

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

Beslissing in de zaak onder nummer van: A2023/5884

A2023/5884

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. Waar gaat de zaak over?

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 (de supervisor die dag) dat hij het consult niet van de arts in opleiding heeft overgenomen, zodat hij zelf had kunnen vaststellen dat er geen sprake was van een agressieve patiënt.

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 dermatoloog F (verweerder in de zaak A2023/5883) 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 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 G (verweester in A2023/5885, hierna: de arts of de aios), en weigert verder door haar te worden geholpen. Hierna spreekt klager met verweerder, 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. F. ‘als iemand bij hem komt, laat hij diegene ook niet door zijn secretaresse zien’.

Ik bespreek bovenstaande met supervisor dr. C. 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. F 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 G, 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 de dermatoloog is de volgende tekst in het dossier genoteerd:

'Beloop: Collega G 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 G geadviseerd patiënt toch binnen te roepen en uitleg te geven van hoe consult in academisch ziekenhuis verloopt.

G komt <5 minuten later emotioneel bij mij terug. G 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 betreurt dat zijn bezoek aan het ziekenhuis niet aan zijn verwachtingen voldoet.

Hij vertelt dat hij dat dat hij door dr. F gezien zou worden. Was door collega G 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. F 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 in bij de klachtenfunctionaris van het ziekenhuis ingediend. De klacht gaat 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 dermatoloog F (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 dermatoloog F zijn excuses aangeboden voor hetgeen niet goed is gegaan. Ook geeft hij uitleg over de inmiddels getroffen verbetermaatregelen. Daarnaast heeft dermatoloog F aangeboden 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 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 heeft geweigerd zelf een consult bij klager te doen. Klager vindt dat de dermatoloog dan zelf had kunnen vaststellen dat er geen sprake was van een agressieve patiënt. 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.

Klachtonderdeel a) Het overnemen van het consult

5.3 Klager meent dat de dermatoloog het consult van de aios over had moeten nemen op het moment dat hij aangaf dat hij niet door een aios wilde worden geholpen. Klager heeft uitgelegd dat hij drie uur heeft moeten reizen en dat hij wilde worden gezien door een ervaren specialist. Naar aanleiding van de verwijsbrief en de uitnodiging voor het spreekuur had hij verwacht dat hij door dermatoloog F gezien zou worden. Hij vond dat de aios niet in staat was zijn huidandoening te onderzoeken en gaf aan dat zij niet op de hoogte was van zijn dossier. Als de dermatoloog het consult van de aios

had overgenomen, dan had hij zelf kunnen waarnemen dat de aios hem onterecht als een agressieve patiënt beschreef.

5.4 De dermatoloog heeft uitgelegd hoe hij een en ander heeft ervaren. De dermatoloog vernam van de aios dat klager zijn onvrede uitte over de gang van zaken voordat het consult met de aios was aangevangen. Die onvrede was erop gestoeld dat de eigenlijk ingeplande supervisor van die dag, dermatoloog F, vanwege persoonlijke omstandigheden niet aanwezig was. Klager dacht een afspraak met een specialist te hebben, en in plaats daarvan zou hij (eerst) worden gezien door de aios. De dermatoloog en de aios hebben met elkaar besproken dat de aios klager in eerste instantie toch zelf zou zien en hem zou uitleggen wat de werkwijze binnen het ziekenhuis is om vervolgens een anamnese af te nemen en medisch inhoudelijk het gesprek te voeren over zijn wensen rondom de second opinion. De dermatoloog stelde echter vast dat de aios na dit gesprek met klager emotioneel en ontdaan was en dat het niet was gelukt een inhoudelijk gesprek te voeren. De dermatoloog heeft vervolgens het gesprek met klager van de aios overgenomen en uitgelegd hoe het gedrag van klager op de aios is overgekomen.

5.5 Daarnaast heeft de dermatoloog uitgelegd dat het ziekenhuis een opleidingsziekenhuis is en dat het in de praktijk zo is ingericht dat de aios eerst zelf het consult afneemt en vervolgens met de supervisor overlegt en een behandeling voorstelt. Een aanwezige supervisor neemt in eerste instantie niet zelf het consult af. Bovendien zou de dermatoloog die dag hoe dan ook niet in staat zijn geweest het consult van de aios volledig over te nemen. Vanwege de onverwachte afwezigheid van dermatoloog F had verweerder op dat moment de supervisie over meerdere aios en had daardoor geen tijd om het volledige consult zelf af te nemen. Ook tijdens het gesprek met de dermatoloog weigerde klager eerst gezien te worden door de aios. De dermatoloog heeft nog aan klager voorgesteld om een video- of belconsult met dermatoloog F voor op een later moment in te plannen. Dit heeft klager geweigerd. Ook de dermatoloog heeft het gesprek met klager als onprettig ervaren. Hoe de aios en de dermatoloog het gesprek met klager hebben omschreven in het medisch dossier staat genoemd onder 3.2.

5.6 Het college oordeelt hierover als volgt. Het college begrijpt dat klager teleurgesteld was over het feit dat hij na een lange reisdag van drie uur en na een zoektocht naar de juiste afdeling niet gezien zou worden door de persoon van wie hij dat verwacht had (namelijk dermatoloog F). Klager nam geen genoegen met de uitleg door de aios en de dermatoloog en toen hem duidelijk werd dat de dermatoloog niet zelf het consult zou afnemen, weigerde hij verder de door de dermatoloog geboden alternatieve afspraken.

5.7 Volgens het college is de dermatoloog echter niet gehouden geweest het consult van de aios over te nemen. De dermatoloog heeft zelf met klager gesproken en heeft zijn afweging gebaseerd op zijn eigen ervaring met klager, naast het feit dat hij organisatorisch gezien geen tijd had om de afspraak volledig over te nemen. Het is (in academische ziekenhuizen) de gebruikelijke werkwijze om het consult door de aios te laten plaatsvinden, waarbij de supervisor een rol op de achtergrond heeft. Dat klager hiervan (mogelijk) niet op de hoogte was, is vervelend en naar het college begrijpt is de informatieverstrekking hieromtrent meegenomen in de verbeteringen in de werkwijze van de afdeling dermatologie. Desalniettemin hebben de aios en de dermatoloog deze werkwijze ter plekke aan klager kenbaar gemaakt. Dit hebben de

aios en de dermatoloog beide afzonderlijk aan klager uitgelegd. Klager weigerde volgens deze werkwijze te worden geholpen.

5.8 Het college houdt hier de KNMG-Richtlijn Niet aangaan of beëindigen van de behandelrelatie (hierna: de Richtlijn) naast. Op het moment dat klager in de wachtruimte plaats nam naar aanleiding van zijn uitnodiging op het spreekuur, was er sprake van een behandelingsovereenkomst. Volgens de Richtlijn kan de behandelingsovereenkomst worden beëindigd als er een ernstig conflict bestaat met de patiënt en/of de patiënt niet wil meewerken aan de behandeling. In deze situatie was er geen sprake van een ernstig conflict, maar het was wel duidelijk dat klager niet mee wilde werken aan de behandeling, enkel op de voorwaarde dat de behandeling niet door de aios zou worden gedaan maar door de dermatoloog. Naast dat dat niet de gebruikelijke werkwijze op de afdeling is, was het vanwege omstandigheden praktisch onhaalbaar voor de dermatoloog om de behandeling volledig over te nemen van de aios. De dermatoloog heeft klager aangehoord, uitleg gegeven, mogelijkheden geboden en alternatieven voorgesteld. Hier is klager niet op in gegaan, klager heeft meermalen aangegeven niet te willen worden gezien door de aios. De dermatoloog heeft daarom volgens het college voldoende grond gehad om de behandelingsovereenkomst (in samenspraak) met klager te beëindigen. De dermatoloog heeft hierbij, in ogenschouw genomen dat het gaat om een eenmalig eerste consult in het kader van een second opinion, voldoende oog gehad voor een zorgvuldige wijze van beëindiging van de overeenkomst. Het had volgens het college wel de voorkeur om de beëindiging van het consult schriftelijk vast te leggen in een specialistenbrief aan de huisarts van klager of in een brief naar de verwijzer van klager. Dit nalaten levert echter geen tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen op. Alles overziend is het college van oordeel dat de dermatoloog het consult niet van de aios had hoeven overnemen. Dit klachtonderdeel is ongegrond.

Klachtonderdeel b) navraag naar de gezondheid van klager

5.9 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 brengt klager meermaals naar voren dat het erop lijkt dat de dermatoloog geen interesse heeft in zijn gezondheidstoestand.

5.10 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 dermatoloog F tijdens de klachtenprocedure dat hij namens de afdeling dermatologie regelmatig zijn medeleven richting klager heeft geuit. Klager is uitgenodigd voor een nagesprek en klager is door dermatoloog F in de gelegenheid gesteld een nieuwe 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. Daarnaast heeft de verweerder zich in juli 2023, vlak nadat hij op de hoogte werd gesteld van de klacht van klager, ook persoonlijk tot klager gewend om te reflecteren op het bezoek van klager destijds en zijn medeleven te tonen. Er is voldoende aanbod gedaan tot gesprek en er is 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

5.11 Uit de overwegingen hiervoor volgt dat alle onderdelen van de klacht kennelijk ongegrond zijn.

6. De beslissing

De klacht is in al haar onderdelen 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.