

UITSPRAAK

SGIM 2023-32

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', tegen mevrouw C, tandarts te D, hierna te noemen 'verweerster' (gemachtigden: mevrouw E en de heer F). Verweerster is via de klachtenregeling van de [beroepsvereniging] aangesloten bij Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

1. Klaagster heeft bij email van 5 juli 2023 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 juli 2023 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 6 juli 2023 ontvangen.
3. Verweerster heeft op 11 augustus 2023 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 22 september 2023.
5. De hoorzitting heeft op 22 september 2023 plaatsgevonden te Veenendaal. Partijen zijn ter zitting verschenen en hebben hun standpunt toegelicht. Verweerster werd daarbij bijgestaan door haar gemachtigden mevrouw G en de heer H was zijdens verweerster aanwezig mevrouw I (jurist medische aansprakelijkheid en letselschade XXXX). Mevrouw J, aankomend secretaris van de Geschilleninstantie, heeft de hoorzitting, nadat bijzondere toegang was verleend, als toehoorder bijgewoond.

De klacht

Het geschil betreft de kwaliteit van de tandheelkundige zorg door verweerster voor klaagster. Klaagster verwijt verweerster dat zij onzorgvuldig tegenover klaagster heeft gehandeld door een cyste over het hoofd te zien. Klaagster heeft als gevolg hiervan pijn geleden en onnodige behandelkosten moeten maken.

Klaagster was al meerdere jaren tot haar tevredenheid patiënte in de praktijk van verweerster. Op 20 juli 2020 had klaagster een afspraak bij een collega van verweerster vanwege pijn aan een kies. Deze collega tandarts heeft het eerste deel van een wortelkanaalbehandeling uitgevoerd aan element 34. Verweerster heeft die behandeling afgerond. Op de röntgenfoto was een ontsteking te zien waarvoor klaagster door verweerster naar een tandarts-endodontoloog werd verwezen maar omdat klaagster geen pijn ervoer koos zij ervoor de afspraak nog even uit te stellen en te sparen voor die behandeling. Klaagster is toen niet verteld dat de ontsteking gegroeid was en wat de gevaren daarvan voor haar inhielden.

Bij een latere controle bleek uit een röntgenfoto dat de ontsteking nog steeds aanwezig was. Klaagster besloot verder te sparen en een behandeling bij de tandarts-endodontoloog te plannen in januari 2023. Verweerster liet klaagster weten dat er geen sprake kon zijn van een cyste omdat die geen ontsteking kon geven.

Begin december 2022 ervoer klaagster flinke pijnklachten en een zwelling waarop zij een afspraak heeft gemaakt met de tandarts-endodontoloog. De ontsteking bleek inmiddels rond drie wortelpunten te zijn uitgebreid. Er werd een wortelkanaalbehandeling uitgevoerd en klaagster diende een antibioticumkuur te volgen. De kosten van deze behandeling bedroegen € 624,89 voor klaagster. Omdat de ontsteking terugkeerde werd op advies van de tandarts-endodontoloog en ook op advies van verweerster een 3D foto gemaakt bij het ACTA (Academisch Centrum Tandheelkunde Amsterdam). De kosten voor klaagster waren € 209,86 maar op de foto was geen oorzaak voor de pijnklachten zichtbaar. Verweerster heeft toen element 35 gecheckt op vitaliteit waarvoor klaagster ook weer kosten heeft gemaakt. Vervolgens werd klaagster doorgestuurd naar de kaakchirurg waar zij op 4 januari 2023 op consult is geweest. De kaakchirurg constateerde vrijwel meteen dat sprake was van een cyste waarna een intensieve en kostbare behandeling is gevolgd. Met de door verweerster geadviseerde kaakchirurg heeft de zorgverzekeraar van klaagster geen overeenkomst zodat de kosten van de behandeling maar deels vergoed werden. Klaagster is van mening dat verweerster haar hier op had moeten wijzen.

Klaagster verwijt verweerster dat zij de mogelijkheid van een cyste niet meteen heeft overwogen en haar in 2020 niet meteen heeft doorverwezen naar de kaakchirurg. Klaagster was op die manier een lange, kostbare en pijnlijke weg bespaard gebleven.

Klaagster verlangt een vergoeding van € 1.640,41 van verweerster. Dit bedrag bestaat uit de kosten die klaagster heeft moeten maken ten behoeve van haar eigen risico en de tandheelkundige behandelingen bij verweerster, de tandarts-endodontoloog, het ACTA en de kaakchirurg.

Het verweer

Klaagster is sinds 2011 patiënte in de groepspraktijk van verweerster. Op 20 juli 2020 meldde klaagster zich bij een collega-tandarts van verweerster met pijnklachten. Een röntgenfoto toonde aan dat sprake was van een ontsteking aan de wortelpunt van element 34 waarna de collega de eerste fase van een wortelkanaalbehandeling heeft uitgevoerd. Verweerster heeft die behandeling op 17 augustus 2022 afgerond waarna verweerster ter controle een röntgenfoto heeft gemaakt. Op twee volgende periodieke controles was klaagster klachtenvrij. Tijdens de periodieke controle van 29

oktober 2021 was klaagster nog steeds klachtenvrij maar heeft verweerster ter controle weer een röntgenfoto gemaakt. Daaruit bleek dat de 'apicale zwarting' bij element 34 groter was geworden. Verweerster adviseerde klaagster daarom om voor nader onderzoek een afspraak te maken met de tandarts-endodontoloog. Vanwege een spreiding van tandheelkundige kosten wilde klaagster die afspraak uitstellen. Verweerster heeft benadrukt dat het endodontisch onderzoek iets kon worden uitgesteld maar wel noodzakelijk was. Vanwege een telefonische melding van klaagster van een toename van klachten op 14 november 2022 heeft verweerster op 15 november gezorgd voor een verwijsbrief voor een spoedafspraak bij de tandarts-endodontoloog. Op 25 november 2022 heeft de tandarts-endodontoloog een nadere endodontische behandeling uitgevoerd aan element 34. Vervolgens heeft verweerster uitvoerig telefonisch overleg gehad met de tandarts-endodontoloog in het bijzijn van klaagster om de mogelijke oorzaak van de persisterende pijnklachten van klaagster te bespreken. Het advies van de tandarts-endodontoloog was om bij het ACTA een scan te laten maken. Die scan gaf evenmin een oorzaak aan. Er kon gedacht worden aan een cyste maar daar was nader onderzoek voor nodig. Om die reden heeft verweerster klaagster doorverwezen naar de kaakchirurg die na pathologisch onderzoek een cyste vaststelde waarvoor een behandeling is gevolgd.

Verweerster betreurt het dat zij geen oorzaak voor de pijnklachten van klaagster heeft kunnen achterhalen maar is van mening dat haar daarvan geen verwijt kan worden gemaakt en dat zij zorgvuldig ten opzichte van klaagster heeft gehandeld.

Verweerster heeft steeds weloverwogen en op basis van haar professionele inschatting de diagnose 'peri-apicale ontsteking' getoetst en onderzocht en aan de hand daarvan een beleid ingezet. De resultaten van de diagnostiek wezen niet op een cyste. Verweerster heeft klaagster voor nader onderzoek verwezen naar de tandarts-endodontoloog. Er waren geen indicaties om klaagster al op een eerder moment door te verwijzen naar de kaakchirurg. Dit wordt ook ondersteund door de bevindingen van de tandarts-endodontoloog en de specialist van het ACTA. Zij waren eveneens van mening dat geen sprake was van een cyste maar van een ontsteking. De klachten van klaagster waren atypisch voor een cyste. Uiteindelijk heeft pathologisch onderzoek in opdracht van de kaakchirurg tot een diagnose geleid.

Verweerster heeft zich steeds ingespannen om klaagster van haar klachten af te helpen. Dat klaagster kosten voor de behandelingen bij de tandarts-endodontoloog, het ACTA en de kaakchirurg heeft moeten maken die niet geheel door haar zorgverzekeraar vergoed worden kan niet aan verweerster worden verweten. Klaagster dient daarvoor in contact te treden met eerdergenoemde zorgaanbieders of met haar zorgverzekeraar.

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 verweerster aangesloten is bij de klachtenregeling van de [beroepsvereniging]. 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. Klaagster heeft dit ongenoegen als klacht eerst voorgelegd aan verweerster en ondanks tussenkomst van de klachtenfunctionaris van de [beroepsvereniging] zijn partijen niet tot een oplossing gekomen.

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

Inhoudelijke beoordeling

Ter beantwoording ligt de vraag voor 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.

Klaagster verwijt verweerster dat zij een cyste niet heeft opgemerkt, althans die mogelijkheid te laat heeft overwogen, waardoor klaagster een onnodig lang en pijnlijk en kostbaar diagnostisch traject heeft moeten volgen.

Op 17 augustus 2020 heeft verweerster een wortelkanaalbehandeling afgerond die haar collega tandarts op 20 juli 2020 vanwege een pijnklacht van klaagster had uitgevoerd. Uit röntgenologisch onderzoek bleek op dat moment dat sprake was van een ontsteking aan de wortelpunt van element 34. De Geschilleninstantie stelt vast dat verweerster die ontsteking goed heeft gemonitord. Hoewel klaagster klachtenvrij was heeft zij op 29 oktober 2021 een röntgenfoto gemaakt waaruit bleek dat de ontsteking nog steeds aanwezig was en de 'apicale zwarting' daarvan was toegenomen. De mogelijkheid van een cyste werd besproken maar door verweerster onwaarschijnlijk geacht. Verweerster heeft zorgvuldig gehandeld door klaagster voor nader onderzoek door te verwijzen naar een tandarts-endodontoloog. Klaagster heeft er vanwege een kostenaspect voor gekozen die afspraak tot een later moment uit te stellen. Toen klaagster pijnklachten ontwikkelde heeft verweerster ervoor gezorgd dat klaagster in november 2022 met spoed kon worden gezien door een tandarts-endodontoloog.

Dat de tandarts-endodontoloog en vervolgens het ACTA naar wie de tandarts-endodontoloog klaagster heeft doorverwezen geen oorzaak voor de klachten van klaagster hebben kunnen vinden kan aan verweerster niet worden tegengeworpen.

Verweerster heeft juist gehandeld door klaagster na de nadere onderzoeken door de tandarts-endodontoloog en het ACTA door te verwijzen naar de kaakchirurg. Dat pathologisch onderzoek en een ingreep door de kaakchirurg vervolgens tot een definitieve oplossing voor de klachten van klaagster hebben geleid, betekent niet dat verweerster onjuist heeft gehandeld door klaagster niet meteen naar de kaakchirurg te verwijzen. In geval van ontstekingsproblemen aan een wortel is de (tandarts-) endodontoloog de aangewezen specialist naar wie dient te worden doorverwezen. Dit wordt ondersteund door het feit dat de tandarts-endodontoloog een noodzakelijke aanvullende endodontische behandeling aan element 34 heeft uitgevoerd.

Met de middelen die verweerster als tandarts ter beschikking staan (röntgenologisch onderzoek) was de oorzaak van de persisterende klachten van klaagster niet te achterhalen. Verweerster heeft adequaat en zorgvuldig ten opzichte van klaagster gehandeld door haar telkens door te verwijzen voor nader specialistisch onderzoek en verdere behandelingen. Dat daaraan kosten zijn verbonden die slechts deels door de verzekeraar van klaagster zijn gedekt kan niet aan verweerster worden tegengeworpen. Het is aan klaagster zelf om voorafgaand aan een behandeling in contact te treden met haar zorgverzekeraar om een eventuele vergoeding daarvan te bespreken.

Resumerend is de Geschilleninstantie niet gebleken van enig ondeskundig of verwijtbaar handelen van verweerster. De Geschilleninstantie verklaart de klachten van klaagster dan ook ongegrond en wijst het verzoek tot het toekennen van schadevergoeding af.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

- verklaart de klacht in alle onderdelen ongegrond;
- wijst het verzoek tot het toekennen van schadevergoeding af.

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Veenendaal, 22 september 2023

Met verzenddatum, 24 oktober 2023