

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

Beslissing in de zaak onder nummer van: A2023/5691

A2023/5691

Beslissing van 16 januari 2024

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG AMSTERDAM

Beslissing van 16 januari 2024 op de klacht van:

A,
wonende te B,
klaagster,

tegen

C,
huisarts,
werkzaam te B,
verweerder, hierna ook: de huisarts,
gemachtigde: mr. M.J. de Groot, werkzaam te Hilversum.

1. Waar gaat de zaak over?

1.1 Klaagster verwijt de huisarts dat hij afspraken niet nakomt, dat hij niet reageert op binnenkomende vragen en verzoeken en dat hij een praktijk runt die via telefoon en e-mail slecht te bereiken is. Meer specifiek verwijt zij hem dat hij in de periode april/mei 2023 verwijzingen niet (tijdig) heeft opgemaakt en heeft nagelaten een toegezegde visite af te leggen.

1.2 Het college komt tot het oordeel dat de klacht gedeeltelijk gegrond is. Hierna licht het college dat toe.

2. De procedure

2.1 Het college heeft de volgende stukken ontvangen:

- het klaagschrift, ontvangen op 6 juni 2023;
- het verweerschrift met de bijlagen.

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 5 december 2023. Klaagster is bij die zitting op eigen verzoek telefonisch aanwezig geweest. De huisarts is in persoon verschenen. Hij werd bijgestaan door zijn gemachtigde. De partijen en de gemachtigde van de huisarts hebben hun standpunten mondeling toegelicht.

3. Wat is er gebeurd?

3.1 Klaagster is al jaren bekend met uitgebreide medische problematiek. Zij is niet mobiel en kan de huisartsenpraktijk niet zelfstandig bezoeken. Klaagster neemt regelmatig telefonisch of via e-mail contact op met de praktijk.

3.2 In juli 2022 heeft de huisarts, verweerder, de praktijk van de toenmalige huisarts van klaagster overgenomen.

3.3 Op vrijdag 14 april 2023 heeft klaagster de huisarts verzocht om een verwijzing naar een oncoloog vanwege ernstige hoofdpijnen, overgeven en flauwvallen. Klaagster stond op dat moment vanwege soortgelijke klachten al onder controle van een internist.

3.4 De huisarts heeft de verwijzing naar de oncoloog op 14 april 2023 toegezegd. Op 24 april 2023 heeft klaagster naar de praktijk gemaild en aangegeven dat de toegezegde verwijzing nog niet was geregeld. Op 25 april 2023 heeft klaagster een (telefonisch) dubbelconsult gehad met de huisarts over haar klachten en is de verwijzing naar de internist-oncoloog alsnog opgemaakt.

3.5 Op 11 mei 2023 heeft klaagster via e-mail verzocht om verwijzing naar een neurochirurg. Zij had op dat moment last van een slapend, pijnlijk, dik linkerbeen. De praktijkassistente heeft op de e-mail van klaagster gereageerd met de mededeling dat de huisarts (zo nodig na telefonisch contact) een verwijsbrief zou schrijven. Op 16 mei 2023 heeft klaagster (in de nacht) een e-mail verzonden aan de praktijk vanwege aanhoudende pijnklachten aan het been. De physician assistant heeft hierna onder kantooruren telefonisch contact opgenomen met klaagster en in het dossier genoteerd dat er de volgende dag een visite zou worden afgelegd. Dit is niet gebeurd.

3.6 Op 23 mei 2023 heeft klaagster het onder 3.4 bedoelde consult gehad met de internist-oncoloog. Vanwege klachten van (dubbelzien met) hoofdpijn, pijn in het been, loopstoornissen, misselijkheid en braken, werd een neuroloog bij het consult betrokken. Hierna is besloten tot opname. Omdat klaagster thuis nog het nodige moest regelen, heeft de opname niet direct plaatsgevonden. Klaagster is uiteindelijk enkele dagen opgenomen geweest.

3.7 In de maand mei 2023 heeft klaagster daarnaast nog consulten gehad met een MDL-arts en een dermatoloog.

4. De klacht en de reactie van de huisarts

4.1 Klaagster verwijt de huisarts dat hij gemaakte afspraken niet nakomt, niet of te laat reageert op binnengekomen vragen of verzoeken en een praktijk runt die telefonisch en via mail slecht bereikbaar is. Klaagster stelt dat zij hierdoor onnodig pijn heeft geleden en dat haar trauma hierdoor is verergerd. Meer specifiek verwijt zij de huisarts dat hij (a) ondanks toezeggingen heeft nagelaten in april/mei 2023 een verwijzing naar een specialist (oncoloog en neuroloog) op te maken en dat hij (b) ondanks een toezegging op 16 mei 2023 heeft nagelaten een visite af te leggen.

4.2 De huisarts 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

De criteria voor de beoordeling

5.1 De vraag is of de huisarts de zorg heeft verleend die van hem verwacht mocht worden. De norm daarvoor is een redelijk bekwame en redelijk handelende huisarts. Bij de beoordeling wordt rekening gehouden met de voor de zorgverlener 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.

De klachtonderdelen

5.2 Het college overweegt als volgt. De huisarts heeft op de zitting erkend dat er in de periode waar de klacht op ziet, sprake was van personele onderbezetting in zijn praktijk. Ook bevond de praktijk zich op het gebied van telefonie en digitale ondersteuning in een transitiefase van langlopende contracten ('wurgcontracten', aldus de huisarts) naar modernere contracten met andere aanbieders. Dit samenstel van factoren heeft ervoor gezorgd dat de praktijk in de genoemde periode niet optimaal bereikbaar was.

5.3 Verder is het zo dat, na de pensionering van de huisarts bij wie klaagster ruim drie decennia (naar volle tevredenheid) patiënt was, diens praktijk in eerste instantie is overgenomen door een andere huisarts. Deze heeft de praktijk korte tijd later van de hand gedaan aan een ander, waarna de praktijk weer iets later is overgenomen door verweerder. De huisarts (verweerder) was zodoende de vierde huisarts waar klaagster in een tijdsbestek van enkele maanden mee te maken kreeg. Omdat er tussen de oorspronkelijke huisarts van klaagster enerzijds en de huisarts (verweerder) anderzijds, twee andere huisartsen (kortdurend) betrokken waren, zijn de medisch dossiers uit de praktijk (en de problematiek van de mensen achter die dossiers) niet met een inhoudelijke toelichting aan de huisarts overgedragen. De huisarts heeft zich zodoende zelf moeten 'inlezen' in die dossiers. In het geval van klaagster, die kampt met ernstige en complexe medische beperkingen, heeft het de huisarts tijd gekost zich de problematiek eigen te maken en een vertrouwensband op te bouwen.

5.4 Onder de in 5.2 en 5.3 geschetste omstandigheden is het college van oordeel dat het gegeven dat de verwijzing ruim een werkweek op zich heeft laten wachten en uiteindelijk pas tot stand is gekomen nadat klaagster op eigen initiatief weer contact had opgenomen met de praktijk, niet goed is (dit had anders moeten), maar ook niet dusdanig ernstig dat de huisarts een tuchtrechtelijk verwijt kan worden gemaakt. De klacht zal in daarom op onderdeel (a) ongegrond worden verklaard.

5.5 Anders is dit, waar het gaat om het niet-afleggen van de toegezegde visite. De huisarts heeft erkend dat de visite van 16/17 mei 2023 hem door drukte is ontschoten. Dit is ernstig, had niet mogen gebeuren en de huisarts betreurt dat het is gebeurd. Het college is dit met de huisarts eens en zal de klacht op onderdeel (b) daarom gegrond verklaren.

5.6 Het college overweegt aanvullend als volgt. Uit het dossier komt het beeld naar voren van een huisarts (en een praktijk) die, zoals veel huisartsen(praktijken) in Nederland, kampt met organisatorische problemen en personele onderbezetting. Daarnaast was er in de periode waar de klacht op ziet, sprake van technische problemen die de telefonische en digitale bereikbaarheid van de praktijk hebben geraakt. Juist voor een patiënte als klaagster, die vanwege ernstige fysieke beperkingen volledig aangewezen is op internet en telefonie om met haar huisarts te communiceren, heeft dit ingrijpende gevolgen. Van de huisarts had tegen deze achtergrond en met inachtneming van de deels verzachtende omstandigheden zoals hiervoor onder 5.2 en 5.3 omschreven, een pro-actievere en betrokkener houding mogen worden verwacht. De huisarts heeft ter zitting erkend dat hij hier is tekortgeschoten.

Maatregel?

5.7 Het college ziet, alles afwegend, onvoldoende aanleiding om aan de huisarts een maatregel op te leggen. Het college gaat er daarbij van uit dat de onderbezettings- en overnameperikelen waar (de praktijk van) de huisarts in het voorjaar van 2023 mee kampte, opgelost zijn en dat deze zich niet opnieuw zullen voordoen. Relevant is verder dat de huisarts zich ter zitting leerbaar heeft opgesteld door te reflecteren op zijn eigen handelen. Ook heeft hij aangegeven een goede arts te willen blijven voor klaagster; na de zitting zal hij nogmaals bij klaagster langsgaan om samen te bekijken waar het in de communicatie voortaan beter kan. Klaagster staat hiervoor open; zij heeft op zitting aangegeven dat haar band met de huisarts 'verder prima' is.

Publicatie

5.8 In het algemeen belang zal deze beslissing worden gepubliceerd. Dit algemeen belang is erin gelegen dat andere huisartsen mogelijk iets van deze zaak kunnen leren. De publicatie zal plaatsvinden zonder vermelding van namen of andere tot personen of instanties herleidbare gegevens.

6. De beslissing

Het college:

- verklaart klachtonderdeel (b) gegrond;
- bepaalt dat geen maatregel zal worden opgelegd;
- verklaart de klacht voor het overige ongegrond;
- bepaalt dat deze beslissing, nadat die onherroepelijk is geworden, zonder vermelding van namen of andere herleidbare gegevens in de Nederlandse Staatscourant zal worden bekendgemaakt en ter publicatie zal worden aangeboden aan tijdschrift Medisch Contact.

Deze beslissing is gegeven door J.T.W. van Ravenstein, voorzitter, S. Colsen, lid-jurist, J.C. van der Molen, A. Wewerinke en G.D. Dogterom, leden-beroepsgenoten, bijgestaan door T.C. Brand, secretaris, en in het openbaar uitgesproken op 16 januari 2024.