

CENTRAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

Beslissing in de zaak onder nummer van: c2018.329

CENTRAAL TUCHTCOLLEGE **voor de Gezondheidszorg**

Beslissing in de zaak onder nummer C2018.329 van:

A., wonende te B., appellante, klaagster in eerste aanleg,
gemachtigde: mr. R.G.E. de Vries, advocaat te Diemen,
tegen

C., huisarts, werkzaam te D., verweerster in beide instanties,
gemachtigde: mr. K. Zeylmaker, verbonden aan ARAG SE te Rotterdam.

1. Verloop van de procedure

A. – hierna klaagster – heeft op 27 november 2017 bij het Regionaal Tuchtcollege te Den Haag tegen C. – hierna de huisarts – een klacht ingediend. Bij beslissing van 26 juni 2018, onder nummer 2017-276, heeft dat College de klacht afgewezen.

Klaagster is van die beslissing tijdig in beroep gekomen. De huisarts heeft een verweerschrift in beroep ingediend.

De zaak is in beroep behandeld ter openbare terechtzitting van het Centraal Tuchtcollege van 4 april 2019, waar zijn verschenen klaagster, bijgestaan door mr. De Vries voornoemd, en de huisarts, bijgestaan door mr. Zeylmaker voornoemd. De zaak is ter terechtzitting over en weer bepleit. Mr. De Vries heeft dat mede gedaan aan de hand van pleitnotities die aan het Centraal Tuchtcollege zijn overgelegd.

2. Beslissing in eerste aanleg

Het Regionaal Tuchtcollege heeft aan zijn beslissing het volgende ten grondslag gelegd.

“2. *De feiten.*

2.1 *Klaagster, geboren op 21 juli 1962, was patiënte van huisarts E. (hierna ook: E.), die praktijk hield op twee locaties, te weten locatie ...straat en locatie F. te D..*

Klaagster was patiënte bij de locatie ...straat.

2.2 *Verweerster is als huisarts werkzaam in huisartsenpraktijk C. in D.. In deze praktijk werkt ook huisarts G. en (op enig moment) basisarts H..*

2.3 *In verband met de schorsing van huisarts E. (voor zes maanden) werd zijn praktijk gesloten. Verweerster heeft in augustus (volgens klaagster op 28 augustus) 2017 de patiëntenzorg van de patiënten, locatiestraat, overgenomen, alsmede de assistentes van E., die in dienst bleven van de onderneming van E., te weten de assistente I. en de praktijkondersteuner (poh), J.. Aanvankelijk was voorzien in een waarneming door verweerster, waarbij gewerkt werd met basisartsen en verweerster als eindverantwoordelijke. Toen later bleek dat E. niet meer terugkwam als huisarts zijn in 2018 andere maatregelen genomen en is (in ieder geval) een deel van de patiënten van E. ingeschreven als patiënt van verweerster. In verband met de plotselinge toestroom van patiënten in augustus 2017 is in verweersters praktijk een extra arts ingeschakeld, de basisarts K..*

2.4 *Voor de patiënten van E., locatie F., zijn andere waarnemers ingezet.*

2.5 Klaagster heeft (nog) in opdracht van dokter E. bloed laten prikken (in verband met eventuele allergieën), en wel op 17 augustus 2017. Klaagster heeft (onder meer) op vrijdag 25 augustus 2017 telefonisch contact gehad met assistente I.. In het medisch journaal staat onder meer genoteerd: dat klaagster de allergie-uitslag wilde bespreken met de huisarts, dat klaagster niet op de telefoonlijst stond die dag, dat zij een telefonische afspraak met de huisarts kon krijgen voor de maandagochtend en dat het die (vrij)dag niet meer lukte; dat klaagster boos werd en heeft opgehangen.

2.6 Op dinsdag 29 augustus 2017 is er telefonisch contact geweest tussen de poh J. (hierna: J.) en klaagster. In het medisch journaal is niet vermeld wat toen is besproken. Vast staat wel dat in ieder geval over de uitslag van het bloedonderzoek is gesproken en dat J. onjuiste, althans verwarrende, informatie heeft doorgegeven. Klaagster heeft in ieder geval uit dit telefoongesprek begrepen dat er sprake was van allergieën.

2.7 Klaagster heeft op 23 oktober 2017 een telefonisch consult gehad bij huisarts G. in verband met een blaasontsteking. Zij heeft daarvoor medicijnen voorgeschreven gekregen.

2.8 In het medisch journaal staat bij 25 oktober 2017 onder meer genoteerd over een telefonisch consult met een assistente: "S tvs allergie bespreken, afsprk 271017 bij C."

[College: C. staat voor: verweerster].

2.9 Klaagster is vervolgens op 27 oktober 2017 op het spreekuur geweest, waarbij ze is gezien door basisarts K.. Blijkens het medisch dossier zijn er toen diverse medische kwesties besproken en onderzocht. Naar aanleiding van een vraag van klaagster heeft K. haar verteld dat in het systeem stond dat klaagster geen allergieën had en dat de uitslag negatief was. In het medisch journaal is over dit consult (naast diverse medische klachten) onder meer vermeld:

"S heeft veel klachten over de communicatie en werking tussen praktijkk ...straat en F.. is niet tevreden. Er zou gezegd zijn dat haar allergietest positief is, maar alles is hier in de computer negatief."

2.10 Klaagster heeft op 29 oktober 2017 een klacht ingediend bij de praktijk en op (maandag) 30 oktober naar de praktijk gebeld om te vragen of haar klacht was ontvangen en te zeggen dat ze wil dat een arts hiermee aan de slag gaat. Dit is zo ook in het medisch journaal genoteerd.

2.11 Klaagster heeft op 7 november 2017 opnieuw naar de praktijk gebeld onder meer over haar klachtbrief en haar onzekerheid of ze wel of geen allergie heeft. In het medisch journaal is hierover onder meer vermeld: "P Op agenda van dokter. C. gezet om hierover te bellen."

2.12 Klaagster heeft op 13 november 2017 hierover opnieuw naar de praktijk gebeld. Dit is ook genoteerd in het medisch journaal.

2.13 Klaagster heeft op 14 december 2017 telefonisch contact opgenomen met de praktijk in verband met uitslag over haar hele lichaam. Dit staat genoteerd in het medisch journaal. Verweerster heeft diezelfde dag telefonisch contact opgenomen met klaagster, waarbij is gesproken over de klachten van klaagster. Dit staat genoteerd in het medisch journaal.

2.14 Klaagster is op 16 januari 2018 overgestapt naar een andere huisarts.

3. De klacht

De klacht luidt – zakelijk weergegeven – als volgt.

1) Klaagster is in het ongewisse gelaten over de correcte uitslag van het bloedonderzoek.

2) *De klachtafhandeling is veel te traag geweest. Verweerster heeft de zaak teveel op zijn beloop gelaten.*

4. *Het standpunt van verweerster*

Verweerster heeft gereageerd op de klachten, achtergrond informatie verstrekt en haar excuses aangeboden over de te trage klachtafhandeling. Voor zover nodig wordt daarop hieronder ingegaan.

5. *De beoordeling*

Klacht 1

5.1 *Niet in geschil is dat de poh J. (dit is geen arts) de uitslag van de allergietest niet correct heeft doorgegeven en dat op basis hiervan bij klaagster de indruk is ontstaan dat ze last had van allergieën. Ook staat vast dat basisarts K. later (op 23 oktober 2017) met juistheid aan klaagster heeft verteld dat de uitslag negatief was.*

Pas op de zitting van het College is duidelijk geworden dat klaagster naar haar zeggen met haar voormalige huisarts E. had afgesproken dat ze bij een negatieve allergietest zou worden doorverwezen naar een dermatoloog. Er is echter geen aanwijzing dat verweerster van deze afspraak op de hoogte was, dan wel had moeten zijn. In het (onder verantwoordelijkheid van de voormalige huisarts) opgemaakte journaal is van een dergelijke afspraak niets te vinden. Evenmin zijn er aanwijzingen (behoudens thans niet aan de orde zijnde bijzondere omstandigheden), dat verweerster, dan wel haar praktijk, na de negatieve uitslag van de allergietest voor doorverwijzing naar een dermatoloog had moeten zorgen.

5.2 *Alhoewel te betreuren valt dat de poh de uitslag niet correct heeft doorgegeven, valt verweerster daarvan in de gegeven omstandigheden geen tuchtrechtelijk verwijt te maken. Verweerster is immers niet degene geweest die deze fout heeft gemaakt, terwijl er geen aanwijzing is dat deze fout haar is aan te rekenen, bijvoorbeeld wegens onvoldoende instructie van de poh. Een poh mag in beginsel in staat geacht worden een dergelijke uitslag door te geven. Hier komt bij dat deze fout is hersteld door basisarts K., die de correcte uitslag aan klaagster heeft verteld*

5.3 *De eerste klacht is ongegrond.*

Klacht 2

5.4 *Vast staat dat er ongeveer zes weken zijn verlopen tussen de indiening van de klacht (eind oktober 2017) en het moment dat verweerster telefonisch contact opnam met klaagster (op 14 december 2017) naar aanleiding van de klacht. Verweerster heeft als verklaring voor dit tijdsverloop gegeven (i) dat ze de klacht in handen heeft gegeven aan haar praktijkmanager en (ii) dat ze eerst het verhaal van de poh J. wilde horen alvorens een standpunt in te kunnen nemen. In verband met de vakantie van de poh heeft dit enige tijd geduurd.*

5.5 *Naar het oordeel van het College was het beter geweest wanneer verweerster aan klaagster had laten weten wat de reden van deze vertraging was –verweerster erkent dit ook–, maar al met al acht het College in de gegeven omstandigheden het tempo van klachtafhandeling niet van dien aard dat dit tuchtrechtelijk verwijtbaar is.*

5.6 *Ook deze klacht is ongegrond.*

5.7 *De slotsom is dan ook dat beide klachten ongegrond zijn en zullen worden afgewezen.”*

3. *Vaststaande feiten en omstandigheden*

Voor de beoordeling van het beroep gaat het Centraal Tuchtcollege uit van de feiten en omstandigheden zoals weergegeven in de beslissing in eerste aanleg, welke weergave in beroep niet, althans onvoldoende, is bestreden.

4. *Beoordeling van het beroep*

4.1 Klaagster beoogt met haar beroep de zaak in volle omvang aan het Centraal Tuchtcollege voor te leggen en concludeert tot gegrondverklaring van het beroep.

4.2 De huisarts voert hiertegen verweer en concludeert tot verwerping van het beroep.

4.3 In beroep is het debat door partijen schriftelijk nog een keer gevoerd, waarbij door ieder van hen standpunten zijn ingenomen naar aanleiding van de door het Regionaal Tuchtcollege vastgestelde feiten en de door dat College gegeven beschouwingen en beslissingen. Tijdens de mondelinge behandeling op 4 april 2019 is dat debat voortgezet.

4.4 Voor wat betreft het eerste klachtonderdeel heeft de behandeling van de zaak in

beroep geen ander licht op de zaak geworpen. Het Centraal Tuchtcollege kan zich verenigen met hetgeen het Regionaal Tuchtcollege in zijn beslissing onder 5.1 tot en met 5.3 heeft overwogen en neemt deze overwegingen hier over.

4.5 Met betrekking tot het tweede klachtonderdeel, waarmee klaagster de huisarts verwijt dat de klachtafhandeling veel te traag is geweest en dat de huisarts de zaak te veel op haar beloop heeft gelaten, oordeelt het Centraal Tuchtcollege dat de periode van ruim zes weken tussen het indienen van de klacht door klaagster en het moment waarop de huisarts hierover telefonisch contact met klaagster opnam (te) lang is geweest. In zoverre is de klacht gegrond. In het onderhavige geval zag de huisarts zich echter geconfronteerd met een plotselinge grote toename van het aantal patiënten toen zij in 2017 de patiëntenzorg van een andere praktijk moest overnemen waardoor haar focus, begrijpelijkerwijs, op de (organisatie van de) acute zorg lag. Bovendien werd de afhandeling van de door klaagster ingediende klacht door de praktijkmanager ter hand genomen. Onder die omstandigheden valt de huisarts van de vertraging die is opgetreden in de afhandeling van de klacht van klaagster geen tuchtrechtelijk verwijt te maken.

4.6 Het voorgaande leidt tot de conclusie dat het beroep moet worden verworpen en dat de beslissing van het Regionaal Tuchtcollege, met verbetering van gronden als hiervoor onder 4.5 overwogen, in stand dient te blijven.

5. Beslissing

Het Centraal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg:
verwerpt het beroep.

Deze beslissing is gegeven door: T.L. de Vries, voorzitter; E.F. Lagerwerf-Vergunst en Y.A.J.M. van Kuijck, leden-juristen en M.K. Dees en W. de Ruijter, leden-beroepsgenoten en M.D. Barendrecht-Deelen, secretaris.

Uitgesproken ter openbare zitting van 21 mei 2019.

Voorzitter w.g.

Secretaris w.g.