

## CENTRAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

Beslissing in de zaak onder nummer van: c2010.286

### CENTRAAL TUCHTCOLLEGE voor de Gezondheidszorg

Beslissing in de zaak onder nummer C2010.286 van:

A., wonende te B., appellant,

tegen

C., apotheker, werkzaam te B., verweerder in hoger beroep.

1. Verloop van de procedure

A. - hierna klager - heeft op 15 september 2008 bij het Regionaal Tuchtcollege te 's-Gravenhage tegen C. - hierna de apotheker - een klacht ingediend. Bij beslissing van 6 juli 2010, onder nummer 2008 T 193a, heeft dat College de klacht afgewezen.

Klager is van die beslissing tijdig in hoger beroep gekomen.

De apotheker heeft bij brief van 20 januari 2011 meegedeeld dat hij in hoger beroep zijn verweer handhaaft. Daarvoor heeft hij verwezen naar zijn brieven aan het Regionaal Tuchtcollege van 5 december 2008 en 26 juni 2009.

De zaak is in hoger beroep behandeld ter openbare terechtzitting van het Centraal Tuchtcollege van 28 april 2011, waar is verschenen klager. De apotheker is, hoewel daartoe behoorlijk opgeroepen, niet verschenen.

2. Beslissing in eerste aanleg

Het Regionaal Tuchtcollege heeft aan zijn voormelde beslissing de volgende overwegingen ten grondslag gelegd.

#### **"2. De feiten**

2.1 *Op zondag 25 juli 2004 meldde klager zich bij de dienstbalie van de D. apotheek te B.. Klager is geen klant van de D. apotheek. Hij verzocht de ervaren apothekersassistente om enkele Colchicine tabletten 0,5 mg. Hij had geen recept van een arts bij zich, wel een etiket van een gebruikt medicijnendoosje Colchicine. De apothekersassistente heeft de genoemde tabletten niet aan klager verstrekt.*

*Klager heeft de apothekersassistente verzocht contact op te nemen met de dienstdoende apotheker, die op dat moment niet in de apotheek aanwezig was, dan wel met de huisarts van klager. Klager heeft de assistente gevraagd de naam van de (dienstdoende) apotheker aan hem door te geven. Dit heeft de assistente toen niet gedaan.*

*Klager kondigde aan zich (tuchtrechtelijk) te zullen beklagen, waarna hij de apotheek heeft verlaten.*

2.2 *De apotheker heeft diezelfde dag bij drie dienstdoende apotheken geïnformeerd of klager daar Colchine had gehaald.*

2.3 *Klager heeft over de gang van zaken op 25 juli – naast een klacht bij dit College – onder meer klachten ingediend bij de Klachtencommissie Openbare Apotheken (KOA).*

#### **3. De klacht**

*Klager had op 25 juli last van een acute ernstige jichtaanval en had veel pijn. De apothekersassistente weigerde enkele tabletten Colchicine aan klager te leveren en heeft ook niet het door klager meegebrachte medicijndoosje bekeken, ondanks dat op het etiket duidelijk de sterkte van het medicijn stond vermeld en de wijze van inname. Er is aan klager nooit gevraagd of hij dit medicijn gebruikte in verband met preventie van jicht dan wel bij een acute jichtaanval. Ondanks uitdrukkelijk herhaald verzoek van klager om de afwezige doch dienstdoende apotheker, dan wel de huisarts, te bellen ter zake levering van het medicijn of om ruggespraak te kunnen plegen over een alternatief (receptloos) geneesmiddel, ging de assistente daar niet op in. De achterliggende reden en de ernst van de klacht van klager is niet getracht te achterhalen. Klager werd uiteindelijk ook niet geadviseerd over een alternatief (receptloos) geneesmiddel ter bestrijding van de ondragelijke pijn veroorzaakt door jicht.*

*Klager ontkent zich op genoemde dag onbeschoft of arrogant te hebben gedragen.*

*Klager vindt het verre van acceptabel dat niet wordt ontkend dat de (vermeende) arrogantie van de klant een discriminatoire rol speelde in de bejegening van de patiënt, de adviesverlening en meer in het bijzonder in de afwegingen rond het leveren van de Colchicine aan de pijnlijder. Klager vraagt zich af wat arrogantie te doen heeft met het onthouden van een advies en contact (daarover) met de dienstdoende apotheker.*

*Klager verwijt de apotheker voorts het uitlokken van schending van het beroepsgeheim bij drie beroepsgenoten van de apotheker dan wel schending van de privacy van klager zelf, door gegevens over klager bij hen op te vragen.*

*Voorts merkt klager op dat hij de toon en bejegening van de apotheker jegens hem, zoals dat naar voren kwam in de schriftelijke stukken, niet passend vindt in de relatie zorgverlener/ (ex) zorgzoeker. De apotheker ondermijnt daarmee het vertrouwen in de beroepsgroep.*

*Klager verwijt de apotheker voorts dat geweigerd werd de naam van de dienstdoende apotheker te verstrekken. Hierdoor werd opzettelijk door de D. apotheek een klachtprocedure zoals bij KOA en het Tuchtcollege gefrustreerd.*

*Klager merkt tot slot op dat de KOA cruciale klachtonderdelen gegrond heeft verklaard.*

#### **4. Het standpunt van de apotheker**

*Het klopt dat klager zich op zondag 25 juli 2004 zonder recept heeft gemeld bij de balie van de apotheek en daar bij de assistente enkele tabletten Colchicine 0,5mg heeft geëist. De assistente heeft deze niet aan klager meegegeven en heeft inderdaad geweigerd contact op te nemen met de dienstdoende apotheker of de huisarts.*

*Colchicine is beslist geen medicijn is dat zomaar verstrekt kan worden.*

*Klager gedroeg zich volgens de assistente en haar collega onbeschoft en zeer arrogant en bood haar geen gelegenheid tot reactie.*

*De apotheker acht zich in zijn hoedanigheid van directeur-apotheker, uiteraard verantwoordelijk voor het optreden van de assistente binnen de apotheek. De apotheker heeft dan ook direct de maandagochtend erop al de verantwoordelijkheid op zich genomen. Nog diezelfde zondagmiddag zijn telefonisch namen aan klager doorgegeven, o.a. van de dienstdoende apotheker.*

*De apotheker vindt niet dat hij klagers privacy heeft geschaad, daar klager zijn Colchicine-gebruik immers zelf in de openbaarheid heeft gebracht. Het spijt de apotheker wel zeer dat hij onbedoeld andere apothekers, met wie hij zeer goed contact en een goede samenwerking heeft, in verlegenheid heeft gebracht.*

*De apotheker geeft aan het merkwaardig te vinden dat klager op de bewuste zondag geen huisarts heeft geraadpleegd en dat hij naar een apotheek is gefietst die verder ligt van zijn woonadres dan de dienstapotheek bij het E. ziekenhuis. Die dienstapotheek*

*was bij klager bovendien bekend en pal naast die apotheek zitten de dienstdoende (weekend-)artsen.*

*De apotheker merkt op dat klager vanaf het begin van zijn klachtentirade zich zeer denigrerend heeft uitgelaten over hem, de medewerkers en de D. apotheek in het algemeen. Klager heeft één incident met één apothekersassistente buitenproportioneel uitvergroot. De apotheker meent dat klager zelf de toon heeft gezet en de publiciteit heeft gezocht.*

*De apotheker herkent zich niet in het beeld wat klager schetst van de D. apotheek. De dienstverlening wordt gewaardeerd en er wordt ons geen formalisme of gebrek aan empathie verweten.*

## **5. De beoordeling**

*5.1 De apotheker heeft bij dupliek aangevoerd dat klager niet-ontvankelijk in zijn klacht moet worden verklaard, daar klager in zijn repliek geen nieuwe feiten en/of omstandigheden heeft aangevoerd waarover de KOA niet reeds een uitspraak heeft gedaan. Het College overweegt echter dat het klager geheel vrij staat om los van een klachtenprocedure bij de KOA, ook een klacht in te dienen bij het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg. Beide procedures kunnen immers naast elkaar lopen en beide instanties geven elk een eigen beoordeling van de zaak. Klager kan derhalve in zijn klacht worden ontvangen.*

*5.2 De klacht betreft in de kern het optreden van de assistente van de apotheker. Het College stelt voorop dat voor de verstrekking van Colchine 0,5 een recept is vereist. Nu klager geen recept bij zich had, heeft de assistente terecht geweigerd het betreffende medicijn aan klager af te geven. Van zeer bijzondere omstandigheden die de assistente hadden moeten noodzaken toch de medicijnen te verstrekken, is niet gebleken. De door klager gestelde heftige pijnaanval is daartoe onvoldoende, met name nu klager de mogelijkheid heeft gehad om zich tot de doktersdienst te wenden voor een recept. Klager heeft daar naar eigen zeggen bewust vanaf gezien om de B.-se weekendartsen niet onnodig lastig te vallen.*

*De weigering van de assistente om het gevraagde medicijn te verstrekken is reeds hierom niet aan de apotheker toe te rekenen.*

*5.2 Vast staat dat het gesprek tussen de assistente en klager op de bewuste zondagmiddag niet prettig is verlopen en dat de assistente niet samen met klager naar alternatieven voor de gevraagde medicijnen heeft gezocht. Het College zal in het midden laten wat de oorzaak hiervan is geweest, nu het College oordeelt dat de apotheker hiervan in ieder geval geen tuchtrechtelijk verwijt valt te maken. Er is immers geen enkele aanwijzing dat de apotheker zijn apotheek niet op orde had en/of de assistentie niet toereikend had geregeld. De enkele omstandigheid dat een gesprek tussen een ervaren apothekersassistente en een patiënt niet goed verloopt is daartoe in ieder geval onvoldoende.*

*5.3 Het volgende klachtonderdeel betreft de reactie op klagers klachten en de afhandeling daarvan. Deze ontmoet bij het College geen bedenkingen. Het College constateert dat de apotheker, zodra hij op de hoogte was van hetgeen zich op die zondag had afgespeeld, direct zijn verantwoordelijkheid, als beheerder van de betreffende apotheek, heeft genomen.*

*Ten aanzien van het klachtonderdeel dat de apotheker geweigerd heeft de naam van de op 25 juli 2004 dienstdoende apotheker te verstrekken, oordeelt het College dat uit de overgelegde stukken blijkt dat klager wel degelijk tijdig de door hem gevraagde namen van de betreffende apotheker heeft ontvangen. De omstandigheid dat daarbij de voorletters ontbraken is niet tuchtrechtelijk verwijtbaar. Het College stelt voorts vast dat de*

*apotheker voldoende medewerking heeft verleend aan de afhandeling van de klacht van klager, door klager de wijzen op een mogelijke klachtenprocedure en te verwijzen naar de klachtenmedewerkster van de D. apotheek. Dit klachtonderdeel zal dan ook worden afgewezen.*

5.4 Ten aanzien van het klachtonderdeel met betrekking tot het uitlokken van schending van het beroepsgeheim bij beroepsgenoten, oordeelt het College dat het, ondanks dat het slechts een informeel verzoek betrof en de apotheker bij twee van de drie dienstapotheken alleen klagers naam heeft doorgegeven, beter ware geweest als de apotheker een dergelijke handelwijze achterwege had gelaten. Het College beoordeelt dit echter in de gegeven omstandigheden niet tuchtrechtelijk verwijtbaar.

5.5 Gelet op hetgeen hierboven is overwogen, komt het College tot de slotsom dat de klacht in haar geheel als ongegrond in raadkamer kan worden afgewezen.”

### 3. Vaststaande feiten en omstandigheden

Voor de beoordeling van het hoger beroep gaat het Centraal Tuchtcollege uit van de feiten zoals deze zijn vastgesteld door het Regionaal Tuchtcollege en onder “2. De feiten” van de bestreden beslissing staan omschreven.

### 4. Beoordeling van het hoger beroep

4.1 Klager heeft in hoger beroep de in eerste aanleg aan de apotheker gemaakte verwijten herhaald en nader toegelicht.

4.2 De apotheker heeft gemotiveerd verweer gevoerd.

4.3 De eerste klacht van klager betreft het optreden van de apothekersassistente. Klager heeft daartoe onder meer aangevoerd dat de apothekersassistente ondanks uitdrukkelijk herhaald verzoek heeft geweigerd contact op te nemen met de afwezige dienst hebbende apotheker ter zake de levering van een medicijn dan wel om ruggespraak te kunnen plegen over een alternatief geneesmiddel. Naar het oordeel van het Centraal Tuchtcollege is deze klacht van klager ongegrond. Immers, het is ter beoordeling van de apothekersassistente, gelet op artikel 34 Wet BIG en het Besluit opleidingseisen en deskundigheid apothekersassistent, Stbl 1997, 501, om aan het verzoek van klager om telefonisch contact op te nemen met de afwezige apotheker te voldoen. Het handelen van de apothekersassistente ter zake valt onder haar eigen bevoegdheid en verantwoordelijkheid en kan de apotheker niet worden verweten. Dat is slechts anders indien de apotheker zijn organisatie niet op orde zou hebben doch daarvan is in de onderhavige situatie niet gebleken.

4.4 Voorts heeft klager zich op het standpunt gesteld dat de apotheker schending van het beroepsgeheim bij beroepsgenoten heeft uitgelokt. Klager heeft daartoe aangevoerd dat de apotheker gegevens over klager bij hen heeft opgevraagd. Ter onderbouwing van zijn standpunt heeft klager een emailbericht, gedateerd

26 oktober 2004, overgelegd van de apotheker gericht aan een collega-apotheker.

Vast staat dat klager op 25 juli 2004 medicijnen wilde hebben. Aangezien klager geen recept had, werden de medicijnen niet verstrekt. De apotheker heeft nadien bij drie apotheken nagevraagd of klager op 25 juli 2004 bij hen een recept had ingeleverd. Bij twee van de drie apotheken heeft de apotheker alleen de naam van klager doorgegeven.

Drie maanden na het bezoek van klager aan de apotheek heeft de apotheker bij emailbericht van 26 oktober 2004 bij een derde apotheek klagers NAW gegevens en het betreffende middel doorgegeven. Gesteld noch gebleken is dat er een medische noodzaak was om de betreffende gegevens aan zijn collega-apothekers te verstrekken. Naar het oordeel van het Centraal Tuchtcollege heeft de apotheker door zijn handelen hieromtrent zijn collega's uitgelokt tot schending van hun beroepsgeheim. Door zijn afwezigheid ter zitting zowel bij het Regionaal Tuchtcollege als het Centraal Tuchtcollege heeft de apotheker zijn handelen hieromtrent niet kunnen verklaren. Ook in de

overgelegde stukken heeft de apotheker geen uitleg gegeven; hij heeft slechts erkend dat hij informatie heeft opgevraagd bij zijn beroepsgenoten.

Het Centraal Tuchtcollege acht de klacht van klager hieromtrent dan ook gegrond.

4.5 De klacht van klager omtrent de bejegening is door de apotheker gemotiveerd betwist. Naar het oordeel van het Centraal Tuchtcollege kan de apotheker van zijn wijze van bejegening van klager geen tuchtrechtelijk verwijt worden gemaakt. Deze klacht zal dan ook worden afgewezen.

4.6 Ten aanzien van de klacht van klager dat de apothekersassistente heeft geweigerd de naam van de dienstdoende apotheker te verstrekken, is het Centraal Tuchtcollege – evenals het Regionaal Tuchtcollege – van oordeel dat uit de overgelegde stukken blijkt dat klager wel degelijk tijdig de door hem gevraagde naam van de betreffende apotheker heeft ontvangen. Dat daarbij de voorletters van de apotheker ontbraken is niet tuchtrechtelijk verwijtbaar. Daarbij heeft het Centraal Tuchtcollege in aanmerking genomen dat de apotheker voldoende medewerking heeft verleend aan de afhandeling van de klacht van klager. Immers, de klager is geweest op een mogelijke klachtenprocedure en is verwezen naar de klachtenmedewerkster van de apotheek. Deze klacht zal eveneens worden afgewezen.

4.7 Voor zover klager in hoger beroep nieuwe klachten tegen de apotheker heeft opgeworpen, kunnen deze door het Centraal Tuchtcollege niet worden behandeld.

4.8 Gelet op het vorenstaande, de overgelegde stukken en het verhandelde ter terechtzitting volgt het Centraal Tuchtcollege niet het oordeel van het Regionaal Tuchtcollege. Alles overziende acht het Centraal Tuchtcollege de maatregel van waarschuwing passend. De beslissing van beroep kan dan ook niet in stand blijven.

4.9 Hetgeen klager dan wel de apotheker ieder voor zich voorts nog naar voren heeft gebracht, behoeft naar het oordeel van het Centraal Tuchtcollege geen nadere bespreking, omdat dat niet tot een ander oordeel kan leiden.

4.10 Mitsdien dient als volgt te worden beslist.

## 5. Beslissing

Het Centraal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg:

vernietigt de beslissing waarvan beroep;

en opnieuw rechtdoende:

verklaart de klacht omtrent de uitlokking van schending van het beroepsgeheim door andere apothekers door de apotheker gegrond;

verklaart de overige klachten ongegrond;

legt de apotheker de maatregel van waarschuwing op.

Deze beslissing is gegeven in raadkamer door: mr. A.D.R.M. Boumans, voorzitter, mrs. L.F. Gerretsen-Visser en M. Wiglevan, leden-juristen en drs. J.W. Harting en drs. P.B. Roth, leden-beroepsgenoten en mr. J.P.G. Berkelaar, secretaris en uitgesproken ter openbare zitting van 5 juli 2011, door mr. W.D.H. Asser, in tegenwoordigheid van de secretaris.

Voorzitter w.g.

Secretaris w.g.