

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

Beslissing in de zaak onder nummer van: 256/2016

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE TE ZWOLLE

Beslissing d.d. 25 november 2016 naar aanleiding van de op 2 november 2015 bij het Regionaal Tuchtcollege te Zwolle ingekomen klacht van

A, wonende te B,

k l a a g s t e r

-tegen-

C, apotheker, werkzaam te B,
bijgestaan door mr. J.C.C. Leemans, verbonden aan DAS Rechtsbijstand te Amsterdam,

v e r w e e r d e r

1. HET VERLOOP VAN DE PROCEDURE

Dit blijkt uit de volgende stukken:

- het klaagschrift met bijlagen;
- het verweerschrift met bijlagen;
- de repliek;
- de dupliek met bijlagen;
- het proces-verbaal van het op 15 april 2016 gehouden gehoor in het kader van het vooronderzoek;
- de brief van de gemachtigde van verweerder van 19 april 2016, waarbij prestatieoverzichten uit het COV (Controle op verzekeringsrecht) zijn overgelegd;
- de brief van klaagster van 16 mei 2016, waarbij zij heeft gereageerd op het proces-verbaal.

De zaak is behandeld ter openbare zitting van 14 oktober 2016, alwaar partijen zijn verschenen, verweerder bijgestaan door zijn gemachtigde.

2. DE FEITEN

Op grond van de stukken (waaronder delen van het patiëntendossier) en het verhandelde ter zitting dient, voor zover van belang voor de beoordeling van de klacht, van het volgende te worden uitgegaan.

Klaagster, geboren in 1962, was sinds 15 oktober 2014 ingeschreven in de apotheek van verweerder.

Verweerder is sinds 1989 apotheker en eigenaar van twee apotheken in B, waaronder Apotheek D (verder te noemen: 'de apotheek').

Klaagster heeft bij de inschrijving een intakeformulier ontvangen. Deze formulieren zijn niet in het dossier opgenomen. Op 15 oktober 2014 heeft klagster voor het eerst medicatie afgehaald. Het betrof de uitgifte van Zaldiar. Op 19 november 2014 heeft zij het medicijn Arcoxia afgehaald.

Op 2 februari 2015 heeft de echtgenoot van klagster bij de apotheek Tramadol voor klagster en Inderal voor de dochter van klagster afgehaald. Bij de zorgverzekeraar werden hierbij door de apotheek twee eerste uitgiftegesprekken, zo genaamde begeleidingsgesprekken nieuw geneesmiddel (verder te noemen: 'BNG'), in rekening gebracht.

Op 10 maart 2015 heeft klagster toen zij 10 zepillen Indocid kwam afhalen verzocht om de apotheker te spreken. Er heeft toen geen gesprek plaatsgevonden.

Op 25 maart 2015 heeft klagster verweerder een brief gezonden, waarin zij aandacht vroeg voor het vergoedingenoverzicht waarop tweemaal een bedrag voor BNG was opgenomen. Zij schreef dat zij Tramadol al langer gebruikte (vaak in combinatie met paracetamol) en dat de Inderal ook al tweemaal eerder was voorgeschreven. Tevens vroeg zij verweerder bij welke klachtencommissie hij was aangesloten. Ook de echtgenoot vroeg op dezelfde dag per e-mail bij welke klachtencommissie verweerder was aangesloten. Verweerder heeft een dag later per e-mail aan de echtgenoot van klagster verzocht om telefonisch contact met hem op te nemen.

Verweerder heeft op 31 maart 2015 klagster een intern klachtenformulier toegezonden met het verzoek om dat ingevuld terug te sturen. Klagster heeft verweerder daarop per e-mail laten weten dat zij geen klacht in zal dienen zolang verweerder niet is aangesloten bij een klachtencommissie.

Op 3 april 2015 heeft verweerder klagster per e-mail laten weten dat hij een verzoek tot aansluiting bij de klachtenregeling van de KNMP heeft neergelegd, maar dat hij vanwege de feestdagen nog geen contact met de juiste personen had gehad. Hij verzocht klagster nogmaals het klachtenformulier in te vullen. Klagster reageerde hierop per e-mail d.d. 6 april 2015. Zij constateerde dat haar klachten betrekking hadden op de periode voor het lidmaatschap en kondigde aan te zullen nagaan hoe daar mee te handelen.

Op 19 mei 2015 zond klagster verweerder een brief met daarin de vraag of verweerder schriftelijk zou kunnen verklaren of hij de BNG bij de uitgifte van Tramadol en Inderal met de echtgenoot had gevoerd op 2 februari 2015.

Verweerder heeft op 27 mei 2015 per e-mail op de brief van klaagster gereageerd en haar verwezen naar een medewerker van de klachtencommissie van de KNMP om de BNG-klacht te bespreken.

Op 29 mei 2015 zond verweerder klaagster een aangetekende brief waarin hij haar verzocht om zich met haar klacht tot de klachtencommissie van de KNMP te wenden, waarvan de aansluiting inmiddels met terugwerkende kracht was gerealiseerd.

Per brief d.d. 17 juli 2015 heeft klaagster verweerder verzocht om een uitdraai van haar dossier. Op 20 juli 2015 ontving klaagster in de apotheek een uitdraai van de medicatiehistorie. Bij brief gedateerd op dezelfde dag verzocht zij verweerder om nog andere delen van het patiëntendossier. Op 9 oktober 2015 verzocht zij verweerder nogmaals om aanvullende gegevens uit het dossier. Op 21 oktober 2015 liet verweerder per brief weten dat klaagster het overzicht reeds had ontvangen.

3. HET STANDPUNT VAN KLAAGSTER EN DE KLACHT

Klaagster verwijt verweerder -zakelijk weergegeven- het volgende:

1. Dat hij geen lid was van een regeling voor klachtbehandeling terwijl daar wel een verplichting voor bestond;
2. Onvoldoende dossierplicht, meer specifiek de afwezigheid van een dossier, zowel klaagsters historie als de al dan niet gevoerde begeleidingsgesprekken en de inhoud daarvan ontbreken;
3. Het niet voeren van het begeleidingsgesprek nieuw geneesmiddel, terwijl dit wel werd gedeclareerd.

4. HET STANDPUNT VAN VERWEERDER

Verweerder voert – zakelijk weergegeven – aan dat hij de ontevredenheid van patiënte betreurt, maar dat hij heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend apotheker mag worden verlangd. Verweerder heeft gemotiveerd verweer gevoerd en verzoekt het college om de klacht af te wijzen als (kennelijk) ongegrond. Op het verweer wordt zo nodig in het navolgende ingegaan.

5. DE OVERWEGINGEN VAN HET COLLEGE

5.1

Het college wijst er allereerst op, dat het bij de tuchtrechtelijke toetsing van professioneel handelen er niet om gaat of dat handelen beter had gekund, maar om het geven van een antwoord op de vraag of de beroepsbeoefenaar bij het beroepsmatig handelen is gebleven binnen de grenzen van een redelijk bekwame beroepsuitoefening, rekening houdend met de stand van de wetenschap ten tijde van het klachtwaardig geachte handelen en met hetgeen toen in de beroepsgroep ter zake als norm of standaard was aanvaard.

5.2

Verweerder erkent dat hij niet was aangesloten bij een klachtencommissie als bedoeld in de WKCZ. Hij verkeerde in de veronderstelling dat alle apotheken in Nederland automatisch onder de bij de KNMP behorende klachtenregeling zouden vallen en is er bij de jaarlijkse audits door het HKZ certificeringsbureau niet op gewezen dat hij niet was aangesloten. Het college overweegt dat de (destijds) wettelijke verplichting aangesloten te zijn bij een klachtencommissie tot de verantwoordelijkheid van verweerder behoort. Het niet nakomen van die verplichting is verweerder aan te rekenen. Dat het niet aangesloten zijn op een vergissing berust en dat hij bij audits niet op deze tekortkoming is gewezen, kan niet tot een andere conclusie leiden. Het is immers aan verweerder zelf om zich op de hoogte te stellen van de geldende regels. Dit klachtonderdeel is daarom gegrond.

5.3

Met betrekking tot de klacht over de dossierplicht overweegt het college dat het dossier van klaagster alleen informatie bevat over de periode waarin zij was ingeschreven in de apotheek van verweerder. De gegevens die over die periode zijn opgenomen zijn naar het oordeel van het college toereikend. Uit het dossier kan worden opgemaakt welke medicatie is uitgereikt en of daarbij al dan niet een BNG is gevoerd. Dat verweerder geen gegevens heeft opgenomen over intoleranties, allergieën en labwaarden leidt, anders dan klaagster stelt, niet tot de conclusie dat verweerder onvoldoende dossier heeft gevoerd. Dergelijke gegevens moeten worden vermeld op aangeven van de patiënt of de huisarts of als daarvoor bijzondere redenen aanwezig zijn. Daarvan is in dit geval niet gebleken.

Het dossier bevat geen informatie over klaagster over de periode voorafgaand aan haar inschrijving bij de apotheek van verweerder. Niet kan worden vastgesteld waarom die informatie ontbreekt. Vast staat dat klaagster intakeformulieren heeft ontvangen, maar waarom deze formulieren niet – zoals gebruikelijk is – zijn ingescand in het dossier van klaagster heeft het college niet kunnen achterhalen, nu de lezingen van partijen op dit punt uiteenlopen. Klaagster stelt dat zij de formulieren heeft ingeleverd bij de apotheek, terwijl verweerder ervan uitgaat dat klaagster de formulieren niet heeft geretourneerd. Hij heeft in verband daarmee de procedure beschreven die normaal gesproken wordt gevolgd bij de inschrijving van een nieuwe patiënt, waarbij niet alleen de gegevens die de patiënt zelf verstrekt worden ingevoerd, maar ook gegevens die door de vorige apotheek zijn verstrekt.

Nu niet kan worden vastgesteld dat het ontbreken van de gegevens over de periode voorafgaand aan de inschrijving bij de apotheek van verweerder aan verweerder kan worden verweten, is de klacht in zoverre ongegrond. Voor zover de klacht betrekking heeft op de dossiervoering vanaf het moment van inschrijving is deze – zoals uit het voorgaande volgt – eveneens ongegrond.

5.4

Tot slot heeft klaagster aangevoerd dat verweerder ten onrechte kosten in rekening brengt voor het voeren van BNG's, terwijl die BNG's niet zijn gevoerd. Verweerder betwist dat geen BNG's zijn gevoerd en verwijst daartoe naar het COV en het recept van de Tramadol. Verweerder heeft toegelicht dat de BNG's zijn gevoerd door de assistente. Ten bewijze daarvan heeft zij op het recept een paraaf gezet. Vervolgens is het recept ingescand en is achter het betreffende medicijn een P te zien in het COV. Daaruit blijkt dat de BNG's wel degelijk zijn gevoerd, aldus verweerder. Gelet op de door verweerder omschreven werkwijze en de stukken die in verband daarmee zijn overgelegd is naar

het oordeel van het college door verweerder voldoende aannemelijk gemaakt dat BNG's zijn gevoerd.

Klaagster heeft verder gesteld dat, voor zover de BNG's al zijn gevoerd, deze niet voldeden aan de daaraan te stellen eisen. Verweerder heeft dit betwist en toegelicht hoe de procedure in zijn apotheek is ingericht: de assistente voert de BNG's, zij print een brief uit het systeem waar alle informatie over het medicijn op staat en bespreekt de hoofdpunten van de brief met de patiënt. Naar het oordeel van het college voldoet een BNG dat wordt gevoerd volgens de door verweerder beschreven procedure aan de daaraan te stellen eisen. Nu verweerder zijn assistente correct heeft geïnstrueerd over de te volgen werkwijze en hij het voeren van de BNG's aan haar mocht overlaten, kan niet worden geoordeeld dat verweerder tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld. Nu bovendien uit het dossier van klaagster niet bleek dat de uitgereikte medicatie al eerder door haar was gebruikt, mocht verweerder kosten voor het houden van BNG's in rekening brengen. Ook dit klachtonderdeel is daarom ongegrond.

5.5

Nu de klacht deels gegrond is moet een maatregel worden opgelegd. Het college heeft bij het bepalen van de maatregel rekening gehouden met de omstandigheid dat het niet ingeschreven zijn bij een klachtencommissie niet opzettelijk is gebeurd en dat verweerder deze omissie na ontdekking direct heeft rechtgezet. Alles overziend kan in dit geval daarom worden volstaan met een waarschuwing.

6. DE BESLISSING

Het college waarschuwt verweerder.

Aldus gedaan door mr. P.E.M. Messer-Dinnissen, voorzitter, mr. A.L. Smit, lid-jurist, Y.M.G. van Remmerden-Gleis, D. Houvast en W. van den Oudenalder, leden-apotheker, in tegenwoordigheid van mr. C. Grijzen, secretaris, en uitgesproken in het openbaar op 25 november 2016 door mr. A.L. Smit, voorzitter, in tegenwoordigheid van mr. H. van der Poel-Berkovits, secretaris.

voorzitter

secretaris

Tegen deze beslissing kan binnen zes weken na de dag van verzending van het afschrift ervan schriftelijk hoger beroep worden ingesteld bij het Centrale Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg door:

- a. de klager en/of klaagster, voor zover de klacht is afgewezen, of voor zover hij/zij niet-ontvankelijk is verklaard;
 - b. degene over wie is geklaagd;
 - c. de hoofdinspecteur of de regionale inspecteur van de volksgezondheid, wie de aan-gelegenheid uit hoofde van de hun toevertrouwde belangen aangaat.
- Het tot het Centrale Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg gerichte beroepschrift wordt ingezonden bij de secretaris van het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg te Zwolle, door wie het binnen de beroepstermijn moet zijn ontvangen.