

## CENTRAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

Beslissing in de zaak onder nummer van: c2017.007

### CENTRAAL TUCHTCOLLEGE voor de Gezondheidszorg

Beslissing in de zaak onder nummer C2017.007 van:

A., wonende te B., appellante, klaagster in eerste aanleg,  
tegen

C., apotheker, werkzaam te B., verweerder in beide instanties,  
gemachtigde: mr. J.C.C. Leemans, als jurist verbonden aan DAS Rechtsbijstand te  
Amsterdam.

1. Verloop van de procedure

A. - hierna klaagster - heeft op 2 november 2015 bij het Regionaal Tuchtcollege te  
Zwolle tegen C. - hierna de apotheker - een klacht ingediend. Bij beslissing van  
25 november 2016, onder nummer 256/2015 heeft dat College de apotheker gewaar-  
schuwd. Klaagster is van die beslissing tijdig in beroep gekomen. De apotheker heeft  
een verweerschrift in beroep ingediend.

De zaak is in beroep behandeld ter openbare terechtzitting van het Centraal Tuchtcol-  
lege van 8 juni 2017, waar zijn verschenen klaagster, vergezeld door haar echtgenoot,  
en de apotheker, laatstgenoemde bijgestaan door mr. Leemans voornoemd. Klaagster  
heeft haar standpunt toegelicht aan de hand van pleitnotities die aan het Centraal  
Tuchtcolleges zijn overgelegd.

2. Beslissing in eerste aanleg

Het Regionaal Tuchtcollege heeft aan zijn beslissing het volgende ten grondslag gelegd.  
“(…) 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 vol-  
gende 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 klaagster voor het eerst me-  
dicatie 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 klaagster bij de apotheek Tramadol voor  
klaagster en Inderal voor de dochter van klaagster afgehaald. Bij de zorgverzekeraar  
werden hierbij door de apotheek twee eerste uitgiftegesprekken, zo genaamde begelei-  
dingsgesprekken nieuw geneesmiddel (verder te noemen: ‘BNG’), in rekening gebracht.*

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

Op 25 maart 2015 heeft klaagster 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 klaagster verzocht om telefonisch contact met hem op te nemen.

Verweerder heeft op 31 maart 2015 klaagster een intern klachtenformulier toegezonden met het verzoek om dat ingevuld terug te sturen. Klaagster 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 klaagster 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 klaagster nogmaals het klachtenformulier in te vullen. Klaagster 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 klaagster 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.*

*(...)"*

### 3. Vaststaande feiten en omstandigheden

Voor de beoordeling van het beroep gaat het Centraal Tuchtcollege uit van de feiten en omstandigheden zoals deze zijn vastgesteld door het Regionaal Tuchtcollege en hiervoor onder 2 "2. DE FEITEN" zijn weergegeven.

#### 4 Beoordeling van het beroep

4.1 Klaagster heeft in beroep de in eerste aanleg genoemde klachten 2 en 3 herhaald en nader toegelicht. De apotheker heeft gemotiveerd verweer gevoerd en geconcludeerd tot verwerping van het beroep.

4.2 De behandeling van de zaak in beroep heeft het Centraal Tuchtcollege geen aanleiding gegeven tot vaststelling van andere feiten en tot andere beschouwingen en beslissingen dan die van het Regionaal Tuchtcollege in eerste aanleg. Aan de overwegingen van het Regionaal Tuchtcollege voegt het Centraal Tuchtcollege het volgende toe.

4.3 In de KNMP-richtlijn onder C. is bepaald dat het vastleggen van andere zelfzorgmiddelen dan de UA-middelen op geleide gaat van het beleid van de apotheker op het gebied van risicomangement. De apotheker heeft toegelicht dat gezien het patiëntprofiel en het geneesmiddelprofiel geen sprake was van een zodanig risico dat vastlegging in het dossier van de verstrekking van Pantoprazol aan klaagster was vereist. Het Centraal Tuchtcollege kan dit standpunt billijken. Naar het oordeel van het Centraal Tuchtcollege heeft de apotheker derhalve gehandeld overeenkomstig voornoemde bepaling in de richtlijn.

4.4 Anders dan klaagster heeft aangevoerd, is niet tuchtrechtelijk verwijtbaar dat de apotheker voorafgaand aan de uitgifte van de medicijnen niet aan klaagster heeft gevraagd de op het intakeformulier in te vullen informatie alsnog te verstrekken. De combinatie van de aard van de verstrekte geneesmiddelen en het profiel van klaagster gaf geen aanleiding nadere informatie op te vragen. Bovendien had klaagster zich met het delen van medische informatie terughoudend getoond door geen toestemming te verlenen voor de uitwisseling van medische gegevens via het Elektronisch Patiënten-dossier.

4.5 Op grond van het voorgaande moet het beroep worden verworpen.

## 5. Beslissing

Het Centraal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg:

verwerpt het beroep,

verstaat dat de door het Regionaal Tuchtcollege met betrekking tot klachtonderdeel 1 gegeven waarschuwing gehandhaafd blijft.

Deze beslissing is gegeven door: mr. J.M. Rowel-van der Linde, voorzitter, mr. dr. B.J.M. Frederiks en mr. A. Smeeïng-van Hees, leden-juristen en drs. A.J.S. van Hattum en drs. P.W. Lebbink, leden-beroepsgenoten en mr. A. Mul, secretaris, en uitgesproken ter openbare zitting van 6 juli 2017.

Voorzitter w.g. Secretaris w.g.