

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

Beslissing in de zaak onder nummer van: 217/2020

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE TE ZWOLLE

Beslissing in raadkamer d.d. 26 juli 2021 naar aanleiding van de op 20 november 2020 bij het Regionaal Tuchtcollege te Zwolle ingekomen klacht van

A, te **B**,

k l a a g s t e r

-tegen-

C, apotheker,
werkzaam te **D**,

b e k l a a g d e

1. SAMENVATTING VAN DE ZAAK EN HET OORDEEL

1.1

Beklaagde is apotheker bij E, een samenwerkingsverband van vier apotheken in D (hierna: de apotheek). Klaagster heeft na een contact met “Volg je Zorg”^[1] geconstateerd dat vanuit de apotheek is geprobeerd gegevens op te vragen. Klaagster vindt dat dat niet had gemogen. Verder vindt zij dat beklaagde haar geheimhoudingsplicht heeft geschonden door zelf contact op te nemen met “Volg je Zorg” en daarbij de naam en geboortedatum van klaagster te noemen. Eerder zou er al contact zijn geweest met de huisarts van klaagster. Verder zou geweigerd zijn het hele dossier af te geven omdat beklaagde niet alle namen van de betrokken medewerkers wilde geven. Ten slotte vindt klaagster dat het apothekersloket in B te weinig privacy biedt.

1.2

Het college wijst de klacht af, omdat de verwijten van klaagster niet terecht zijn. Het raadplegen van het dossier van klaagster door (medewerkers van) de apotheek is nodig voor een goede verwerking en registratie van aangeboden recepten. De poging informatie op te vragen via het Landelijk Schakelpunt (LSP) gaat geautomatiseerd en kan door de apotheker niet worden voorkomen. Dit zal echter niet leiden tot een ongeoor-

loofde uitwisseling van informatie. Als klaagster heeft geweigerd toestemming te verlenen voor het delen van informatie via het LSP zal het opvragen van informatie namelijk niet slagen. Dat beklagde haar geheimhoudingsplicht heeft geschonden door persoonsgegevens van klaagster te delen met een medewerker van “Volg je Zorg” kan niet worden vastgesteld. Het contact met de (voormalig) huisarts van klaagster was niet met deze apotheker, zodat haar hiervan alleen al hierom geen verwijt kan worden gemaakt. Het verzoek om afgifte van het dossier is afgehandeld door een collega van beklagde, zodat haar ook hiervan geen verwijt kan worden gemaakt. Dat het apothekersloket is gevestigd in een ruimte die gedeeld wordt met andere zorgverleners is niet ongebruikelijk. Hoewel het delen van een balie met de assistente van de huisarts niet optimaal is, voert het te ver beklagde daarvan een tuchtrechtelijk verwijt te maken.

1.3

Het college komt tot het oordeel dat de klacht ‘kennelijk ongegrond’ is. Dat betekent dat er geen verder inhoudelijk onderzoek nodig is om tot het oordeel te komen dat de klacht moet worden afgewezen. Hieronder staat hoe de procedure tot nu toe is verlopen. Daarna wordt de beslissing nader uitgelegd.

2. DE PROCEDURE

Het klaagschrift met bijlagen is op 20 november 2020 door het college ontvangen. Beklaagde heeft schriftelijk gereageerd op de klacht en bij haar reactie een verslag gevoegd van de contacten met klaagster van 24 september tot en met 7 oktober 2020. Partijen zijn uitgenodigd voor een mondeling vooronderzoek op 25 mei 2021. Voorafgaand aan dit mondeling vooronderzoek heeft klaagster nog een reactie ingestuurd met bijlagen. Deze reactie is ontvangen op 17 mei 2021. Klaagster heeft in de ochtend van 25 mei 2021 telefonisch laten weten niet bij het mondeling vooronderzoek aanwezig te kunnen zijn. Bij het mondeling vooronderzoek zijn beklagde en haar collega verschenen. De klacht gaat namelijk ook over deze collega. De klacht tegen de collega van beklagde is bekend onder nummer 216/2020. Vandaag wordt ook in die zaak uitspraak gedaan.

3. UITLEG VAN DE BESLISSING

3.1

Klaagster verwijt beklagde een aantal dingen, namelijk:

- a. dat haar medisch dossier wordt ingezien, terwijl zij heeft aangegeven dat haar EPD moet worden beschermd;
- b. dat zij weigert de namen bekend te maken van de medewerkers die het dossier geraadpleegd hebben;
- c. dat zij haar beroepsgeheim heeft geschonden door informatie te delen met “Volg je Zorg” en door contact te hebben met de (voormalig) huisarts van klaagster;
- d. dat zij weigert het complete farmaceutisch journaal te verstrekken en
- e. dat het apothekersloket (te) weinig privacy biedt.

De achtergrond van de klachten is dat klaagster via “Volg je Zorg” heeft geconstateerd dat de apotheek meermaals heeft geprobeerd medische gegevens op te vragen. Naar aanleiding van deze constatering heeft zij beklagde om uitleg gevraagd, maar zij vindt deze uitleg onvoldoende. Om meer duidelijkheid te krijgen heeft ze het dossier opgevraagd, maar zij meent dat ze niet alles heeft gekregen. Uit wat ze wel heeft gekregen

blijkt in ieder geval dat er op 2 juni 2015 contact is geweest met de huisarts, waarbij gegevens zijn uitgewisseld. Klaagster meent dat dit niet mag.

3.2

De vraag die beantwoord moet worden is of beklagde binnen de grenzen van een redelijk bekwame beroepsuitoefening is gebleven. Anders gezegd, of zij voldoende zorgvuldig en deskundig heeft gehandeld met de kennis die zij op dat moment had of behoorde te hebben.

Het college is van oordeel dat dit het geval is en zal dit hieronder per klachtonderdeel nader toelichten.

a. het inzien van het medisch dossier door (medewerkers van) de apotheker

Iedere zorgverlener houdt van een patiënt een dossier bij. De zorgverlener mag het eigen dossier van de patiënt raadplegen als dit nodig is voor de door hem te verlenen zorg. Voor een apotheker (en zijn medewerkers) zal dit het geval zijn bij het verwerken van een recept en het uitgeven van medicatie. In het dossier moet namelijk geregistreerd worden dat medicatie is afgegeven. Ook moet bijvoorbeeld gecontroleerd worden of het nieuwe recept samen met eerder afgegeven medicatie kan worden gebruikt. Er zijn ook andere zaken die het raadplegen van een dossier noodzakelijk maken, bijvoorbeeld als een patiënt afgifte van zijn dossier wil. Zonder in het systeem in te loggen in het dossier van de betreffende patiënt zal het dossier namelijk niet kunnen worden uitgedraaid.

Klaagster schrijft dat zij bezwaar heeft gemaakt tegen het uitwisselen van gegevens via EPD of LSP. Dat betekent echter niet dat beklagde het eigen dossier van klaagster niet mag raadplegen. Beklagde heeft tijdens het mondeling vooronderzoek toegelicht dat het systeem waarmee zij werkt (Pharmacom) bij de verwerking van een recept automatisch een koppeling met Medicom legt en dat dit ook gebeurt als iemand heeft aangegeven medische informatie niet via het LSP te willen delen. Het systeem zal dan wel proberen deze informatie binnen te halen, maar daar niet in slagen. Deze uitleg past bij de door klaagster ingestuurde uitdraai van “Volg je Zorg” waarin bij verschillende data staat dat de apotheek medische informatie heeft opgevraagd. Alleen als deze informatie is opgevraagd bij de collega-apotheken van E is het opvragen van informatie geslaagd. In alle andere gevallen is genoteerd dat de opvraging van medische gegevens niet is geslaagd. Van een ongeoorloofde uitwisseling van medische gegevens is dan ook geen sprake. Voor alle duidelijkheid merkt het college nog op dat zelfs als een patiënt toestemming heeft gegeven voor gegevensuitwisseling via het LSP, een apotheker slechts beperkt informatie kan bekijken. Het gaat dan om gegevens over medicatie, allergieën en gevoeligheden. Spreekuuraantekeningen van de huisarts zijn door een apotheker niet in te zien.

b. het weigeren de namen te geven van medewerkers die het dossier hebben ingezien

Beklagde schrijft in haar verslag over het contact met klaagster op 24 september 2020 dat zij de namen heeft gegeven van de medewerkers die op de door klaagster genoemde data het dossier hebben geraadpleegd. Klaagster ontkent dit ook niet. Op de door klaagster ingestuurde uitdraai van “Volg je Zorg” heeft klaagster ook de namen van de betreffende medewerkers genoteerd met de vermelding dat zij deze van de apotheker heeft gekregen. Klaagster heeft ook niet uitgelegd van welke raadplegingen zij nog namen miste.

c. schenden van het beroepsgeheim

c.1 Het contact met "Volg je Zorg"

Vaststaat dat beklagde na de vragen van klaagster telefonisch contact heeft opgenomen met "Volg je Zorg". Niet kan worden vastgesteld dat beklagde daarbij de naam en geboortedatum van klaagster heeft genoemd. Beklaagde schrijft in haar verslag dat zij de klantenservice van "Volg je Zorg" heeft gebeld en heeft gevraagd wat het betekent als iemand informatie opvraagt bij "Volg je Zorg". Zij schrijft ook dat zij zich niet kan herinneren dat zij daarbij de naam van klaagster heeft genoemd. Uit de reactie van klaagster op het verweerschrift blijkt ook niet méér dan dat de persoon met wie zij sprak begreep dat er een probleem was gerezen tussen klaagster en de apotheek. Dat dit begrip kwam omdat beklagde de naam van klaagster had genoemd blijkt hier niet uit. Niet kan worden uitgesloten dat de persoon het verband tussen klaagster en beklagde legde toen zij door klaagster werd gebeld over het eerdere telefoongesprek met beklagde.

c2. Het contact met de huisarts

De (voormalig) huisarts van klaagster heeft op 2 juni 2015 contact opgenomen met de apotheek en heeft gevraagd naar (mogelijke) bijwerkingen van bepaalde medicatie. Dit contact heeft plaatsgevonden met een collega-apotheker, zodat beklagde van dit contact alleen al daarom geen verwijt kan worden gemaakt. Daarbij komt dat dergelijk overleg tussen voorschrijver en apotheker op grond van veronderstelde toestemming van de patiënt is toegestaan. Dat klaagster bezwaar heeft gemaakt tegen uitwisselen van gegevens via EPD en LSP maakt het voorgaande niet anders. Het gaat hier namelijk niet om het inzien van gegevens uit het elektronisch dossier maar om overleg tussen voorschrijver en apotheker.

d. verstrekken van het dossier

Het eerste contact na de constatering van klaagster dat medewerkers van de apotheek het dossier hadden geraadpleegd, was met beklagde. Het verzoek van klaagster om afgifte van het dossier heeft klaagster echter aan een collega-apotheker gedaan. Deze collega heeft dit verzoek ook afgehandeld. Beklaagde heeft met deze afgifte op dat moment geen bemoeienis gehad, zodat haar daarvan geen verwijt kan worden gemaakt. Pas toen klaagster niet tevreden was over de verstrekte stukken en daar vragen over had, heeft zij weer contact gehad met beklagde. Zij kon klaagster niet helpen omdat zij niet begreep wat klaagster bedoelde met de vraag wat 33 betekende in relatie tot het geprinte farmaceutisch journaal. Klaagster wilde vervolgens dat beklagde het hele EPD om 16.30 uur klaar zou leggen, maar gaf haar desgevraagd geen toestemming in te loggen in het dossier. Klaagster ontkent ook niet dat ze deze toestemming heeft geweigerd. Ze schrijft hierover "*Ze [beklaagde] weet al dat ze dit niet mag epd bezwaar toch weer proberen of ze me kwaad kan krijgen.*". Ook op het aanbod samen het dossier te bekijken ging klaagster niet in. Hierover schrijft klaagster dat dit op een heel vervelende toon werd gedaan. Onder deze omstandigheden kan beklagde niet worden verweten dat zij klaagster geen opheldering kon geven over het dossier en eventuele missende zaken niet alsnog heeft afgegeven.

e. de privacy van het apothekersloket

Het pand waarin het apothekersloket is gevestigd wordt gedeeld met meerdere zorgverleners. Tot begin dit jaar was de balie van het apothekersloket niet afgescheiden van de balie van de doktersassistente. Binnen de beroepsgroep is het niet ongebruikelijk

dat een apothekersloket gevestigd is in een pand met andere zorgverleners en dat een ruimte wordt gedeeld met (meestal) een huisartsenpraktijk. Hoewel met name het niet afgescheiden zijn van de balie niet optimaal is vanuit het oogpunt van privacy, voert het te ver de apotheker hiervan in tuchtrechtelijke zin een verwijt te maken. Overigens is de situatie inmiddels verbeterd door het aanbrengen van een scheidingswand.

4. DE BESLISSING

Het college verklaart dat de klacht kennelijk ongegrond is.

Aldus gegeven door P.A.H. Lemaire, voorzitter, P.C. Daniels-Hansum en Y.M.G. van Remmerden-Gleis, leden-beroepsgenoten, in tegenwoordigheid van M. Keukenmeester, secretaris.

voorzitter

secretaris

Tegen deze beslissing kan in de volgende gevallen schriftelijk beroep worden ingesteld bij het Centraal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg:

- a. Heeft u de klacht ingediend? Dan kunt u in beroep als
 - het college u of uw klacht geheel of gedeeltelijk niet-ontvankelijk heeft verklaard of
 - als de klacht geheel of gedeeltelijk ongegrond is verklaard.

Bij een gedeeltelijke niet-ontvankelijkverklaring of een gedeeltelijke ongegrondverklaring kan uw beroep alleen betrekking hebben op dat deel van de beslissing.

- b. Is de klacht tegen u gericht? Dan kunt u altijd in beroep.

- c. Ook de inspecteur van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd kan beroep instellen.

U moet het beroepschrift richten aan het Centraal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg, maar opsturen naar de secretaris van het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg te Zwolle. Daar moet het zijn ontvangen binnen zes weken nadat de beslissing aan u is verstuurd.

Als u beroep instelt, moet u € 50,- griffierecht betalen aan het Centraal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg. U ontvangt hierover bericht. Als u geheel of gedeeltelijk in het gelijk wordt gesteld, wordt het griffierecht aan u terugbetaald.

[1] Het Landelijk Schakelpunt (LSP) is een online systeem waarop verschillende zorgverleners zoals huisartsen en apothekers, medische gegevens kunnen inzien. Via de website Volgjezorg.nl kan men zien welke soorten gegevens er zijn gedeeld en wie ze heeft bekeken.