

UITSpraak

SGIM 2023-54

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 C, gevestigd te 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 13-11-2023 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 13-11-2023 ontvangen.
2. Het door klaagster verschuldigde griffiegeld heeft de Geschilleninstantie Mondzorg op 13-11-2023 ontvangen.
3. Verweerster heeft op 17-12-2023 het verweerschrift ingediend.
4. Partijen zijn uitgenodigd voor een hoorzitting op 29 maart 2024.
5. De hoorzitting heeft op 29 maart 2024 plaatsgevonden te Bunnik. Klaagster is ter zitting verschenen en heeft haar standpunt nader toegelicht. Klaagster werd vergezeld door een vriendin. Verweerster is niet ter zitting verschenen.

De klacht

Het geschil betreft het gebrek aan het verlenen van goede tandheelkundige zorg door verweerster aan klaagster. Klaagster verwijt verweerster dat een wortelkanaalbehandeling op onjuiste en ondeskundige wijze is uitgevoerd waardoor klaagster onnodig veel pijn heeft geleden en zij de kies alsnog moest laten trekken.

In september 2020 heeft klaagster zich in de praktijk van verweerster gemeld omdat zij pijn had in een kies. Zij werd behandeld door tandarts N. die aan klaagster te kennen gaf dat sprake was van een gaatje dat best diep was. Tandarts N. legde uit dat de kies gevuld kon worden maar de kans groot was dat een wortelkanaalbehandeling nodig zou zijn. Tandarts N. maakte voor klaagster dan ook een afspraak voor een wortelkanaalbehandeling voor twee weken later. Toen klaagster twee weken later in de praktijk verscheen leek de tandarts wat verbaasd en geschrokken dat klaagster voor de wortelkanaalbehandeling kwam. Klaagster kreeg de indruk dat daarmee qua tijd geen rekening was

gehouden. De tandarts gaf klaagster te kennen dat een vulling afdoende was hoewel klaagster zich had voorbereid op een wortelkanaalbehandeling. Na de behandeling voelde de rechterkant van de kaak van klaagster niet goed; zij kon niet kauwen met die kant vanwege de pijn. In februari 2022 kreeg klaagster erg veel last van dezelfde kies. Weer werd gezegd dat een wortelkanaalbehandeling nodig was en weer moest klaagster een vervolgspraak maken. Op 3 maart 2022 had klaagster de afspraak. Klaagster kreeg zes injecties ter verdoving die zeer pijnlijk waren. De zenuw van het betreffende element 16 bleek inmiddels ontstoken. De tandarts vertelde dat hij niet verder kon met de behandeling en klaagster eerst een antibioticum kuur diende te volgen om de ontsteking weg te nemen. Klaagster moest opnieuw een vervolgspraak maken. Op 15 maart 2022 kwam klaagster terug in de praktijk en trof weer een andere tandarts, mevrouw G. Er werd toen een start gemaakt met de wortelkanaalbehandeling. De verdoving leek nauwelijks zijn werk te doen en de behandeling was erg pijnlijk. Op 12 april 2022 moest klaagster terugkomen voor het vervolg van de behandeling bij tandarts G. Weer hielp de verdoving niet goed en daardoor was de behandeling weer erg pijnlijk. Na de behandeling kon klaagster weer niet kauwen aan de rechterkant. Zij had erg veel pijn in haar rechter bovenkaak. Na zeven maanden kreeg klaagster ook pijn aan de linkerkant van haar gezicht en heeft zij de praktijk weer gebeld. Tandarts G. vertelde klaagster dat mogelijk nog een kanaal van element 16 dichtzat en zij adviseerde klaagster nog een wortelkanaalbehandeling te laten doen. Klaagster wilde niet weer zoveel pijn doormaken en was een beetje boos over het advies. Klaagster heeft een verwijzing naar de kaakchirurg gevraagd om de kies eruit te laten halen. Tandarts G. raadde klaagster aan hier goed over na te denken en de kies niet te laten trekken.

Klaagster heeft haar licht opgestoken bij een andere praktijk waar met narcose wordt gewerkt. De andere tandarts vertelde klaagster dat een wortelkanaalbehandeling in element 16 niet weer opnieuw mogelijk was. Zij constateerde daarbij een ontsteking bovenaan element 16 en een lekkende vulling. Ze zag ook dat de wortel van element 16 de kies naar boven had geduwd waardoor klaagster pijn ondervond bij het kauwen. De tandarts vertelde daarbij dat een ontstoken zenuw niet verdoofd kon worden. Dit heeft klaagster nog nagevraagd bij een endodontoloog die bevestigde dat een ontsteking niet verdoofd kan worden. Klaagster was hierdoor boos op verweerster en heeft een klachtmail gestuurd. Op 6 december 2022 is zij naar de praktijk van verweerster gegaan om haar dossier op te vragen maar klaagster kreeg dit niet mee omdat eerst op haar klacht gereageerd moest worden. Uiteindelijk ontving klaagster twee weken later een reactie en haar dossier. Meerdere gegevens in het medisch dossier kloppen niet; zo zijn meerdere data onjuist genoteerd.

Drie weken later is klaagster teruggegaan naar haar opvolgend tandarts om een gaatje te laten vullen. Omdat zij veel last had van element 16 heeft zij dat element laten verwijderen. De tandarts was verbaasd toen ze naar de verwijderde wortel keek; er stak een puntje uit dat de last heeft veroorzaakt. Volgens de opvolgend tandarts heeft verweerster de tand te diep geboord en te diep gevijld. Klaagster verwijt verweerster ondeskundig en onjuist handelen. Klaagster verlangt een vergoeding van € 800,- van verweerster voor de behandelingen die zij aan verweerster heeft betaald.

Het verweer

Klaagster heeft de kliniek van verweerster van 2020 tot 2022 een aantal keren bezocht. In 2021 heeft zij een extractie van element 28 en vullingen in de elementen 46 en 47 laten verzorgen in de kliniek. In element 16 is op 3 oktober 2020 een diepe vulling geplaatst. In het dossier van klaagster is genoteerd dat een wortelkanaalbehandeling in de toekomst nodig zou kunnen zijn. In 2022 ondervond klaagster pijnklachten aan element 16. Op 3 maart 2022 is aan klaagster een begroting overhandigd voor een endodontische behandeling. Tijdens de behandelingen op 15 maart 2022 en 12 april 2022 is er alles aangedaan om klaagster pijnvrij te behandelen maar helaas heeft klaagster

toch pijnklachten ondervonden. De röntgenfoto's laten zien dat meerdere kanalen zijn behandeld en de behandelingen goed zijn uitgevoerd. Op 21 november 2022 heeft klagster zich weer in de praktijk gemeld met pijnklachten. Haar is toen uitgelegd dat een zijkanaal behandeld diende te worden. Klagster overwoog extractie maar door verweerster is uitgelegd dat element 16 met een herbehandeling goed behouden kon blijven.

Klagster heeft zich vervolgens bij een andere praktijk gemeld en heeft verweerster daarna laten weten dat de behandelingen door verweerster op ondeskundige wijze zouden zijn uitgevoerd. Dit is echter onjuist; de behandelingen zijn volgens geldende protocollen en richtlijnen uitgevoerd. In de [beroepsorganisatie] procedure heeft verweerster de diagnose en de wijze van behandelen uitvoerig uitgelegd en toegelicht. Verweerster is van mening dat haar praktijk geen verwijt treft en hoopt op een deskundig oordeel van de Geschilleninstantie.

Ten aanzien van de vermeende onjuistheden in het patiënten dossier van klagster merkt verweerster op dat door klagster een aantal pinbetalingen zijn gedaan op andere data dan de behandeldata. De patiëntenkaart is juist en volledig, dit blijkt ook uit de data van de verschillende röntgenfoto's.

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 [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

Ter beantwoording ligt de vraag voor of verweerster heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam tandarts onder gelijke omstandigheden verwacht mag worden.

Klagster heeft zich in september 2020 in de praktijk van verweerster gemeld vanwege onder meer klachten betreffende element 16. Na het plaatsen van een diepe vulling in oktober 2020 bleek anderhalf jaar later een wortelkanaalbehandeling nodig die in maart 2022 is gestart en op 12 april 2022 is afgerond. Klagster heeft die behandelingen als zeer pijnlijk ervaren. In november 2022

ondervond klaagster weer klachten aan element 16 en heeft zij wederom contact opgenomen met de praktijk van verweerster. Klaagster werd toen aangeraden nog een kanaal te laten behandelen. Omdat klaagster daar niet voor voelde heeft zij een andere praktijk aangezocht. Daar heeft zij element 16 laten trekken. De verwijderde wortel bracht een wit uitstekend puntje aan het licht waaruit klaagster heeft geconcludeerd dat door verweerster een fout moet zijn gemaakt bij de uitgevoerde wortelkanaalbehandeling.

De Geschilleninstantie heeft vastgesteld dat het hier vulmateriaal betrof en niet een achtergebleven vijltje zoals klaagster vermoedde. Bij het vullen van de kanalen bij een wortelkanaalbehandeling kan het voorkomen dat vulmateriaal buiten de wortel komt. Dit is niet aan te merken als het gevolg van een ondeskundige behandeling maar dit kan ontstaan door de poreuze structuur van het weefsel van de wortelpunt. Verweerster heeft de wortelkanaalbehandeling op juiste en deskundige wijze uitgevoerd. Dat klaagster na het afronden van de wortelkanaalbehandeling nog pijnklachten ondervond betekent niet dat verweerster bij het uitvoeren van die behandeling een fout heeft gemaakt. Vaak zijn na een wortelkanaalbehandeling de klachten van een patiënt opgelost maar met regelmaat is een aanvullende behandeling, bijvoorbeeld aan een zij(wortel)kanaal nodig. Voor de verwijten ten aanzien van het tandheelkundig handelen van verweerster heeft de Geschilleninstantie dan ook geen grond gevonden.

Klaagster verwijt verweerster voorts dat haar medisch dossier onjuistheden bevat en data niet kloppen omdat pinbetalingen van klaagster niet overeenkomen met de data van de behandelingen. Wat dit betreft overweegt de Geschilleninstantie dat data van betalingen niet gelijk zijn aan die van behandelingen; dit betreft immers de administratieve handelingen die niet in het medisch dossier worden genoteerd.

Wel is de Geschilleninstantie van oordeel dat de notities in het medisch dossier van klaagster wat summier zijn, zeker nu klaagster door vier verschillende tandartsen in de praktijk van verweerster behandeld werd. Een uitgebreider dossier ten behoeve van de overdracht was dan te verwachten geweest. De Geschilleninstantie is echter van oordeel dat verweerster hiermee is gebleven binnen de kaders van een redelijk handelend en redelijk bekwaam zorgverlener.

Hoewel de Geschilleninstantie begrijpt dat klaagster pijn en ongemak heeft ondervonden na de behandelingen in de praktijk van verweerster kan dit niet worden toegeschreven aan enig onzorgvuldig handelen van verweerster.

De Geschilleninstantie verklaart de klacht van klaagster dan ook ongegrond en wijst het verzoek tot het toekennen van schadevergoeding af.

Uitspraak

De Geschilleninstantie Mondzorg:

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

Namens de Geschilleninstantie Mondzorg,

Bunnik, 29 maart 2024

Met verzenddatum, 24 april 2024