

UITSpraak

SGIM 2018 - 002

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**, wonende te B, hierna te noemen 'klager', tegen

zorgaanbieder **C**, hierna te noemen 'verweerder'.

Verweerder is via de klachtenregeling van de [beroepsorganisatie] aangesloten bij de Stichting Geschilleninstantie Mondzorg.

Verloop van de procedure

1. Klager heeft middels indiening van het geschilformulier, dat door hem op 4 maart 2018 is ondertekend, het geschil bij de Geschilleninstantie Mondzorg aanhangig gemaakt. De Geschilleninstantie Mondzorg heeft het door klager ingevulde geschilformulier op 7 maart 2018 ontvangen. Klager heeft zijn klacht nader onderbouwd in e-mails aan de Geschilleninstantie Mondzorg d.d. 7 maart 2018 en 9 maart 2018.
2. Het door klager verschuldigde griffiegeduld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 8 maart 2018 ontvangen.
3. Namens verweerder heeft prof. dr. D op 18 april 2018 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 18 mei 2018.
5. De hoorzitting heeft op 18 mei 2018 plaatsgevonden te Bunnik. Klager is ter zitting verschenen. Verweerder is ter zitting verschenen en aldaar vertegenwoordigd door de heer prof. dr. D.

Het geschil

Het geschil betreft, zakelijk weergegeven, het verwijt dat verweerder en aldaar werkzame personen zich schuldig hebben gemaakt aan I. wanprestatie door het stellen van een onjuiste diagnose, II. het plegen van valsheid in geschrift door vervalsing van medische gegevens van klager, III. het plegen van meened, en IV. het schenden van het beroepsgeheim. Aldus zou door het handelen van verweerder, zo stelt klager, schade zijn ontstaan.

Klager voert aan dat hij zich op 25 juli 2014 tot verweerder heeft gewend met pijnklachten en bloedingen rondom element 37. Volgens klager zijn die dag foto's gemaakt door de bij verweerder werkzame behandelaar E, waarna behandelaar E klager mededeelde dat de in de mond van klager bevestigde brug verwijderd zou moeten worden. Op 1 augustus 2014 had klager naar eigen zeggen opnieuw een afspraak bij E, waarbij de brug verwijderd is en geconstateerd werd dat er sprake was van een lekkage onder de brug.

Volgens klager is de brug, nadat deze was schoongemaakt en element 37 was beslepen en schoongemaakt, opnieuw vastgezet in de mond van klager. Na anderhalve week heeft klager verweerder opnieuw gebeld voor een consult. Klager stelt dat hij toen opnieuw geholpen is door E, maar daarna heeft hij hem nooit meer gezien. Volgens klager heeft hij op dat moment van het personeel van verweerder zijn medische dossier van 1996 tot en met 2014 opgevraagd. Aangezien klager van 09.00 uur tot 12.00 uur heeft moeten wachten tot zijn medische dossier aan hem werd overhandigd, vermoedde hij reeds dat er iets aan de hand was.

Klager heeft vervolgens zijn medische gegevens gecontroleerd, en constateerde dat er sprake was van vervalsing van zijn medische gegevens in zijn medisch dossier. Ook zouden met opzet foto's zijn gemanipuleerd. Klager geeft te kennen daarvan aangifte te zullen doen bij de politie en bij het Medisch Tuchtcollege.

Klager voert voorts aan ervan overtuigd te zijn dat de bij verweerder werkzame behandelaar E, de heer F, mevrouw G, de heer H en mevrouw I zich schuldig hebben gemaakt aan wanprestatie, vervalsing van medische gegevens, meinede en schending van het beroepsgeheim. Voorts heeft de klachtenfunctionaris van verweerder, J, volgens klager toegekeken hoe voornoemde personen te werk zijn gegaan.

Ten aanzien van F en G geeft klager te kennen dat in hun bijzijn in september 2014 opnieuw foto's gemaakt zijn van de brug en tussen hen en verweerder een kort gesprek heeft plaatsgevonden. Klager had echter al snel door dat F en G niet bereid waren openheid van zaken te geven op de vermeende blunders van E.

Ter zitting heeft klager tot slot verklaard dat sprake is van schending van het medisch beroepsgeheim, nu zijn patiëntendossier onvoldoende volledig is en niet voldoet aan de daarvoor geldende maatstaven.

Klager verlangt een uitspraak over de gegrondheid van het geschil. Klager vordert voorts vergoeding van de schade die hij stelt te hebben geleden als gevolg van het handelen van verweerder. Het bedrag dat gevorderd wordt bedraagt € 25.000,00.

Het verweer

Verweerder voert, zakelijk weergegeven, het navolgende verweer.

Verweerder geeft te kennen dat de door klager genoemde medewerkers van verweerder uitgebreid contact hebben gehad met klager en hem hebben geprobeerd uit te leggen hoe de behandeling is verlopen. Volgens verweerder is aan klager en zijn toenmalige advocaat diverse malen het gehele patiëntendossier toegezonden.

Verweerder voert aan zich, gelet op de inhoud van de klacht, niet goed te kunnen verweren. Ten aanzien van het verwijt dat de gestelde diagnose fout zou zijn geweest, geeft verweerder aan dat klager niet specifiek ingaat op wat dan fout zou zijn aan die diagnose. Volgens verweerder betrof de eerste diagnose dentine cariës onder de kroon, welke zou zijn bevestigd tijdens de daarop volgende behandeling. Vervolgens is er in een latere fase, zo geeft verweerder te kennen, tevens een parodontitis apicalis 37 gediagnosticeerd. Met betrekking tot de beschuldiging van valsheid in geschrift benadrukt verweerder dat hij daar niet op kan reageren, omdat daarvan door klager geen bewijs is geleverd.

Ter zitting is namens verweerder nog het volgende verklaard. Verweerder werkt sinds 1999 met een digitaal systeem, waarin alle stappen van de behandeling worden vastgelegd. Verweerder kan, op verzoek van een patiënt, een print maken van de gegevens in het systeem. Volgens verweerder is het falsificeren van de patiëntgegevens technisch gezien niet mogelijk. De data kan niet onopgemerkt worden aangepast, waardoor frauduleus handelen onmogelijk is.

Volgens verweerder is op verzoek van klager en diens voormalige advocaat, mr. K, het volledige patiëntendossier aan de betreffende advocaat toegezonden.

Volgens verweerder is het door klager in het geding gebrachte exemplaar van het patiëntendossier slechts een beperkte samenvatting van het volledige patiëntendossier, dat eerder aan de advocaat van klager was toegezonden. Verweerder heeft daarop het volledige patiëntendossier ter zitting overgelegd met instemming van klager.

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.

De Geschilleninstantie Mondzorg stelt vast dat verweerder 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 Geschillencommissie 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 verweerder 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

De Geschilleninstantie Mondzorg stelt vast dat klager, die reeds lange tijd patiënt geweest is van verweerder, zich in 2014 opnieuw tot verweerder heeft gewend na klachten aan element 37. In augustus 2014 is, zo staat tussen partijen vast, de in de mond van klager aanwezige brug eraf getikt.

De brug is vervolgens, nadat cariës onder de kroon was gerestaureerd, teruggeplaatst. Klager heeft zich enige tijd later met aanhoudende klachten opnieuw bij verweerder gemeld. Daarbij heeft klager verzocht om een kopie van de gegevens in zijn medische dossier.

Ten aanzien van het patiëntendossier heeft verweerder te kennen gegeven dat in plaats van het volledige patiëntendossier door klager slechts een beperkte samenvatting van het patiëntendossier aan de Geschilleninstantie Mondzorg is toegezonden. Volgens verweerder heeft de voormalige advocaat van klager een kopie van het volledige patiëntendossier ontvangen. Verweerder heeft vervolgens een kopie van het volledige patiëntendossier overgelegd aan de Geschilleninstantie Mondzorg. Ook klager heeft ter zitting van verweerder een kopie ontvangen. Ter zitting heeft De Geschilleninstantie Mondzorg partijen voorgesteld behandeling van het geschil aan te houden, om klager in de gelegenheid te stellen alsnog het volledige patiëntendossier te bestuderen. Klager heeft ter zitting verklaard graag een uitspraak te willen over de gegrondheid van zijn klacht en niets te zien in aanhouding van de behandeling van het geschil, aangezien hij verweerder niet vertrouwt en ervan overtuigd is dat het medische dossier gemanipuleerd is.

De Geschilleninstantie Mondzorg overweegt als volgt.

De Geschilleninstantie Mondzorg stelt voorop dat tussen partijen kennelijk een misverstand is ontstaan over het bestaan van twee verschillende versies van het medische dossier van klager.

Daarbij overweegt de Geschilleninstantie Mondzorg ten overvloede dat het onwenselijk is dat twee verschillende versies van het medische patiëntendossier van klager bestaan en aan hem zouden zijn toegezonden. Het voorgaande staat los van de inhoudelijke beoordeling van het geschil door de Geschilleninstantie Mondzorg.

De Geschilleninstantie Mondzorg is van oordeel dat aan het dossier en het verhandelde tijdens de hoorzitting op 18 mei 2018 niet kan worden ontleend dat verweerder onzorgvuldig heeft gehandeld, in die zin dat door verweerder of de aldaar werkzame behandelaren een onjuiste diagnose zou zijn gesteld. Noch daargelaten dat klager niet heeft onderbouwd om welke reden de gestelde diagnose onjuist zou zijn, ziet de Geschilleninstantie Mondzorg geen aanleiding om te veronderstellen dat de gestelde diagnose niet juist zou zijn.

Ten aanzien van het door hem geuite verwijt dat sprake zou zijn van het plegen van valsheid in geschrift door verweerder door vervalsing van medische gegevens van klager, overweegt de Geschilleninstantie Mondzorg dat het in beginsel op de weg van klager ligt dit verwijt nader te onderbouwen. Verweerder heeft gemotiveerd betwist dat sprake is van het vervalsen van de medische gegevens van klager. Klager heeft ter zitting nog aangevoerd dat foto's in zijn medische dossier zouden zijn vervalst en dat hij er simpelweg van overtuigd is dat er met zijn gegevens geknoeid is. Daarmee is zijn klacht, gelet ook op het verweer van verweerder, onvoldoende met argumenten en feitelijke motivering geschraagd en daarmee onvoldoende onderbouwd.

Klager verwijt verweerder en de bij verweerder werkzame behandelaren voorts het medisch beroepsgeheim te hebben geschonden. Met betrekking tot dat verwijt heeft klager verklaard van mening te zijn dat het medische dossier onvoldoende volledig is en niet voldoet aan de daarvoor geldende maatstaven, waardoor verweerder en de medewerkers van verweerder het medisch beroepsgeheim hebben geschonden. De Geschilleninstantie Mondzorg overweegt dat klager in zoverre een onjuiste uitleg aan het medisch beroepsgeheim geeft. Voor het overige acht de Geschilleninstantie Mondzorg de klacht ten aanzien van schending van het beroepsgeheim niet nader onderbouwd.

Tot slot heeft klager aangevoerd dat verweerder en de daar werkzame personen zich schuldig hebben gemaakt aan meened. Dat verwijt is, zo oordeelt de Geschilleninstantie Mondzorg, door klager in het geheel niet onderbouwd.

Gelet op het hiervoor overwogene is de klacht ongegrond en moet deze derhalve worden afgewezen. Nu de klacht op inhoudelijke gronden is afgewezen, is toewijzing van de gevorderde schadevergoeding niet aan de orde.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg oordeelt dat:

- de klacht ongegrond is.

Aldus uitgebracht door:

Geschilleninstantie Mondzorg

18 mei 2018