

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

Beslissing in de zaak onder nummer van: A2023/5883

A2023/5883

Beslissing van 7 mei 2024

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG AMSTERDAM

Beslissing in raadkamer van 7 mei 2024 op de klacht van:

A,
wonende in B,
klager,

tegen

C,
dermatoloog,
werkzaam in D,
verweerder, hierna ook: de dermatoloog,
gemachtigde: I, werkzaam in Rotterdam.

1. De zaak in het kort

1.1 Klager is voor een second opinion naar het E doorverwezen. Omdat hij de juiste afdeling binnen het ziekenhuis niet kon vinden kwam klager te laat voor zijn afspraak op de polikliniek dermatologie. Klager wilde niet worden geholpen door de arts in opleiding, maar alleen door een specialist, waardoor er uiteindelijk geen consult heeft plaatsgevonden. Er is geen vervolgspraak gemaakt. Klager verwijt de dermatoloog (het afdelingshoofd) dat hij niet beschikbaar was en dit niet voortijdig heeft gemeld.

1.2 Het college komt tot het oordeel dat de klacht kennelijk ongegrond is. 'Kennelijk' betekent dat het niet nodig is om nog vragen aan de partijen te stellen en dat duidelijk is dat de klacht niet gegrond kan worden verklaard. Hierna licht het college toe hoe het tot deze beslissing is gekomen.

2. De procedure

2.1 Het college heeft de volgende stukken ontvangen:

- het klaagschrift met de bijlagen, ontvangen op 2 augustus 2023;
- het verweerschrift met de bijlagen, ontvangen op 29 september 2023;
- de e-mail van 23 oktober 2023 van de gemachtigde van verweerder, met daarbij bijlage 10 behorend bij het verweerschrift;
- de repliek met bijlagen, per e-mail ontvangen op 27 december 2023;
- de dupliek, ontvangen op 7 februari 2024.

2.2 Het college heeft de klacht in raadkamer behandeld. Dit betekent dat het college de zaak beoordeeld heeft op basis van de stukken, zonder dat de partijen daarbij aanwezig waren.

3. Wat is er gebeurd?

3.1 Klager is op 22 september 2021 naar het E (hierna: het ziekenhuis) doorverwezen naar het spreekuur van verweerder voor een second opinion in verband met jeukende huidafwijkingen mogelijk gerelateerd aan IgG4 huidziekte (een chronische, recidiverende auto-inflammatoire en auto-immune aandoening). Bij brief van 24 september 2021 is klager uitgenodigd voor een afspraak op vrijdag 29 oktober 2021 om 15.00 uur op het spreekuur inflammatoire dermatosen op de polikliniek dermatologie in het ziekenhuis.

3.2 Op de dag van de afspraak is klager een half uur te laat op de polikliniek aangekomen, omdat hij de juiste afdeling niet kon vinden. Ook is er verwarring ontstaan tussen klager en de baliemedewerker van de polikliniek dermatologie over de beschikbare arts op het spreekuur. Klager spreekt vervolgens eerst met arts in opleiding tot dermatoloog F (verweester in A2023/5885, hierna: de arts of de aios), en weigert verder door haar te worden geholpen. Hierna spreekt klager met dermatoloog G (verweerder in A2023/5884), supervisor van die dag. Er vindt geen medisch inhoudelijk consult plaats en klager vertrekt zonder behandeling of vervolgspraak. In het medisch dossier van klager staat hierover het volgende vermeld door de aios (alle citaten voor zover van belang en letterlijk weergegeven): *‘Collega H komt even later mijn kamer in. Geeft aan dat patiënt bij de mededeling dat ik (in de zij-vorm) patiënt nog zal zien, aangeeft dat hij ‘zou worden gezien door een dokter, een hij’. Wanneer zij aan patiënt vertelt dat ik een arts-assistent ben, geeft patiënt aan niet door een assistent te willen worden gezien, maar door dr. C. ‘als iemand bij hem komt, laat hij diegene ook niet door zijn secretaresse zien’. Ik bespreek bovenstaande met supervisor dr. G. In samenspraak besluit ik patiënt initieel zelf te zien en uitleg te geven over de procedures op onze polikliniek. Ik verontschuldigd mij direct bij binnenkomst van patiënt over de verwarring en laat hem weten dat dr. C door persoonlijke omstandigheden niet aanwezig is. Hiervoor heeft patiënt begrip. Hij geeft aan door een dermatoloog te willen worden gezien, die zich helemaal in hem heeft ingelezen en expertise heeft in zijn problematiek. Ik geef aan dat ik me in hem heb ingelezen. Ik bespreek de gang van zaken op onze polikliniek, waarbij patiënten meestal eerst worden gezien door een arts in opleiding tot dermatoloog om de patiënt en zijn/haar dermatologische problematiek in kaart te brengen. Ik geef aan dat daarna altijd (gezien NP) wordt overlegd met een superviserend dermatoloog, dat de dermatoloog komt meekijken en dat er samen met de dermatoloog een beleid wordt gemaakt. Patiënt geeft aan dat hij ‘die dermatoloog’*

nu niet zien, en op deze manier geen consult wil voeren. Patiënt laat weten dat hij 'al bij een dermatoloog bekend is en nu niet is verwezen om door een assistent te worden gezien'. Hij geeft aan dat hij 'me een leerzame opleiding gunt, maar niet ten koste van hem' en dat 'als iemand bij hem komt voor zijn expertise, hij diegene ook niet door een assistent laat helpen'. Patiënt geeft meermaals aan 6 uur te hebben moeten reizen voor deze afspraak. En dat hij ontevreden is over het feit dat niemand hem de weg kon wijzen naar de polikliniek en hij er hierdoor drie kwartier over heeft gedaan om de weg te vinden. Daarnaast geeft hij aan dat deze afspraak al maanden geleden is gemaakt en hem is beloofd dat hij door een dermatoloog zou worden gezien. Ik laat patiënt weten helaas op deze manier niets voor hem te kunnen betekenen. Hierop reageert patiënt met 'ja mevrouw F, dit wordt een klacht, dit wordt een klacht'. Ik geef aan het gesprek te willen beëindigen en bovenstaande met mijn supervisor te zullen bespreken.'

Door dermatoloog G is de volgende tekst in het dossier genoteerd:

'Belooft: Collega F kwam al voor het consult naar mij toe; patiënt heeft bij de balie gezegd dat hij niet door een vrouwelijke arts in opleiding gezien wil worden.

(...)

Ik heb F geadviseerd patient toch binnen te roepen en uitleg te geven van hoe consult in academisch ziekenhuis verloopt.

F komt <5 minuten later emotioneel bij mij terug. F heeft uitgelegd dat patienten op dit spreekuur eerst door een dermatoloog in opleiding gezien worden; die bespreekt/bekijkt patient met supervisor (dermatoloog) en dan wordt er gezamenlijk een beleid afgesproken. Patient gaf aan niet gezien te willen worden door een arts in opleiding en dreigt met het indienen van een klacht.

Ik ben vervolgens met patiënt gaan praten. Ik heb gezegd dat ik er erg verdrietig van wordt als mijn collega dermatologen in opleiding zo worden behandeld door patiënten. Patiënt zegt dat verdriet goed is ... etc etc (ik begrijp niet wat hij hiermee bedoelt)

Ik heb nogmaals de werkwijze uitgelegd (team AIOS/ dermatologen)

Besproken dat ik het betreur dat zijn bezoek aan het ziekenhuis niet aan zijn verwachtingen voldoet.

Hij vertelt dat hij dat dat hij door dr. C gezien zou worden. Was door collega F al ingelicht over zijn plotse afwezigheid. Pt heeft hier begrip voor.

Hij blijft benadrukken dat hij niet 3 uur heeft gereden en heft moeten zoeken in dit ziekenhuis naar de poli om vervolgens door een arts in opleiding gezien te worden.

Ik heb besproken dat ik het vervelend voor hem vind. Aangeboden om een telefonisch of video consult bij dr. I te plannen, maar dat was niet nodig.

Uiteindelijk afscheid van elkaar genomen. Meneer uit zijn teleurstelling, maar biedt ook geen ingangen voor een evt. oplossing.'

3.3 Een aantal weken later heeft klager over de gang van zaken tijdens zijn bezoek aan

het ziekenhuis een klacht bij de klachtenfunctionaris van het ziekenhuis ingediend. De klacht ging over de behandeling die geweigerd zou zijn, over de uitnodiging voor het polikliniekbezoek en de logistieke kant van de aanmelding als patiënt. Naar aanleiding van de klacht is er tussen klager en de dermatoloog (als afdelingshoofd) over en weer schriftelijk contact geweest (brief en e-mail). Gesprekken in persoon zijn door klager afgehouden.

3.4 Omdat klager niet tevreden was over de schriftelijke afhandeling van zijn klacht heeft hij zijn klachten voorgelegd aan de onafhankelijke klachtencommissie van het ziekenhuis. Op 10 oktober 2022 heeft de commissie uitspraak gedaan, waarbij een

deel van de klachten ongegrond is verklaard (de klachten over de informatie over de bereikbaarheid en locatie van de afspraak en begeleiding tot aan de afdeling dermatologie) en een deel van de klachten gegrond is verklaard (de uiteindelijke behandeling op de afdeling dermatologie). Bij brief van 19 mei 2023 heeft de dermatoloog zijn excuses aangeboden voor hetgeen niet goed is gegaan. Ook geeft hij uitleg over de inmiddels getroffen verbetermaatregelen. Daarnaast biedt de dermatoloog aan alsnog een afspraak in het kader van de second opinion in te plannen als klager hier behoefte aan zou hebben.

3.5 Bij brief van 6 juli 2023 hebben de aios en dermatoloog G zich per brief tot klager gewend met een reactie van hun kant. Bij brief van 18 juli 2023 uit klager zijn onvrede en kondigt een tuchtrechtprocedure aan.

4. De klacht en de reactie van de dermatoloog

4.1 Volgens klager heeft de dermatoloog onzorgvuldig gehandeld, omdat hij tijdens de afspraak van klager niet aanwezig en niet bereikbaar was en dit niet vroegtijdig heeft aangegeven. Klager verwijt de dermatoloog ook dat hij nooit navraag naar zijn gezondheid heeft gedaan.

4.2 De dermatoloog heeft het college verzocht de klacht ongegrond te verklaren.

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

5. De overwegingen van het college

Welke criteria gelden bij de beoordeling?

5.1 De vraag is of de dermatoloog de zorg heeft verleend die van hem verwacht mocht worden. De norm daarvoor is een redelijk bekwame en redelijk handelende dermatoloog. Bij de beoordeling wordt rekening gehouden met de voor de dermatoloog geldende beroepsnormen en andere professionele standaarden. Dat een zorgverlener beter anders had kunnen handelen is niet altijd genoeg voor een tuchtrechtelijk verwijt. Verder geldt het uitgangspunt dat zorgverleners alleen tuchtrechtelijk verantwoordelijk zijn voor hun eigen handelen.

5.2 Het college oordeelt dat de dermatoloog niet tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld.

Kan klager hierover klagen?

5.3 Het college zal eerst ambtshalve onderzoeken of de verweten gedragingen onder het tuchtrecht vallen. De tuchtnormen zoals beschreven in artikel 47 lid 1 Wet BIG betreffen niet alleen handelen of nalaten in strijd met de zorg die een beroepsbeoefenaar als zodanig behoort te betrachten jegens patiënten of hun naaste betrekkingen (de eerste tuchtnorm; lid 1 onder a), maar ook enig ander handelen of nalaten in strijd met hetgeen een behoorlijk beroepsbeoefenaar betaamt (de tweede tuchtnorm; lid 1 onder b). Het college stelt vast dat er geen behandelrelatie tussen klager en de dermatoloog tot stand is gekomen. De eerste tuchtnorm is hiermee niet van toepassing. De tweede tuchtnorm is een algemeen geformuleerde norm waaronder gedragingen vallen die niet onder de eerste norm vallen, maar die niettemin in strijd kunnen zijn met het algemeen belang van een goede uitoefening

van de individuele gezondheidszorg. Daarbij is van belang dat de gedragingen voldoende weerslag hebben op de individuele gezondheidszorg. De verweten gedragingen hebben volgens het college voldoende weerslag op de individuele gezondheidszorg, omdat die zien op de (volgens klager) niet nagekomen afspraak op de polikliniek en het hierover niet informeren van de patiënt. Klager is ontvankelijk.

Klachtonderdeel a) beschikbaarheid als behandelaar/afdelingshoofd

5.4 Klager vindt dat de dermatoloog onzorgvuldig heeft gehandeld door tijdens zijn afspraak in het ziekenhuis niet aanwezig te zijn, niet beschikbaar te zijn en dit ook niet voortijdig te hebben gemeld. Klager ging er van uit dat hij een afspraak had met verweerder, aangezien dit tot twee maal toe in de verwijsbrief stond en hij hier specifiek om had verzocht bij zijn verwijzer.

5.5 Verweerder heeft uitgelegd dat een verwijsbrief naar aanleiding van een second opinion altijd wordt gericht aan het afdelingshoofd, verweerder in dit geval. Het afdelingshoofd draagt er zorg voor dat de patiënt vervolgens bij het juiste spreekuur wordt ingedeeld en hiervoor deugdelijk wordt uitgenodigd. Dit is door middel van de brief van 24 september 2022 gedaan. Dat zijn naam op de verwijsbrief stond, betekent niet dat hij de arts zou zijn die klager zou behandelen. De dermatoloog heeft er verder voor gezorgd dat klager op de dag van de afspraak op de poli gezien zou worden door een aios, gesuperviseerd door een staflid met voldoende expertise over zijn aandoening; dit is de gebruikelijke gang van zaken op de afdeling. Ook is door de dermatoloog uitgelegd dat uit de klacht van klager die hij heeft ingediend bij de klachtencommissie van het ziekenhuis, lering is getrokken. Patiënten worden nu beter geïnformeerd over de locatie van het spreekuur, de route hiernaartoe en over de gehanteerde werkwijze waarbij patiënten in eerste instantie door een aios worden gezien die onder supervisie van een staflid van de afdeling dermatologie werkt.

5.6 Het college oordeelt hierover als volgt. Het is het college duidelijk geworden dat klager een lange reis heeft moeten afleggen en dat het binnen het ziekenhuis moeilijk was de juiste afdeling te vinden. Hierdoor kwam hij te laat op het spreekuur. Bij aankomst op het spreekuur had klager verwacht een specialist te zien op het spreekuur, wat niet het geval was. Het college begrijpt dat deze verwachting is geschapen doordat klager de naam van de dermatoloog op de verwijsbrief had zien staan. Dit heeft klager door middel van zijn klacht bij het ziekenhuis teruggekoppeld. De dermatoloog heeft uitgelegd dat het vaker voorkomt dat de naam die op de verwijsbrief staat de naam van het afdelingshoofd is, maar dat betekent niet dat het afdelingshoofd alle verwijzingen kan behandelen.

5.7 Naar het oordeel van het college is het niet gebruikelijk of haalbaar dat alle verwijzingen door het afdelingshoofd worden gedaan. Van de dermatoloog had niet verwacht hoeven worden dat hij de verwijzing op zich zou nemen, alleen omdat de verwijzing op zijn naam (als afdelingshoofd) was gezet. De dermatoloog heeft ervoor gezorgd dat er die dag voldoende expertise aanwezig was. Het is juist zorgvuldig dat het afdelingshoofd ervoor zorgdraagt dat patiënten ingedeeld worden bij het juiste spreekuur en de juiste (superviserend) specialist. Voor zover het college dit kan beoordelen is dat hier ook het geval geweest. Dat de dermatoloog zelf niet aanwezig was tijdens het consult van klager heeft hij onder de gegeven omstandigheden niet van tevoren aan klager hoeven doorgeven.

5.8 Verder heeft de dermatoloog naar aanleiding van de klachtenprocedure bij het ziekenhuis erkend dat de informatieverstrekking beter had gekund en dat de afdeling naar aanleiding van de klacht van klager hier verbeteringen in heeft doorgevoerd. Voortaan zal in de uitnodigingsbrief voor derdelijns verwijzingen geen naam van de specialist worden genoemd, maar wordt duidelijk gemaakt dat deze consulten door een team van specialisten wordt verricht en derhalve niet kan worden gegarandeerd dat het eerste consult plaatsvindt bij één bepaalde specialist. Ook wordt de uitnodigingsbrief aangepast zodat helder wordt gemaakt dat de patiënt veelal gezien wordt door een assistent in opleiding. Ook de route naar en het gebouw waar de afspraak plaats zal vinden, worden nu duidelijk in de uitnodiging genoemd. Het is het college gebleken dat al deze (aangepaste) informatie inmiddels ook op de website van het ziekenhuis te vinden is. Het college is van oordeel dat de dermatoloog hiermee duidelijk heeft gemaakt dat er voldoende lering is getrokken uit de situatie met klager en dat er maatregelen zijn getroffen om de zorg naar een hoger niveau te tillen.

5.9 Samenvattend komt het college tot de volgende conclusie. Het is wenselijk dat de patiënt voorafgaand aan de afspraak voldoende is voorgelicht. Dat wil zeggen dat de locatie, de aanwezige behandelaar(s) en de werkwijze op behoorlijke wijze bekend moeten zijn gemaakt. Dat is in het geval van klager, voor zover het college kan beoordelen, niet helemaal het geval geweest. De dermatoloog (zoals genoemd op de verwijsbrief) was niet beschikbaar en heeft hier klager niet voortijdig over geïnformeerd. Wel heeft de dermatoloog ervoor gezorgd dat klager gezien werd op het juiste spreekuur met voldoende expertise. Van de dermatoloog had onder de gegeven omstandigheden niet hoeven worden verwacht dat hij aanwezig zou zijn. Ook zijn er inmiddels aanpassingen doorgevoerd waardoor de informatieverstrekking naar patiënten is verbeterd. Hiermee heeft de dermatoloog (als afdelingshoofd) laten zien dat hij zich de klacht van klager heeft aangetrokken en hier lering uit heeft willen trekken. Een en ander levert al met al geen tuchtrechtelijk verwijt op. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

Klachtonderdeel b) navraag naar de gezondheid van klager

5.10 Klager verwijt de dermatoloog dat hij geen navraag naar zijn gezondheid heeft gedaan. Hij heeft dit niet alleen tijdens de klachtenprocedure bij het E gemist, ook tijdens onderhavige tuchtklachtprocedure heeft klager meermaals naar voren gebracht dat het erop lijkt dat de dermatoloog geen interesse heeft in zijn gezondheidstoestand.

5.11 Het is het college gebleken dat dit klager veel doet en dat hij het gevoel heeft dat hij niet wordt gezien. Het college leest wel in de reacties van de dermatoloog tijdens de klachtenprocedure dat hij regelmatig zijn medeleven richting klager heeft geuit. Klager is uitgenodigd voor een nagesprek en klager is door de dermatoloog in de gelegenheid gesteld nog eens een afspraak in het kader van de second opinion in te plannen. Dergelijke afspraken zijn bij uitstek een gelegenheid om het gesprek over de gezondheidstoestand aan te gaan. Verweerder heeft hiertoe voldoende aanbod gedaan en heeft de verbinding met klager gezocht. Het had vervolgens op de weg van klager gelegen om hierop in te gaan. Het valt de dermatoloog daarom niet te verwijten dat hij buiten de lopende klachtenprocedures geen contact met klager heeft gezocht om te vragen naar zijn gezondheidstoestand. Dit klachtonderdeel is ook ongegrond.

Slotsom

5.12 Uit de overwegingen hiervoor volgt dat de klacht kennelijk ongegrond is.

6. De beslissing

De klacht is kennelijk ongegrond.

Deze beslissing is gegeven op 7 mei 2024 door E.A. Messer, voorzitter, J.M. Mommers en J.I. van der Spoel, leden-beroepsgenoten, bijgestaan door T.C. Brand, secretaris.