

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

Beslissing in de zaak onder nummer van: 09103

Uitspraak: 18 mei 2010

HET REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDS- ZORG

TE EINDHOVEN

heeft het volgende overwogen en beslist omtrent de op 28 mei 2009 binnengekomen klacht van:

A
wonende te B
klaagster
gemachtigde: C te B

tegen:

D
tandarts
werkzaam te E
wonende te E
verweerder

1. Het verloop van de procedure

Het college heeft kennisgenomen van:

- het klaagschrift
- het verweerschrift
- het proces-verbaal van het mondelinge vooronderzoek, gehouden op 12 februari 2010
- de brief van verweerder d.d. 23 februari 2010 met bijlagen
- door verweerder gedeponeerde originele foto's

Partijen hebben gebruik gemaakt van de hun geboden mogelijkheid in het kader van het vooronderzoek mondeling te worden gehoord.

De klacht is ter openbare zitting van 9 april 2010 behandeld. Partijen - klaagster vergezeld van haar gemachtigde - waren aanwezig. De standpunten zijn toegelicht.

2. De feiten

Het gaat in deze zaak om het volgende:

Op 13 mei 2009 heeft verweerder bij klaagster een wortelkanaalbehandeling uitgevoerd. Op 14 mei 2009 belde klaagster om ongeveer 22.00 uur naar verweerder omdat zij veel pijn had. Verweerder heeft haar aangeraden de noodvulling te verwijderen met een tandenstoker en een pijnstillertje te nemen. Vervolgens is het nummer voor spoedeisende hulp aan klaagster verstrekt. Klaagster heeft via dat nummer geen contact kunnen krijgen. De volgende ochtend is klaagster met haar vader/gemachtigde om 8.30 uur in de praktijk van verweerder gekomen om behandeld te worden. Dat was op dat moment niet mogelijk. Klaagster en haar vader hebben een minuut of tien gewacht en zijn vertrokken. Klaagster is op de aangeboden afspraaktijd, 12.00 uur, door verweerder gezien en behandeld.

3. Het standpunt van klaagster en de klacht

Klaagster verwijt verweerder - kort en zakelijk weergegeven – het navolgende: zij heeft veel pijn gehad na de wortelkanaalbehandeling en toen zij verweerder belde omdat pijnstillers niet hielpen, heeft verweerder gezegd dat zij de noodvulling er met een tandenstoker uit moest pulken; toen klaagster weer belde omdat dat niet lukte, heeft verweerder gezegd dat zij de volgende dag kon komen; verweerder heeft klaagster een nummer voor spoedeisende hulp gegeven, dat niet werd opgenomen; verweerder laat halfjaarlijkse controles uitvoeren door medewerkers die daartoe niet bevoegd zijn.

Klaagster heeft daartoe nog met name aangevoerd als volgt.

Informatie heeft opgeleverd dat iemand terug moet kunnen komen naar de praktijk als hij zoveel pijn heeft. Verweerder geeft zijn nummer voor als er iets niet goed is, maar als je dan belt, dan gebeurt er niets. Ook als het niet lukt de vulling eruit te halen, onderneemt verweerder niets; hij zegt dat klaagster de volgende dag terug kan komen en dan hoort zij dat zij eerst een afspraak moet maken, waarna blijkt dat zij pas om 12.00 uur terecht kan.

4. Het standpunt van verweerder

Sinds 1993 is klaagster al patiënte bij verweerder. Op 13 mei 2009 bleek een van de kiezen die op 18 november 2008 behandeld zijn, problemen te geven. Er werd een wortelkanaalbehandeling gestart. Ondanks spanning bij klaagster vond de behandeling succesvol plaats. Ook in de opvatting van klaagster was de behandeling goed verlopen. Bij een dergelijke behandeling wordt uitleg gegeven over mogelijk optreden van napijn, hetgeen met pijnstillers is te bestrijden. Op 14 mei 2009 om ongeveer 22.00 uur belde klaagster verweerder op zijn privé nummer met de mededeling dat zij al de hele dag pijn had, maar niet kon bellen vanwege haar werk en vroeg wat zij moest doen. Verweerder heeft geadviseerd met pijnstilling de nacht door te komen en de volgende ochtend terug te bellen opdat kon worden bekeken wanneer zij gezien kon worden. In E is geregeld via een centraal telefoonnummer dat naar de dienstdoende collega wordt doorgeschakeld. Op 15 mei 2009 om 8.30 uur eiste klaagster dat zij aanstonds werd behandeld omdat zij die dag moest werken. De vader van klaagster dreigde zijn auto voor de praktijk te zetten en te laten staan totdat klaagster gezien was. Hoewel verweerder zich bedreigd voelde, heeft hij gevraagd in de wachtkamer plaats te nemen en toegezegd klaagster te zien zodra dat mogelijk was. Na 10 minuten zijn klaagster en haar vader vertrokken. Op de eerder afgesproken tijd is klaagster gezien. In de praktijk van verweerder is een gediplomeerd mondhygiëniste werkzaam. Zij is bevoegd en bekwam periodieke controles uit te voeren.

Verweerder heeft veel moeite gedaan om met klaagster in gesprek te komen. Hij heeft de behandeling ook afgemaakt.

5. De overwegingen van het college

Het college is van oordeel dat het advies van verweerder om eerst te trachten de vulling eruit te pulken niet onjuist is. Een verwijderde vulling kan verlichting van de pijn geven. Toen klaagster weer belde omdat het niet lukte, heeft verweerder zich keurig opgesteld: hij heeft haar het nummer van de spoedeisende hulp gegeven en aangeboden haar de volgende ochtend te zien.

Dat klaagster geen gehoor kreeg op het verstrekte nummer, kan verweerder niet worden verweten. Ook is het begrijpelijk dat verweerder eerst zijn agenda diende te raadplegen alvorens hij klaagster kon aangeven hoe laat zij geholpen kon worden.

Uit het dossier blijkt dat verweerder al jarenlang met geduld veel tijd aan een voor de tandarts beangste patiënte heeft besteed. Bij een (over)volle agenda gaat het niet aan een patiënt voor te laten gaan. In casu is de kies van klaagster ook goed afbehandeld. Dit brengt het college tot het oordeel dat de klacht ongegrond is.

6. De beslissing

Het college:

- wijst de klacht af.

Aldus beslist door mr. P.G.T. Lindeman-Verhaar, als voorzitter, J.G.J.M. Niessen, R.G. van Eede, als leden-beroepsgenoten, in aanwezigheid van mr. M. van der Hart, als secretaris, en in het openbaar uitgesproken op 18 mei 2010 in aanwezigheid van de secretaris.

secretaris
voorzitter