

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

Beslissing in de zaak onder nummer van: 236/2016

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE TE ZWOLLE

Beslissing d.d. 18 juli 2017 naar aanleiding van de op 19 september 2016 bij het Regionaal Tuchtcollege te Zwolle ingekomen klacht van

A, wonende te B,

k l a g e r

-tegen-

C, apotheker, werkzaam te B,
bijgestaan door mr. M.L.F.J. Schijns, advocaat te Utrecht,

v e r w e e r s t e r

1. HET VERLOOP VAN DE PROCEDURE

Dat blijkt uit de volgende stukken:

- het klaagschrift met de bijlagen;
- het verweerschrift met de bijlagen;
- de repliek met bijlagen;
- de dupliek met bijlagen;
- het proces-verbaal van het op 14 maart 2016 gehouden mondeling vooronderzoek.

De zaak is behandeld ter openbare zitting van 4 juli 2017, alwaar zijn verschenen klager en verweerster, de laatste bijgestaan door mr. M.L.F.J. Schijns.

2. FEITEN

Op grond van de stukken dient, voor zover van belang voor de beoordeling van de klacht, van het volgende te worden uitgegaan.

In de zomer van 2015 wenste klager zich in te schrijven bij Apotheek D, te E. Dit vanwege een vertrouwensbreuk met zijn toenmalige apotheker van Apotheek F. In september 2015 vond een gesprek tussen klager en verweerster plaats over deze inschrijving. Tijdens dit gesprek vertelde verweerster dat klager buiten het verzorgingsgebied van Apotheek D woonde. Verweerster besprak met klager dat hij in de herhaalservice opgenomen zou kunnen worden, waarbij de reguliere medicatie iedere drie maanden bezorgd zou worden. Dit om de bezorgkosten binnen de perken te houden, aangezien de woning van klager zich op 7,4 kilometer afstand van Apotheek D bevond. De daadwerkelijke inschrijving van klager bij Apotheek D vond begin januari 2016 plaats, nadat enige vertraging was opgetreden doordat klager niet werd uitgeschreven door Apotheek F.

Op 21 januari 2016 vond de eerste levering plaats op basis van de herhaalservice. Op 31 maart 2016 bestelde klager incontinentiemateriaal bij Apotheek D. De levering van dit materiaal door Apotheek G had hij daarvoor op 8 februari 2016 beëindigd. Daarna heeft klager incontinentiemateriaal besteld bij apotheek H. Er mag slechts één leverancier van hulpmiddelen declareren bij de zorgverzekeraar. Doordat Apotheek D niet op de hoogte was van de levering door H, werd ten onrechte een incontinentieprofiel te veel gedeclareerd.

Op 6 april 2016 vond de tweede levering van medicatie plaats op basis van de herhaalservice. Over de eerste twee leveringen uitte klager zijn onvrede, omdat geen rekening was gehouden met zijn medicatievoorraad thuis en de tweede levering twee weken te vroeg was.

De derde levering op 2 juni 2016 heeft klager niet (geheel) afgenomen, mede vanwege zijn opgelopen medicatievoorraad. Daarnaast werd deze bestelling naar de beleving van klager ruim een maand te vroeg geleverd. Klager besloot hierover te klagen bij Apotheek D en de herhaalservice te stoppen. Klager zou zijn medicatie voortaan zelf bestellen.

Op 4 juli 2016 bestelde klager 60 stuks Gliclazide tabletten waarna 360 stuks bezorgd werden. Klager retourneerde vervolgens 300 tabletten via Apotheek I. Op 29 juli 2016 bestelde klager nogmaals 60 Gliclazide tabletten. Om te voorkomen dat twee weken later weer een levering plaats zou moeten vinden werden 120 stuks tabletten geleverd. Klager belde met Apotheek D om dit aan de orde te stellen. Een medewerker van de apotheek probeerde in dit gesprek uit te leggen dat de tariefstructuur van de Gliclazide tabletten zodanig was dat de kosten hoger liggen bij meerdere kleine bestellingen van dit middel. Het risico bestond dat de declaratie van meerdere kleine leveringen afgekeurd zouden worden door de zorgverzekeraar.

Op 12 augustus 2016 bestelde klager 30 tabletten Pantoprazol en op 26 augustus 2016 verschillende hoeveelheden van zijn andere medicatie. Op 14 september 2016 bestelde klager 1 flesje Livocab-oogdruppels, 15 stuks Simvastatine, 90 stuks Metformine, 110 stuks Gliclazide, 16 stuks Pantoprazol, 20 stuks Lisinopril 20 mg, 30 stuks Lisinopril 10 mg en 38 stuks Carbascalaat calcium. Deze bestelling werd door de apotheek afgerond naar gehele verpakkingen. Klager weigerde vervolgens om de gehele bestelling aan te nemen, waarna de bestelling retour ging. Op 23 september 2016 en 30 september 2016 deed klager wederom bestellingen van vergelijkbare hoeveelheden van zijn medicatie. In verschillende telefoongesprekken met Apotheek D en andere apotheken in E is klager zijn wens blijven herhalen om de door hem bestelde hoeveelheden van medicijnen te laten leveren.

Klager heeft verweerster medegedeeld dat hij een klacht wilde indienen. Het gesprek over deze klacht is door waarnemend apotheker J met klager gevoerd. Zij heeft hem verwezen naar de website van de KNMP. Nadat klager contact had opgenomen met de KNMP bleek Apotheek D niet aangesloten bij de klachtencommissie van de KNMP. Klager besloot vervolgens een klacht in te dienen bij het tuchtcollege.

3. HET STANDPUNT VAN KLAGER EN DE KLACHT

Klager verwijt verweerster -zakelijk weergegeven- dat zij:

1. onzorgvuldig omging met patiëntgegevens, door het inschrijvingsformulier niet af te handelen;
2. hem onheus bejegende althans onprofessioneel en onbeschoft behandelde;
3. de medicatie onzorgvuldig verzorgde, door te vroeg te leveren en niet de bestelde hoeveelheid te leveren;
4. niet geleverde of een onjuist aantal medicijnen factureerde en frauduleus declareerde;
5. niet reageerde op herhaalde verzoeken om gegevens over een klachtencommissie en niet aangesloten is bij een klachtencommissie;
6. vertrouwelijke medische informatie verstrekke aan het tuchtcollege in het verweer tegen voornoemde klachten.

4. HET STANDPUNT VAN VERWEERSTER

Verweerster voert -zakelijk weergegeven en samengevat- aan dat haar geen tuchtrechtelijk verwijt kan worden gemaakt. De vertraging van de inschrijving werd veroorzaakt door het in eerste instantie niet afhandelen van de uitschrijving door de voorgaande apotheek. Van een onheuse bejegening was geen sprake. Verweerster heeft klager telkens vriendelijk te woord gestaan en de gesprekken op beleefde wijze gevoerd. Verweerster kon de wens van klager om kleine en telkens andere hoeveelheden medicatie te ontvangen niet vervullen vanwege praktische redenen, waaronder de afstand tot haar apotheek en de hoeveelheden medicatie in standaardverpakkingen en de declaratievoorschriften. Al de achteraf te veel gedeclareerde medicijnen en materialen zijn gecrediteerd. Het verwerken hiervan door de zorgverzekeraar neemt enige tijd in beslag. Verweerster leefde in de veronderstelling dat Apotheek D aangesloten was bij een klachtencommissie, net als de andere twee apotheken die tot de groep Apotheken E behoorden. Het was een administratieve fout aan de zijde van de KNMP waardoor Apotheek E niet aangesloten was bij de klachtencommissie. Daarnaast ontbreekt een belang bij klager bij klachtonderdeel 5 en moet hij op dit onderdeel niet-ontvankelijk verklaard worden, omdat hij in het gesprek met J heeft gezegd dat hij niet zat te wachten op klachtenbemiddeling.

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

Nadat klager het inschrijvingsformulier in september 2015 had ingevuld werd dit per fax naar Apotheek F gezonden. Doordat de benodigde uitschrijving door Apotheek F in eerste instantie niet plaatsvond, liep de inschrijving van klager bij Apotheek D vertraging op. Op het moment dat de vertraging van de inschrijving opgemerkt werd, althans relevant werd voor het starten van de herhaalservice, heeft verweerster zich voldoende ingespannen om de inschrijving alsnog spoedig te realiseren, door klager opnieuw een inschrijvingsformulier te laten ondertekenen en dit te verzenden aan Apotheek F. Als gevolg hiervan werd klager in januari 2016 alsnog ingeschreven bij Apotheek D. Van de vertraging van de inschrijving kan verweerster dan ook geen tuchtrechtelijk verwijt gemaakt worden, waardoor het eerste klachtonderdeel ongegrond is.

5.3

Ook het tweede klachtonderdeel is ongegrond. Bij de beoordeling van dit klachtonderdeel stelt het college voorop dat verwijten omtrent inhoud en wijze van (mondelijke) communicatie zich moeilijk op hun juistheid laten beoordelen door het college, dat van die communicatie immers geen getuige is geweest. Het is vaak de toon die de muziek maakt, en die toon is aan derden niet (goed) over te brengen. Iets soortgelijks geldt met betrekking tot de context waarin woorden of uitlatingen worden gebruikt: die kan bepalend zijn voor de betekenis ervan, maar is hooguit gebrekkig te reconstrueren. Daarbij komt dat bij communicatie tussen enerzijds leken en anderzijds professionals het misverstaan van elkaar een gevaar is. Een en ander maakt het beoordelen van de gegrondheid van verwijten als bedoeld, voor derden tot een moeilijke opgave. Dit in overweging nemende, is het college niet gebleken dat verweerster op enigerlei wijze tekort is geschoten in de wijze van communiceren of in de inhoud daarvan.

5.4

Bij de beoordeling van het derde klachtonderdeel stelt het college voorop dat het tot de zorgplicht van de apotheker behoort dat patiënten met chronische aandoeningen over een voldoende voorraad van medicijnen beschikken. Met het soms eerder leveren van medicatie dan drie maanden na de vorige levering kweet verweerster zich van deze verplichting, zoals bij de leveringen op 6 april 2016 en 2 juni 2016 het geval was. Zonder deze vervroegde leveringen had een gedeelte van de medicatie van verweerder op kunnen raken, rekening houdende met de beschikbaarheid en levertijden van de medicatie. Deze proactieve handelswijze kan verweerster niet verweten worden. Integendeel, dit behoort zoals hiervoor overwogen tot haar zorgplicht. Voor wat betreft de door klager gewenste hoeveelheden van medicatie, oordeelt het college dat verweerster hier in redelijkheid van kon afwijken. Daarbij speelt een rol dat klager zich inschreef bij Apotheek D in de wetenschap dat hij buiten het verzorgingsgebied van deze apotheek woont en voor de inschrijving met hem besproken werd dat een driemaandelijks herhaalservice nodig was om de bezorgkosten niet onevenredig te laten oplopen. Daarnaast gold voor een aanzienlijk gedeelte van de medicatie, waaronder de Gliclazide, dat de tariefstructuur

zodanig is dat de kosten zouden oplopen indien telkens met korte tussenpozen kleine hoeveelheden werden besteld waarbij de kans bestond dat de zorgverzekeraar de declaratie van deze medicatie zou gaan afwijzen. Voorts is de apotheek van verweerster verbonden aan een centrale en geautomatiseerde apotheek waarbij voor herhaalmedicatie gebruik gemaakt wordt van standaardhoeveelheden per verpakking. Dit alles maakt dat het opvolgen van de wens van klager om telkens kleine en verschillende hoeveelheden van medicatie bezorgd te krijgen buiten de herhaalservice om, terwijl hij doorlopend gebruikt maakt van dezelfde medicatie, in redelijkheid niet van verweerster verwacht kon worden. Het derde klachtonderdeel is derhalve ongegrond.

5.5

Een gedeelte van de bij de zorgverzekeraar gedeclareerde medicatie was naderhand bezien onterecht, omdat dit geretourneerd was door klager. Voorts liepen de declaraties van het incontinentiemateriaal te lang door over de periode dat klager reeds bij een andere leverancier zijn bestelling deed. Verweerster heeft achteraf, al dan niet na het attenderen hierop door de zorgverzekeraar, zorg gedragen voor een creditering van al de te veel bestelde medicijnen en materialen. De vertraging in de verwerking van deze creditering is vooral verklaarbaar door het administratieve proces dat bij de zorgverzekeraar plaatsvond. Gezien de op juiste wijze uitgevoerde creditering van het te veel in rekening gebrachte, kan niet gesproken worden van fraude of anderszins tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen. Verweerster is met haar wijze van declareren en crediteren geenszins buiten de grenzen van een redelijk bekwame beroepsuitoefening getreden. Klachtonderdeel vier is ongegrond.

5.6

Verweerster erkent dat Apotheek D niet was aangesloten bij een klachtencommissie, conform de verplichting die destijds gold op basis van de WKCZ. Het verweer dat klager niet-ontvankelijk moet worden verklaard omdat hij onvoldoende belang heeft bij het vijfde klachtonderdeel, omdat hij geen gebruik wenste te maken van een bemiddelingstraject zoals voorgesteld in een telefoongesprek door J, volgt het college niet. Het door klager afgeslagen voorstel tot bemiddeling betreft een ander traject dan het indienen van een klacht bij de klachtencommissie van de KNMP. Bovendien heeft klager ná het gesprek met J per e-mail van 26 augustus 2016 (nogmaals) verzocht om gegevens van de klachtencommissie. Dat klager geen serieus voornemen had om een klacht in te dienen, blijkt uit een en ander niet. Tot slot merkt het college op dat het feit dat klager patiënt is bij Apotheek D en hij naar wegen zocht om zijn ongenoegen kenbaar te maken, hem voor dit klachtonderdeel tot belanghebbende maakt in de zin van artikel 65 lid 1 onder a van de Wet BIG.

5.7

Volgens verweerster is het verzuim om aangesloten te zijn bij een klachtencommissie te wijten aan een administratieve vergissing aan de zijde van de KNMP. Deze stelling heeft verweerster echter op geen enkele wijze aannemelijk kunnen maken. Dat de andere twee apotheken die onderdeel uitmaken van de groep Apotheken E wel waren aangesloten bij de klachtencommissie van de KNMP is onvoldoende om aan te kunnen nemen dat ook Apotheek D is aangemeld om aangesloten te worden. Het niet nakomen van de verplichting om aangesloten te zijn een klachtencommissie is verweerster aan te rekenen en tuchtrechtelijk verwijtbaar, zoals ook overwogen werd in de beslissing

van het college met kenmerk ECLI:NL:TGZRZWO:2016:129. Dit klachtonderdeel is dan ook gegrond.

5.8

Het zesde en laatste klachtonderdeel is ongegrond. Het college is van oordeel dat verweerster alleen stukken aan het college heeft overgelegd die noodzakelijk zijn om de klachten en het verweer te kunnen beoordelen. Hiertoe is verweerster gerechtigd in het kader van haar verdediging en haar geheimhoudingsplicht staat hier niet aan in de weg.

5.9

Als maatregel voor het niet aangesloten zijn bij een klachtencommissie acht het college een waarschuwing passend, waarbij het college aantekent dat dit ingevolge de Memorie van Toelichting, kamerstukken II 1985/86, 19522, nr. 3, p. 76 een zakelijke terechtwijzing is die de onjuistheid van een handelwijze naar voren brengt zonder daarop een stempel van laakbaarheid te drukken.

6. DE BESLISSING

Het college waarschuwt verweerster.

Aldus gedaan in raadkamer door mr. Th.C.M. Willemse, voorzitter, prof. dr. D.J. Touw en Y.M.G. Remmerden-Gleis, leden-apothekers, in tegenwoordigheid van mr. M. Mostert, secretaris, en uitgesproken in het openbaar op 18 juli 2017 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 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.