

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

Beslissing in de zaak onder nummer van: A2023/5528

A2023/5528

Beslissing van 20 oktober 2023

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

AMSTERDAM

Beslissing van 20 oktober 2023 op de klacht van:

A,
wonende te B,
klaagster,
tegen
C,
huisarts,
werkzaam te B,
verweerster, hierna ook: de huisarts,
gemachtigde: mr. R.J. Peet, werkzaam te Utrecht.

1. De zaak in het kort

1.1 Klaagster is op 27 december 2022 tijdens een vakantie in het buitenland gevallen, waarbij letsel aan haar enkel is ontstaan. Zij is toen gezien en behandeld door een arts ter plaatse. Terug in Nederland heeft klaagster zich tot haar huisarts gewend. Klaagster is van opvatting dat de huisarts haar (klachten) niet serieus heeft genomen. De kern van de klacht is dat de huisarts klaagster pas na lang aandringen heeft doorverwezen naar het ziekenhuis voor het maken van een foto en dat daarbij een verkeerde foto is aangevraagd. Ook verwijt klaagster de huisarts dat zij aanvankelijk geen gehoor heeft gegeven aan haar verzoek om het verslag van de foto door te sturen aan de fysiotherapeut van klaagster.

1.2 Het college komt tot het oordeel dat het klachtenonderdeel betreffende het niet direct verstrekken van het verslag van de radioloog gegrond is. De overige klachtonderdelen zijn ongegrond. Het college legt de huisarts geen maatregel op. Hierna licht het college dat toe.

2. De procedure

2.1 Het college heeft de volgende stukken ontvangen:

- het klaagschrift met de bijlagen, ontvangen op 5 april 2023;
- het verweerschrift met de bijlagen;
- de brief van klaagster met aanvullende stukken, binnengekomen op 6 juli 2023;
- de brief van de gemachtigde van de huisarts van 16 augustus 2023, binnengekomen op 17 augustus 2023, met

2.2 De partijen hebben de gelegenheid gekregen om onder leiding van een secretaris van het college met elkaar in gesprek te gaan (mondeling vooronderzoek). Daarvan hebben zij geen gebruik gemaakt.

2.3 De zaak is behandeld op de openbare zitting van 25 augustus 2023. De partijen zijn verschenen. De huisarts werd bijgestaan door haar gemachtigde. De partijen

hebben hun standpunten mondeling toegelicht. Klaagster heeft een pleitnotitie voorgelezen en aan het college en de andere partij overhandigd.

3. De feiten

3.1 Op 27 december 2022, tijdens haar vakantie, is klaagster uitgegleden en heeft daarbij haar linker enkel bezeerd. Zij is ter plaatste gezien door een arts. Deze arts heeft na lichamelijk onderzoek onder andere beschreven (alle citaten voor zover van belang en letterlijk weergegeven): *“Local Examination: Tenderness on palpation of left ankle but no other sign or abnormality is detected, and edema over lateral aspect of left foot. (...) Diagnosis: Ankle sprain.”*

3.2 Terug in Nederland heeft klaagster op 2 januari 2023 telefonisch contact gehad met de assistente van de huisarts. Partijen zijn het erover eens dat toen is besproken dat klaagster bij aanhoudende klachten opnieuw contact zou opnemen.

3.3 Op 9 januari 2023 nam klaagster opnieuw contact op met de huisartsenpraktijk, omdat de pijn in haar voet was verergerd. Klaagster verzocht om een verwijzing voor een foto. Aan klaagster is medegedeeld dat de huisarts de voet eerst wilde zien voordat een verwijzing voor een foto kon worden gemaakt. Er is een afspraak voor het spreekuur van de huisarts gemaakt voor 12 januari 2023.

3.4 Aan het einde van de dag, rond 18:00 uur heeft de huisarts telefonisch contact opgenomen met klaagster. Beide partijen herinneren zich dit als een onaangenaam gesprek. De huisarts wilde klaagster eerst onderzoeken en aan de hand daarvan het vervolg bepalen. Klaagster wilde eenvoudigweg een verwijzing voor een foto. Gelet op de bij klaagster bestaande klachten, is de huisarts ondanks haar aarzelingen toch ingegaan op het verzoek van klaagster en heeft zij haar verwezen voor het maken van een foto van haar voet. De al geplande afspraak op 12 januari 2023 is toen komen te vervallen.

3.5 In de avond heeft klaagster in een e-mail haar bezwaren tegen het handelen van de huisarts uiteengezet. De huisarts heeft daarop bij e-mail van 13 januari 2023 gereageerd. De huisarts heeft klaagster uitgenodigd langs te komen op de praktijk om een en ander uit te praten.

3.6 Op 10 januari 2023 is de foto gemaakt. Een verslag van de afdeling radiologie van het ziekenhuis is in het huisartsendossier opgenomen. Hierin is vermeld: *“Verslag: Normale symmetrische stand in het bovenste spronggewricht intacte ossale structuren. Geen cortexonderbreking noch fractuurlijnen. Geen uitgesproken weke delenzwelling noch hydrops zichtbaar. Conclusie. Geen fractuur.”*

3.7 Op verzoek van haar fysiotherapeut heeft klaagster op 16 januari 2023 de huisarts verzocht het verslag van de foto aan haar fysiotherapeut te verzenden.

3.8 Op 9 februari 2023 vond het gesprek tussen de huisarts en klaagster plaats met als doel de behandelrelatie te herstellen. Er is toen een nieuwe afspraak gemaakt in verband met de enkel van klaagster.

3.9 Op 12 februari 2023 heeft de huisarts de door de fysiotherapeut gevraagde informatie toegezonden aan klaagster.

3.10 (De enkel van) klaagster is vervolgens gezien door een waarnemer van de huisarts. Deze waarnemer heeft klaagster doorverwezen naar een orthopeed. Nieuwe foto's hebben uitgewezen dat er (toch) een fractuur aanwezig is; een *“Fractuur ant facet calcaneus links”*.

4. De klacht en de reactie van de huisarts

4.1 Klaagster verwijt de huisarts dat zij:

- a) niet direct is doorverwezen naar het ziekenhuis voor het maken van een foto van haar voet;
- b) in de verwijzing een onjuiste foto heeft aangevraagd;

c) niet spoedig het verslag van de foto heeft verstrekt.

4.2 De huisarts heeft verweer gevoerd en heeft het college verzocht de klacht ongegrond te verklaren.

4.3 Het college gaat hierna verder in op de standpunten van partijen.

5. De overwegingen van het college

Welke criteria gelden bij de beoordeling?

5.1 Het college heeft tot taak om, in weerwil van de invoelbare emoties, te beoordelen of de huisarts de zorg heeft verleend die van haar mocht worden verwacht. De norm daarvoor is een redelijk bekwame en redelijk handelende huisarts. Bij de beoordeling wordt rekening gehouden met de voor de huisarts geldende beroepsnormen en andere professionele standaarden. Klachtonderdeel a) Niet direct doorverwijzen voor foto

5.2 Klaagster verwijt de huisarts dat zij haar op 9 januari 2023 niet direct heeft doorverwezen naar het ziekenhuis om een foto te laten maken.

5.3 Klaagster stelt in de eerste plaats dat haar op 2 januari 2023 door de assistente, na overleg met de huisarts, is toegezegd dat wanneer de klachten niet binnen een paar dagen zouden verbeteren er een foto gemaakt zou worden van haar voet.

Klaagster heeft een schriftelijke verklaring van een vriendin aan het college overgelegd, waarin deze vriendin verklaart dat zij tijdens het telefoongesprek met de assistente bij klagster thuis was. Zij verklaart "Ik heb gehoord dat de dame aan de telefoon aangaf wanneer de pijn niet minder werd zij met een aantal dagen opnieuw contact moest opnemen en er een foto gemaakt kon worden". Klaagster verwijt de huisarts zich niet aan deze toezegging te hebben gehouden.

5.4 De huisarts heeft toegelicht dat het beleid is dat patiënten altijd eerst worden gezien, zodat zij kan beoordelen wat het juiste aanvullende onderzoek is (zie hierna onder 5.6 e.v.). De assistentes in de praktijk zijn uitdrukkelijk geïnstrueerd om nooit een foto toe te zeggen zonder overleg met de huisarts. De huisarts heeft medegedeeld dat de betreffende assistente naderhand ook heeft verklaard dat zij deze toezegging niet heeft gedaan.

5.5 Voor het college is niet vast te stellen wat er tijdens het telefoongesprek op 2 januari 2023 tussen de assistente en klagster precies is gezegd. Het college was hier immers niet bij aanwezig. De verklaring van de vriendin van klagster maakt dit niet anders. Uit die verklaring blijkt eens te meer dat hetgeen in het telefoongesprek kennelijk is gezegd voor meerdere interpretaties vatbaar is dan wel op verschillende wijze kan worden opgevat. Het college kan daarom niet uitgaan van de juistheid van wat klagster hierover zegt. Dat betekent dat het college niet kan beoordelen of de huisarts op dit punt tuchtrechtelijk een verwijt kan worden gemaakt.

5.6 Klaagster verwijt de huisarts verder dat zij haar op 9 januari 2023 hoe dan ook, dus los van een eventuele toezegging, direct had moeten doorverwijzen naar het ziekenhuis voor een foto. De huisarts heeft ter zitting uitgelegd dat het in het gezondheidscentrum waar zij praktijk houdt vast beleid is dat de patiënt eerst wordt gezien voordat tot aanvullend onderzoek wordt besloten.

5.7 De werkwijze van de huisarts om eerst de patiënt te onderzoeken voordat een foto wordt aangevraagd, vindt het college op zichzelf begrijpelijk en juist en is binnen de beroepsgroep gebruikelijk. De huisarts had de beschikking over het verslag van de arts tot wie klagster zich tijdens haar vakantie had gewend. Uit deze informatie blijkt dat die arts oordeelde dat sprake was van een verzwikte enkel. In het algemeen geldt dat men bij een verzwikte enkel na ongeveer een week weer kan lopen. Bij klagster was dit duidelijk niet het geval. Dit betekent dat er mogelijk iets anders aan de hand was dan 'slechts' een verzwikte enkel. In die situatie wordt van een arts verwacht, juist

ook in het licht van de door de huisarts in acht te nemen zorgvuldigheid, om eerst nader onderzoek te doen zodat op basis van de bevindingen uit dit onderzoek verdere stappen kunnen worden bepaald. De bevindingen uit het lichamenlijk onderzoek zijn van belang om te bepalen of betrokkene direct verwezen moet worden dan wel om te bepalen welk soort foto moet worden aangevraagd om duidelijk te krijgen wat er aan de hand is.

5.8 Klaagster heeft naar voren gebracht dat zij op 9 januari 2023 heeft aangeboden om foto's van haar voet aan de huisarts toe te zenden. Ter zitting heeft zij verder geopperd dat de huisarts door middel van beeldbellen haar voet had kunnen bekijken. Het college overweegt dat dit geen volwaardige alternatieven zijn voor fysiek onderzoek van de voet. Aan de hand van alleen beeldmateriaal kan de huisarts de voet niet goed beoordelen en bepalen wat de vervolgstappen moeten zijn. Voor een adequaat onderzoek had klaagster moeten langskomen op de praktijk.

5.9 Tijdens de zitting heeft het college vastgesteld dat klaagster op 9 januari 2023 een bezoek aan de praktijk is aangeboden. Klaagster heeft desgevraagd uitgelegd dat zij niet op deze uitnodiging is ingegaan, omdat zij door de pijn niet zelfstandig naar de praktijk kon komen en geen vervoer had. Anders dan klaagster meent, maakt het ontbreken van vervoer dan wel dat zij niet zelf kan rijden niet dat de huisarts dus gehouden is tot een huisbezoek. Dat de huisarts in de concrete situatie niet bij klaagster thuis is langsgedaan, acht het college niet onzorgvuldig. Te meer niet, nu klaagster naar voren heeft gebracht dat zij bij gelegenheid vervoer door vriendinnen kon regelen en ook vervoer met een taxi, zoals zij ter zitting desgevraagd heeft bevestigd.

5.10 Alles overziend is het college van oordeel dat dit klachtonderdeel ongegrond is.

Klachtonderdeel b) Onjuiste foto aangevraagd

5.11 Klaagster verwijt de huisarts dat zij een onjuiste foto heeft laten maken, namelijk van de bovenkant van de voet en niet van opzij. In het verweerschrift heeft de huisarts uitgelegd waarom zij een standaard foto heeft aangevraagd. Zij heeft toegelicht dat dit gebruikelijk is bij een verzwikte enkel, als er bij lichamenlijk onderzoek geen andere bijzonderheden zijn geconstateerd.

5.12 In het voorgaande heeft het college overwogen dat het doen van lichamenlijk onderzoek voordat een foto wordt aangevraagd een adequate en zorgvuldige werkwijze is en dat de huisarts in deze concrete situatie van klaagster mocht verlangen eerst naar de praktijk te komen voor een consult. Omdat klaagster niet naar de praktijk wilde komen, heeft een dergelijk onderzoek niet kunnen plaatsvinden. Dit heeft gevolgen gehad voor de foto die is aangevraagd. De huisarts kan daarom niet worden verweten een 'verkeerde' foto te hebben aangevraagd. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

Klachtonderdeel c) het niet verstrekken van het verslag van de radioloog

5.13 Op 16 januari 2023 heeft klaagster de huisarts verzocht het verslag van de foto aan haar fysiotherapeut te verzenden. De huisarts heeft het verslag van de radioloog – tijdens de zitting is besproken dat zij niet de beschikking heeft over de foto zelf – op 12 februari 2023 aan klaagster verstrekt. De huisarts heeft uitgelegd dat zij dit niet eerder heeft gedaan, omdat zij eerst met klaagster in gesprek wilde over de verstoorde behandelrelatie. Dit gesprek vond plaats op 9 februari 2023.

5.14 Het college overweegt dat een patiënt recht heeft op inzage in en een afschrift van zijn medisch dossier (art. 7:456 BW). Vanaf het moment dat klaagster liet weten een afschrift van de rapportage van de radioloog te willen ontvangen, lag het op de weg van de huisarts om dit verzoek te honoreren. Het uitblijven van een afspraak voor het herstelgesprek is, zoals de huisarts ter zitting ook desgevraagd heeft erkend, geen

reden dan wel excuus om het verslag van de radioloog niet spoedig aan klaagster toe te zenden. Dat de huisarts dit niet heeft gedaan, kan haar worden aangerekend. Dit klachtonderdeel is dan ook gegrond.

Ten overvloede

5.15 Tijdens de zitting heeft klaagster nog aanvullend naar voren gebracht dat de huisarts de zorgverlening aan haar niet heeft voortgezet. Het college heeft geconstateerd dat klaagster hiermee doelt op de periode na het telefoongesprek van 9 januari 2023. De huisarts heeft uitgelegd dat zij eerst met klaagster in gesprek wilde gaan over de (verstoorde) behandelrelatie. In afwachting van dit gesprek heeft de huisarts verklaard dat zij de medische zorg in de tussenliggende periode zou waarborgen. Dit is door klaagster niet betwist. Het college zal dit onderwerp dan ook laten rusten, met uitzondering van het verzuim van de huisarts om in die periode het verslag van de radioloog aan klaagster toe te zenden (zie klachtonderdeel c).

Slotsom

5.16 Uit de overwegingen hiervoor volgt dat klachtonderdeel c) gegrond is en de andere klachtonderdelen ongegrond.

Maatregel

5.17 Vanwege (de sfeer van) het telefoongesprek van 9 januari 2023 en het emailbericht van klaagster van diezelfde datum, heeft de huisarts ervoor gekozen te wachten met het toezenden van het verslag van de radioloog tot na het herstelgesprek. Echter, van de huisarts had verwacht mogen worden dat zij na ontvangst van het verzoek van klaagster, zeker toen het vaststellen van een datum voor het herstelgesprek op zich liet wachten, het verslag zonder (verdere) vertraging zou toezenden aan klaagster. Tijdens de zitting heeft de huisarts dit ook erkend. Daaruit blijkt dat de huisarts doordrongen is van de normen die zij in acht moet nemen. De geconstateerde tekortkoming is naar het oordeel van het college niet zodanig dat een maatregel moet worden opgelegd. Het college volstaat dan ook met deze constatering en legt de huisarts geen maatregel op.

6. De beslissing

Het college:

- verklaart klachtonderdeel c) gegrond;
- bepaalt dat geen maatregel wordt opgelegd;
- verklaart de klacht voor het overige ongegrond.

Deze beslissing is gegeven door A.M.J.G. van Amsterdam, voorzitter, K.M. Volker, lid-jurist, I. Weenink, G.J. Dogterom en B. van Ek, leden-beroepsgenoten, bijgestaan door L.B.M. van 't Nedereind, secretaris, en in het openbaar uitgesproken op 20 oktober 2023.