

UITSPRAAK

SGIM 2021-14

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 wonende te B, hierna te noemen 'klaagster', handelend als vertegenwoordiger van haar minderjarige dochter C, hierna te noemen 'de patiënte' tegen D, hierna te noemen 'verweerster'. Verweerster is via de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

1. Klaagster heeft bij email van 5 mei 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 (eveneens) op 5 mei 2021 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 5 mei 2021 ontvangen.
3. Verweerster heeft op 4 juni 2021 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 17 september 2021.
5. De hoorzitting heeft op 17 september 2021 plaatsgevonden te Bunnik. Klaagster is ter zitting verschenen vergezeld door haar echtgenoot en haar elfjarige dochter, de patiënte. De voorzitter deelt hen mee dat hij het niet in het belang van de patiënte acht dat zij bij de hoorzitting aanwezig is waarna de patiënte en haar vader de zittingszaal verlaten. Ter zitting werd verweerster vertegenwoordigd door mevrouw E, tandarts-pedodontoloog en praktijkhouder/eigenaar, mevrouw F, tandarts-pedodontoloog en mevrouw G, kindertandarts. Laatstgenoemde werd ter zitting bijgestaan door de heer H, advocaat.

Het geschil

Het geschil betreft de kwaliteit van tandheelkundige zorg voor de minderjarige dochter van klaagster. Klaagster verwijt verweerster dat zij geen behandelplan heeft gemaakt, een verkeerde diagnose heeft gesteld en niets heeft gedaan aan angstreductie.

De klacht

Klaagster heeft vijf klachtonderdelen geformuleerd jegens verweerster die, zakelijk weergegeven, zien op het navolgende.

1.

Verweerster is onzorgvuldig en nalatig geweest; er is een verkeerde diagnose gesteld en een behandelplan ontbrak

Vier jaar lang, van september 2017 tot februari 2021, is de patiënte behandeld door verweerster. Zij had last van kaasmolaren en was angstig. De patiënte is met de behandeling van verweerster vrijwel niets opgeschoten; een behandelplan ontbrak en haar angsten bestaan nog steeds. Aan angstreductie, waar verweerster in zou zijn gespecialiseerd, is niets gedaan. De angsten van de patiënte zijn toegenomen doordat de patiënte behandelingen onder narcose werden voorgehouden. Ook werd er met regelmaat gesproken over het trekken van tanden hoewel dit onnodig was. De diagnose was onjuist. Klaagster heeft wat dit betreft een second opinion ingewonnen.

Op 15 november 2018 zijn bij de patiënte twee kronen geplaatst. Klaagster was in de veronderstelling dat één kroon op een melkkies was geplaatst en één op een blijvende kies. Later bleek het om twee kronen op twee blijvende kiezen te gaan. Klaagster is hier niet over voorgelicht.

Na slechte ervaringen met een eerste tandarts binnen de praktijk van verweerster is de patiënte behandeld door een andere tandarts binnen dezelfde praktijk. Helaas hanteerde deze tandarts dezelfde angstverhogende manier van communiceren en behandelen.

2.

Na 15 november 2018 zijn geen röntgenfoto's meer gemaakt

Op 15 november 2018 is de patiënte onder narcose behandeld en zijn bij haar twee kronen geplaatst. Nadien zijn er tot verbazing van klaagster nooit meer röntgenfoto's van de tanden van de patiënte gemaakt.

3.

Er zijn behandelingen gedeclareerd die niet zijn uitgevoerd

De patiënte ging iedere vier maanden naar de mondhygiënist voor tandsteenverwijdering en een fluoridebehandeling. Die fluoridebehandeling werd haar door verweerster niet gegeven maar desondanks werd die wel in rekening gebracht.

4.

Patiënten informatie is op een onbeveiligde manier doorgestuurd

Klaagster heeft inzage in het dossier van de patiënte gevraagd en heeft die per e-mail, op een onbeveiligde manier, ontvangen.

5.

Er is geen of tegenstrijdige informatie verstrekt

Klaagster was er niet over geïnformeerd dat bij een bezoek aan verweerster een melktand van de patiënte getrokken zou worden; klaagster en de patiënte werden voor het blok gezet en voor de patiënte was dit een zeer angstige ervaring.

Inmiddels heeft klaagster een andere tandarts voor de patiënte gevonden.

Klaagster heeft zich tot de Klachtenfunctionaris van de [beroepsorganisatie] gewend maar haar bemiddeling heeft, ondanks een goede poging daartoe, niet tot overeenstemming tussen partijen geleid. Klaagster verlangt een erkenning van de door verweerster gemaakte fouten en een excuusbrief aan haar dochter, de patiënte. Daarnaast wenst klaagster een vergoeding te ontvangen voor de extra kosten van € 417,- die zij heeft moeten maken die niet door de verzekeraar vergoed worden.

Het verweer

Verweerster voert vervolgens, zakelijk weergegeven, het navolgende verweer.

1.

Verweerster is onzorgvuldig en nalatig geweest; er is een verkeerde diagnose gesteld en een behandelplan ontbrak

De patiënte kwam na verwijzing op 7-jarige leeftijd in de praktijk van verweerster met een ernstig aangetaste 16 en 46. De patiënte bleek belast met Molar Incisor Hypomineralisation (MIH), zogeheten kaasmolaren. De 26 en 36 leken licht aangetast. Met klaagster werd met name mondeling uitvoerig het behandelplan besproken en toegelicht. Achteraf gezien stelt verweerster dat zij zich er wellicht beter van had moeten vergewissen of klaagster het plan goed begrepen had en haar dat schriftelijk duidelijker had moeten voorleggen.

De aantasting van de tanden van de patiënte verlangde een spoedig ingrijpen. Vanwege de angst van de patiënte en het feit dat MIH molaren minder goed te verdoven zijn, werd de behandeling onder narcose voorgesteld en uitgevoerd; hier wordt niet lichtvaardig toe besloten. Na het plaatsen van kronen op de 16 en 46 - ter voorkoming van aantasting van andere tanden - zou het moment van extractie zo worden gekozen dat de gebitsontwikkeling op een positieve manier beïnvloed zou worden en er een complete tandenboog zou ontstaan met gezonde kiezen. De praktijk van verweerster heeft goede ervaringen met dit behandelplan.

De orthodontisten die klaagster heeft bezocht onderschrijven het behandelplan van verweerster; de diagnose was juist.

Verweerster erkent dat de patiënte angstig was bij de behandelingen die zij moest ondergaan; die behandelingen waren ook niet niks voor een kind van haar leeftijd. Verweerster had de indruk dat de voorzichtige aanpak en uitleg die telkens gegeven werden de patiënte langzaam minder angstig maakten. Om haar verder te helpen heeft verweerster voorgesteld om de psycholoog die in de praktijk van verweerster werkzaam is bij het behandeltraject van de patiënte te betrekken. Klaagster vond dat geen goed idee. Op klaagsters verzoek werd een afspraak gemaakt bij een andere tandarts in de praktijk van verweerster. Een ander gezicht en andere aanpak zou de patiënte wellicht verder kunnen helpen. Helaas heeft deze stap de situatie niet bevorderd.

2.

Na 15 november 2018 zijn geen röntgenfoto's meer gemaakt

Verweerster heeft na de behandeling op 15 november 2018 geen foto's meer gemaakt van de mond van de patiënte omdat daar geen aanleiding toe was. Na het wisselen kan dat weer anders zijn. Bij kinderen worden niet lichtvaardig foto's gemaakt. Verweerster vindt het jammer dat klaagster deze vraag niet eerder gesteld heeft; verweerster had de zorgen van klaagster meteen kunnen wegnemen.

3.

Er zijn behandelingen gedeclareerd die niet zijn uitgevoerd

Omdat de mondhygiëne voor de patiënte een uitdaging bleek bezocht zij een mondhygiënist buiten de praktijk van verweerster. Klaagster heeft verweerster te kennen gegeven dat de patiënte daar ook haar fluoridebehandelingen ontving. Sindsdien heeft verweerster de patiënte geen fluoride meer gegeven maar helaas is dit administratief wel gedeclareerd. Verweerster heeft dit na de melding van klaagster meteen teruggedraaid bij de zorgverzekeraar.

4.

Patiënten informatie is op een onbeveiligde manier doorgestuurd

Klaagster heeft bij de praktijk van verweerster het patiëntendossier van de patiënte opgevraagd. Gebruikelijk is om het dossier, op een beveiligde manier, aan de opvolgend tandarts te sturen. Aangezien klaagster het dossier graag zelf met spoed wilde ontvangen is door een praktijkmedewerker van verweerster het dossier per e-mail aan klaagster toegestuurd. Verweerster erkent dat dit niet had mogen gebeuren. Het patiëntendossier had via zorgmail moeten worden verzonden.

5.

Er is geen of tegenstrijdige informatie verstrekt

Bij een bezoek van de patiënte aan verweerster constateerde de tandarts dat de patiënte last had van een loszittende melktand. Kinderen die angstig zijn vinden het soms moeilijk daar zelf aan te komen. De tandarts heeft de patiënte dan ook geholpen om samen de loszittende tand te verwijderen. Dit was geen vooropgezet plan en van enig trekken van de tand was geen sprake.

Verweerster betreurt het zeer dat klagster en de patiënte zich kennelijk niet prettig hebben gevoeld bij de behandelingen door verweerster. Verweerster heeft naar beste kunnen voor de patiënte en klagster gehandeld en getracht haar zo goed mogelijk te helpen en op haar gemak te stellen.

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 de [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 klagster ontvankelijk.

Inhoudelijke beoordeling

De Geschilleninstantie heeft kennis genomen van de klacht en de daarbij overgelegde documenten evenals het verweerschrift en de daarbij overgelegde documenten.

De Geschilleninstantie zal de klacht beoordelen waarbij zij in hoofdzaak de vraag zal beantwoorden of verweerster bij het uitvoeren van haar werkzaamheden heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts onder gelijke omstandigheden verwacht mag worden.

1.

Verweerster is onzorgvuldig en nalatig geweest; er is een verkeerde diagnose gesteld en een behandelplan ontbrak

De Geschilleninstantie constateert dat klagster zich in september 2017, zoals zij zelf stelt 'laat', heeft gemeld bij verweerster na verwijzing door de voormalige tandarts van de patiënte. De patiënte, die destijds zeven jaar oud was, bleek zogeheten kaasmolaren te hebben; blijvende molaren waarvan het glazuur ernstig was aangetast. Gelet op de ernst van de aandoening was haast geboden, zo begrijpt de commissie. Verweerster heeft voorgesteld kronen te plaatsen op de 16 en 46 waarmee een verdere aantasting van de overige molaren kon worden voorkomen.

Vanwege angst voor de behandeling en problemen om deze molaren te verdoven, werd deze plaatsing, na toestemming van klaagster, op 15 november 2018 onder narcose uitgevoerd.

Klaagster heeft gesteld niet voorgelicht te zijn over de elementen waarop de kronen zouden worden geplaatst. Uit de stukken blijkt echter dat klaagster op 14 juni 2018 een verklaring "toestemming behandeling onder narcose" heeft ondertekend waarin de behandeling wordt uitgelegd en toegelicht en is opgenomen dat de kronen geplaatst zullen worden op de 16 en 46 met vermelding "blijvend gebit". Klaagster heeft voorts gesteld dat een zorgplan of behandelplan voor de patiënte ontbrak. Uit het overgelegde patiëntendossier blijkt dat klaagster vanaf het eerste bezoek aan verweerster, op 27 september 2017, en daarna bij herhaling, mondeling uitvoerig is voorgelicht over het behandelplan voor de patiënte. De Geschilleninstantie constateert dat het behandelplan en zorgdoel wat summier in het patiëntendossier zijn opgenomen. De Geschilleninstantie is dan ook van oordeel dat het zorgplan uitgebreider had kunnen worden gedocumenteerd maar dit betekent niet dat verweerster hiermee onzorgvuldig jegens klaagster heeft gehandeld.

Het verwijt van klaagster dat verweerster een verkeerde diagnose zou hebben gesteld kan de Geschilleninstantie niet plaatsen. Uit de door klaagster overgelegde brieven van twee bij wijze van second opinion door haar geconsulteerde orthodontisten blijkt juist dat de diagnose en het behandelplan van verweerster worden onderschreven: ook zij adviseren (binnen afzienbare termijn) een extractie van de 16 en 46 en daarna een beugelbehandeling.

Ten aanzien van de angstreductie voor de patiënte overweegt de Geschilleninstantie dat verweerster aantoonbaar heeft getracht de patiënte zo goed mogelijk te helpen. Toen dat kennelijk onvoldoende lukte bij de eerste behandelend tandarts heeft verweerster getracht de patiënte kennis te laten maken met een andere tandarts om 'met een frisse blik' te kijken. Dat dit niet het beoogde effect had op de patiënte kan verweerster niet verweten worden.

De Geschilleninstantie is van oordeel dat van nalatig of onzorgvuldig handelen van verweerster geen sprake is. De Geschilleninstantie verklaart dit klachtonderdeel ongegrond.

2.

Na 15 november 2018 zijn geen röntgenfoto's meer gemaakt

Ter zitting heeft verweerster toegelicht dat er van de mond van de patiënte na de behandeling op 15 november 2018 geen foto's meer zijn gemaakt omdat daar geen aanleiding of noodzaak toe was. Klaagster heeft gesteld dat dat haar niet was verteld maar zij het nu begrijpt. Verweerster heeft te kennen gegeven dat het haar niet bekend was dat klaagster hier vragen over had; zij had die graag beantwoord. De Geschilleninstantie overweegt dat door de vertroebelde verstandhouding tussen partijen sommige vragen wellicht niet zijn besproken. Geen van partijen kan hiervan een verwijt worden gemaakt. De Geschilleninstantie verklaart dit klachtonderdeel ongegrond.

3.

Er zijn behandelingen gedeclareerd die niet zijn uitgevoerd

Verweerster heeft bevestigd dat een fout is gemaakt in de facturering. Doorgaans wordt bij alle patiënten een fluoridebehandeling gegeven. Abusievelijk was die behandeling ook aan klaagster gefactureerd. Verweerster heeft die fout erkend en hersteld waarmee dit klachtonderdeel is opgelost.

4.

Patiënten informatie is op een onbeveiligde manier doorgestuurd

Klaagster heeft de praktijk van verweerster dringend gevraagd het patiëntendossier van de patiënte met spoed toe te sturen. Door de praktijkassistente is, vanwege de door haar gevoelde druk, verzuimd dit per zorgmail te versturen; het bestand is per gewone e-mail aan klaagster verzonden. Verweerster heeft deze fout erkend. De Geschilleninstantie verklaart dit klachtonderdeel gegrond.

5.

Er is geen of tegenstrijdige informatie verstrekt

Klaagster verwijt verweerster dat zij niet was voorgelicht over het trekken van een melktand bij de patiënte. De Geschilleninstantie overweegt dat verweerster voldoende heeft toegelicht dat bij een bezoek werd geconstateerd dat de patiënte last had van een losse melktand. Verweerster heeft de patiënte geholpen die tand los te maken; van het onverwacht trekken van een tand was geen sprake. De Geschilleninstantie is dan ook van oordeel dat klaagster geen onjuiste informatie is verstrekt of haar die is onthouden.

Resumerend is de Geschilleninstantie van oordeel dat verweerster heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts in vergelijkbare omstandigheden mag worden verwacht. De Geschilleninstantie verklaart de klachten van klaagster, met uitzondering van het niet beveiligd verzenden van de patiënten informatie (4) en de door verweerster onjuist verzonden declaratie (3), dan ook ongegrond. Aangezien er geen causaal verband bestaat tussen de verzending van het patiëntendossier en de door klaagster verlangde schadevergoeding wijst de Geschilleninstantie het verzoek tot het toekennen van schadevergoeding af.

Klaagster verlangt voorts een excuusbrief van verweerster gericht aan de patiënte. Het reglement van de Geschilleninstantie staat een beslissing als deze niet toe zodat dat verzoek reeds daarom wordt afgewezen.

Nu twee klachtonderdelen gegrond worden verklaard zal de Geschilleninstantie bepalen dat het door klaagster betaalde griffiegeld van € 75,- aan haar dient te worden gerestitueerd.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht van klaagster gegrond voor zover de patiënten informatie op een niet beveiligde wijze is verzonden en voor zover fluoridebehandelingen die verweerster niet heeft uitgevoerd wel zijn gedeclareerd;
- bepaalt dat aan klaagster een bedrag van € 75,- ter zake van het griffiegeld dient te worden gerestitueerd;
- verklaart de klacht voor het overige in al haar onderdelen ongegrond;
- wijst af het meer of anders verzochte.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 17 september 2021

Met verzenddatum, 26 oktober 2021