar kies. Op dat moment had zij alleen last van haar kies als zij iets dronk of at dat koud was.

Verweerster leek niet veel tijd en aandacht voor klaagster te hebben. Verweerster maakte een röntgenfoto van de kies. Daarna is de kies verdoofd en gevuld. Een minuut of veertig later stond klaagster weer buiten. Dezelfde avond begon de verdoving echter uit te werken en werd de pijn erger. Pijnstillers mochten niet meer baten, eten en drinken lukte niet meer. Op 6 augustus heeft klaagster naar de praktijk van verweerster gebeld, maar die nam de klacht volgens klaagster niet serieus en vertelde haar dat zij met Sensodine moest smeren. Klaagster kon pas op 10 augustus terecht. Op 7 augustus, in het weekend, had klaagster echter zodanige pijn dat zij zich heeft laten behandelen door een weekendtandarts. Die trok de conclusie dat de zenuw dood was en dat deze

verwijderd moest worden. De zenuw is verwijderd en er is een tijdelijke vulling geplaatst. De pijn bleef aanhouden, waarna klaagster op 9 augustus antibiotica voorgeschreven kreeg van deze andere tandarts. De pijn kwam 10 augustus in de nacht weer terug, waarna klaagster eerst een afspraak maakte bij verweerster maar die vervolgens weer annuleerde. Toen de pijn bleef aanhouden is klaagster op 11 augustus vroeg in de ochtend naar de spoedeisende hulp gegaan. Die verwezen haar naar verweerster, waar klaagster dezelfde dag nog heen ging. Verweerster heeft uiteindelijk de vulling verwijderd, de kies schoon gespoeld en calcium erin gedaan. Klaagster is vervolgens door verweerster verwezen naar de endodontoloog.

Klaagster is van mening dat verweerster op de röntgenfoto die 4 augustus is gemaakt al had moeten zien dat er sprake was van zenuw necrosis. Het slechts vullen van de kies was op dat moment dus een onjuiste behandeling. Klaagster stelt dat op de foto, gemaakt door de andere tandarts die zij kort daarna bezocht, duidelijk te zien is dat de aangebrachte vulling drukt op de zenuw. Volgens haar heeft verweerster daarnaast met geen woord gesproken over een eventuele noodzakelijke wortelkanaalbehandeling, hetgeen wel had gemoeten. Ook voelt zij zich niet serieus genomen voor wat betreft haar pijnklachten.

Klaagster stelt door de onjuiste diagnose en behandeling schade te hebben geleden; de aangebrachte vulling was onnodig, zij heeft erg veel pijn gehad en daarnaast kosten moeten maken voor een spoed tandarts en endodontoloog. Zij vordert een schadevergoeding van € 517,00

Het verweer

Verweerster herkent zich niet in de klacht van klaagster. Klaagster verscheen op 4 augustus op haar afspraak na ruim 5 jaar niet te zijn geweest voor controle. Zij gaf toen aan last te hebben van haar kies, waarbij verweerster de aard van de pijn heeft bevraagd, en een aantal endodontische testen heeft uitgevoerd, zoals de palpatie, percussie, en de sensibiliteitstest. Daarbij reageerden de kiezen 44 en de 45 normaal en niet gevoelig. Verweerster maakte tevens een röntgenfoto, waarbij volgens haar een radiolucentie te zien was aan de distale zijde. Daaruit concludeerde verweerster dat de klachten leken te komen van een actief cariës proces. Aan de cariës te zien, was dit volgens verweerster een langer bestaand probleem.

Verweerster besprak deze bevindingen met klaagster waarbij zij uitlegde dat er een actief cariës proces was dat eerst behandeld moest worden. Verweerster gaf aan dat de behandeling voorspoedig en volgens de regels van de kunst was verlopen. Tevens wees zij klaagster erop dat een wortelkanaalbehandeling op een later moment bij aanhoudende pijn nodig zou zijn. Klaagster zou toen aangegeven hebben geen wortelkanaalbehandeling te willen maar het eerst te willen aankijken.

Toen klaagster op 6 augustus naar de praktijk belde met pijn, zou klaagster zelf hebben aangegeven dat haar dochter - tandarts in Polen - dacht dat dit kwam door de blootliggende tandhalzen. Verweerster kon zich daar op dat moment op basis van de vragen over de pijn in vinden. Klaagster gaf toen aan geen pijnstilling nodig te hebben, waarna verweerster heeft aangeraden met Sensodine te poetsen en dit ook op de tandhalzen te smeren voor het slapen gaan. Op 10 augustus belde klaagster weer, waarna een afspraak werd gemaakt voor 17:00 uur die dag, die vervolgens weer door klaagster werd afgezegd, volgens verweerster zonder duidelijke reden. Verweerster zag klaagster vervolgens onverwacht in de praktijk om 08:00 uur de dag erna, waarbij klaagster geëist zou hebben dat er in haar mond gekeken zou worden. Klaagster dreigde volgens verweerster met een klacht en gedroeg zich naar mening van verweerster niet gepast. Verweerster heeft het element 45 toen endodontisch behandeld, en aan klaagster aangegeven dat het element 45 mobiel is en dat er waarschijnlijk een parodontaal probleem zit, waarbij de prognose slecht is. Klaagster is direct verwezen naar de endodontoloog.

Verweerster is van mening dat haar handelen, inclusief het handelen op 4 augustus, juist was. Zij geeft aan dat het in het vakgebied van de tandarts gebruikelijk is om de minst invasieve behandeling als eerste keuze in te zetten, en dat dit de reden is dat er op die dag een restauratie is vervaardigd, en geen wortelkanaalbehandeling. Verweerster is van mening dat zij op basis van de foto van die dag de juiste diagnose heeft gesteld en de juiste behandeling heeft geboden. Zij geeft aan klagster er toen ook op gewezen te hebben dat een wortelkanaalbehandeling wellicht later nodig zou zijn. Verweerster is van mening dat klagster de kosten van een wortelkanaalbehandeling hoe dan ook had moeten dragen, omdat die niet te voorkomen is geweest. Daarom acht zij zich niet verantwoordelijk voor de gemaakte kosten.

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 ANT, 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 verweerster aangesloten is bij de klachtenregeling van [beroepsorganisatie]. Dit houdt in dat verweerster 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. Klagster heeft dit ongenoegen als klacht eerst voorgelegd aan verweerster 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 klagster voldaan. De Geschilleninstantie Mondzorg verklaart het geschil ontvankelijk.

Inhoudelijke beoordeling

De kern van de klacht van klagster is dat verweerster op 4 augustus 2020 niet juist gehandeld heeft door de kies waar klagster pijn aan had te vullen, in plaats van verdergaand (endodontisch) te behandelen.

De Geschilleninstantie dient te beoordelen in hoeverre de tandarts heeft gehandeld zoals van een redelijk bekwaam en redelijk handelend tandarts mag worden verwacht.

Ten aanzien van de klacht met betrekking tot het vullen van de kies op 4 augustus 2020, oordeelt de Geschilleninstantie Mondzorg dat niet is gebleken dat de tandarts onzorgvuldig of fout heeft gehandeld. Op basis van de foto's in het dossier in samenhang bezien met de beschrijving van de pijnklachten van klagster op 4 augustus, moet worden geoordeeld dat er op die dag geen acute noodzaak was tot een wortelkanaalbehandeling. Het is volgens de regels van de kunst eerst de kies te vullen, en daarna een eventuele wortelkanaalbehandeling uit te voeren. Klagster ontkent dat er met haar over een (toekomstige) wortelkanaalbehandeling is gesproken. Of er nu wel of niet over

een wortelkanaalbehandeling is gesproken is niet van belang voor het antwoord op de vraag of het een juiste behandeling was de kies eerst te vullen, en daarna pas een wortelkanaalbehandeling te overwegen, welke vraag zoals hiervoor overwogen bevestigend wordt beantwoord. Het was op 4 augustus dus niet zonder meer noodzakelijk al een wortelkanaalbehandeling uit te voeren of klaagster naar de endodontoloog te verwijzen. Verweerster heeft voorts juist en zorgvuldig gehandeld door klaagster bij terugkeer in de praktijk en bij aanhoudende klachten wel direct met spoed door te verwijzen naar een endodontoloog. De kosten voor de wortelkanaalbehandeling had klaagster, door de situatie van haar kies, hoe dan ook moeten maken. Het verloop van de klachten en de kosten die daarmee gepaard zijn gegaan voor klaagster zijn niet te wijten aan verkeerd handelen van verweerster.

De Geschilleninstantie acht de klacht dan ook ongegrond.

Schadevergoeding

Nu de klacht ongegrond is moet de door klaagster gevorderde schadevergoeding worden afgewezen.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht ongegrond;
- wijst schadevergoeding af.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 25 juni 2021

Met verzenddatum, 18 augustus 2021