

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

Beslissing in de zaak onder nummer van: A2023/6574

A2023/6574

Beslissing van 18 juni 2024

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG AMSTERDAM

Beslissing in raadkamer van 18 juni 2024 op de klacht van:

A,
wonende te B,
klaagster,

tegen

C,
keel-, neus- en oorarts,
werkzaam te D,
verweester, hierna ook: de kno-arts,
gemachtigde: mr. E.E. Rippen, werkzaam te Utrecht.

1. De zaak in het kort

1.1 Klaagster, geboren in december 1959, is door haar huisarts verwezen naar de kno-arts, die werkzaam was bij E te D. Klaagster kwam met oorklachten, zij had last van doofheid en dacht dat de buis van Eustachius van haar rechteroor dicht zat. De kno-arts heeft, voordat zij een diagnose kon stellen, eerst allergie en kaakproblemen als oorzaken willen uitsluiten.

Bij het derde consult werd klaagster ontevreden over de behandeling en vroeg de kno-arts hierna telefonisch om een verwijzing voor een second opinion. Zij voelde zich niet gehoord en vond de behandeling niet goed.

1.2 Het college komt tot het oordeel dat klaagster ontvankelijk is in de klacht, maar 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 vermeldt het college eerst hoe de procedure is verlopen. Daarna licht het college de beslissing toe.

2. De procedure

2.1 Het college heeft de volgende stukken ontvangen:

- het klaagschrift, ontvangen op 8 november 2023;
- het verweerschrift met de bijlagen;
- de brief van klagster van 11 februari 2024, binnengekomen op 13 februari 2024, met nadere stukken;
- de machtiging van klagster van haar man ten behoeve van het mondelinge vooronderzoek van 15 februari 2024, binnengekomen op 15 februari 2024;
- het proces-verbaal van het mondelinge vooronderzoek, gehouden op 4 maart 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 Klagster is door haar huisarts verwezen naar de kno-arts. Zij heeft een voorgeschiedenis van een operatie aan haar rechteroor. Op 6 juni 2023 vond een eerste consult bij de kno-arts plaats. Klagster kwam met klachten van verminderd gehoor in haar rechteroor en dacht aan een dichte buis van Eustachius. De kno-arts dacht na lichamelijk onderzoek aan allergische rinitis (irritatie van het neusslijmvlies) met tubadysfunctie. Zij adviseerde klagster om hooikoorts uit te sluiten door middel van een bloedtest en een Rhino Horn te kopen. De uitslag van de allergietest was negatief.

3.2 Op 3 augustus 2023 vond een tweede consult plaats. Daarin heeft de kno-arts klagster geadviseerd om naar een kaakfysiotherapeut te gaan in verband met kaakproblematiek. Er werd een belafsprak gemaakt voor drie maanden later. Klagster is viermaal bij een kaakfysiotherapeut geweest, waarna de spanning in haar kaakgewrichten verminderde, maar de gehoorproblemen bleven.

3.3 Op verzoek van klagster is de belafsprak van eind oktober 2023 omgezet naar een fysieke afspraak op 19 oktober 2023, omdat de klachten waren verergerd, klagster een doof gevoel had en zich erg somber voelde, zo is in het dossier vermeld. In dit consult kwam de kno-arts tot de conclusie dat mogelijk sprake was van een gemengd gehoorverlies bij een status na meervoudige oorchirurgie rechts en mogelijk presbycusis (slechthorendheid op latere leeftijd). Zij adviseerde klagster een audiogram (gehoortest) te laten doen en daarna een afspraak bij een kaakchirurg of tandarts te maken.

3.4 De volgende dag, op 20 oktober 2023, heeft klagster telefonisch laten weten dat zij het niet eens is met het behandelbeleid van de kno-arts en om een verwijzing voor een second opinion gevraagd. De assistente die haar te woord stond, zei dat dat niet kon en maakte voor klagster een belafsprak op 24 oktober 2023.

3.5 De belafsprak op 24 oktober 2023 verliep onaangenaam. De kno-arts zei dat zij vanwege de verhuizing van E de verwijzing de volgende week zou opsturen. Klaagster drong aan op een eerdere verwijzing. Later die dag heeft de kno-arts klaagster teruggebeld, haar verteld dat zij de verwijsbrief ook naar haar huisadres zou versturen en haar excuses aangeboden voor de gang van zaken.

4. De klacht en de reactie van de kno-arts

4.1 Klaagster verwijt de kno-arts dat zij:

- a) in het eerste consult geen gehoorstest heeft afgenomen en de gehoorstest pas in het derde consult voorstelde;
- b) niet naar klaagster luisterde. Klaagster heeft geen hooikoorts, zij had last van een dichtzittend oor en hoofdpijn. De kno-arts vroeg niet naar de resultaten van de kaakfysiotherapeut. Klaagster heeft zich niet gehoord gevoeld;
- c) geen diagnose heeft gesteld. Zij heeft het afgeschoven op hooikoorts en kaakproblemen;
- d) tijdens de telefonische afspraak op 24 oktober 2023 niet heeft geïnformeerd naar het welzijn van klaagster en alleen wilde weten waarheen zij verwezen wilde worden;
- e) klaagster onnodige kosten heeft laten maken voor de Rhino Horn en de kaakfysiotherapeut;
- f) slordig is in haar weergave van de feiten; de verwijsbrief zo is geformuleerd dat het lijkt of klaagster niet wilde meewerken.

4.2 De kno-arts heeft het college verzocht de klacht (kennelijk) 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 kno-arts de zorg heeft verleend die van haar verwacht mocht worden. De norm daarvoor is een redelijk bekwame en redelijk handelende kno-arts. Bij de beoordeling wordt rekening gehouden met de voor de kno-arts geldende beroepsnormen en andere professionele standaarden. Dat een zorgverlener beter anders had kunnen handelen is niet altijd genoeg voor een tuchtrechtelijk verwijt.

5.2 Het college oordeelt dat de kno-arts niet tuchtrechtelijk verwijtbaar heeft gehandeld.

Klachtonderdeel a) de gehoorstest

5.3 Klaagster is verwezen door haar huisarts met klachten van een verminderde gehoorfunctie en een vol gevoel in haar rechteroor. Het college is van oordeel dat het, gelet op de klachten waarmee klaagster op het eerste consult kwam, voor de hand lag om direct een gehoorstest te (laten) doen. Kennelijk was het op de toenmalige

werklocatie van de kno-arts niet mogelijk om een audiogram te maken, maar de kno-arts had klaagster ook toen al naar een audicien kunnen verwijzen voor een gehoortest. Dat zij pas na drie maanden – op het derde consult, waar klaagster met verergerde klachten terugkwam – een audiogram voorstelde, is bij gehoorverlies en een otologische voorgeschiedenis aan de late kant. Uit het verweerschrift en het overgelegde medische dossier blijkt echter dat de kno-arts op 6 juni 2023 tijdens het eerste consult klaagsters oor wel zorgvuldig heeft onderzocht, de anamnese heeft afgenomen en naar aanleiding van haar bevindingen eerst een aantal mogelijke oorzaken, zoals een allergie en/of kaakproblemen, heeft willen uitsluiten. Hoewel zij dit niet heeft opgeschreven had het neusslijmvlies volgens de kno-arts een aspect dat kon passen bij een allergie. In combinatie met de bevindingen uit het lichamelijke onderzoek en de anamnese dacht zij daarom aan een allergische rinitis met tubadysfunctie. Dit is naar het oordeel van het college begrijpelijk; de buis van Eustachius moet het oor beluchten en de druk op het trommelvlies is niet helemaal goed als het neusslijmvlies niet in goede conditie is. Toen de allergietest negatief bleek, dacht de kno-arts aan problemen met het kaakgewricht. Ook voor die mogelijkheid bevat het dossier voldoende aanwijzingen. Door de kaakfysiotherapie verminderde ook de spanning in de kaakgewrichten van klaagster. Het college is dan ook van oordeel dat, hoewel de kno-arts lang heeft gewacht met een gehoortest, de werkwijze om eerst andere oorzaken uit te sluiten van voldoende zorgvuldigheid getuigt en niet verwijtbaar is. Dat de arts waar klaagster na de verwijzing op consult is geweest een ingetrokken trommelvlies heeft geconstateerd, het trommelvlies heeft doorgeprikt en wel een gehoortest heeft laten doen, doet hieraan niet af; deze arts kon verder gaan in het al ingezette diagnostische traject waarmee de kno-arts was begonnen. De kno-arts heeft tijdens haar onderzoeken geen ingetrokken trommelvlies geconstateerd. Dit kan ook later zijn ontstaan, zodat het college niet kan vaststellen dat de kno-arts onjuist heeft gehandeld. Concluderend zou het beter zijn geweest als de kno-arts klaagster eerder zou hebben geadviseerd een audiogram te laten maken, maar dit leidt niet tot een tuchtrechtelijk verwijt. Dit klachtonderdeel is daarom ongegrond.

Klachtonderdelen b) en d) niet luisteren, klaagster voelde zich niet gehoord

5.4 Klaagster beklagt zich erover dat zij aan de kno-arts heeft meegedeeld dat zij nooit hooikoorts heeft gehad, maar toch een allergietest moest doen. Uit het dossier blijkt niet dat klaagster de kno-arts heeft meegedeeld dat zij nooit last van hooikoorts had gehad, maar ook als zij dat wel heeft gezegd kon de kno-arts redenen zien voor een allergietest, omdat een allergische rinitis ook door andere stoffen dan pollen kan worden veroorzaakt, bijvoorbeeld door de huisstofmijt of schimmels. Verder heeft de kno-arts in het dossier genoteerd (alle citaten voor zover van belang en letterlijk weergegeven): “bij F oefeningen gekregen. minder gespannen kaakgewrichten. duidelijk minder klachten van kaken. maar toch nog minder gehoor en pijn voor het rechteroor”. Hieruit blijkt dat de kno-arts wel heeft geïnformeerd naar de resultaten van de kaakfysiotherapie.

5.5 Klaagster klaagt er verder over dat de kno-arts in haar verwijzingsbrief wel vermeldt dat klaagster zich niet gehoord heeft gevoeld, maar dat de kno-arts dit op geen enkel moment met klaagster zelf besproken heeft. De kno-arts heeft in het telefoongesprek over de verwijzing niet gevraagd naar de knelpunten, naar het welzijn

van klaagster en evenmin naar haar ervaringen. Het college is van oordeel dat de verslaglegging in het medisch dossier voldoende uitgebreid is, ook waar het gaat om het welzijn en de ervaringen van klaagster. Het college kan op basis daarvan niet vaststellen dat de kno-arts het welzijn en de ervaringen van klaagster heeft veronachtzaamd. Het college merkt op dat de kno-arts na het tweede consult een geplande telefonische derde afspraak heeft omgezet in een fysiek consult, waaruit voldoende zorg voor klaagster blijkt.

5.6 De kno-arts heeft bevestigd dat het telefonische gesprek op 24 oktober 2023, nadat klaagster om een verwijzing voor een second opinion had gevraagd, onaangenaam is verlopen. De kno-arts heeft klaagster diezelfde dag teruggebeld, haar excuses aangeboden voor het verloop van het gesprek en toegezegd een verwijsbrief te maken. Het college overweegt dat het op de weg van de kno-arts had gelegen om, nadat zij had gehoord dat klaagster het bij nader inzien toch niet eens was met het behandelbeleid, hierover het gesprek met haar aan te gaan. De kno-arts heeft aangevoerd dat het tijdens het telefoongesprek al een voldongen feit was dat klaagster naar een andere zorgverlener verwezen wilde worden. Dat is echter onvoldoende reden om dat gesprek niet alsnog aan te gaan. Het college trekt dan ook niet in twijfel dat klaagster zich niet gehoord heeft gevoeld en onvoldoende empathie heeft ondervonden in het bedoelde gesprek. Nu de kno-arts na dit gesprek naar aanleiding van het verzoek van klaagster de verwijzing alsnog voortvarend heeft geregeld, klaagster heeft teruggebeld en haar excuses heeft aangeboden voor de gang van zaken, maakt dat het college dit niet als zo ernstig beschouwt dat dit een tuchtrechtelijk verwijt rechtvaardigt. Deze klachtonderdelen zijn dan ook niet gegrond.

Klachtonderdelen c) en e) geen diagnose en onnodige kosten

5.7 De klacht dat de kosten van de Rhino Horn en voor de kaakfysiotherapeut onnodig zijn geweest, volgt het college niet. Deze kosten zijn gemaakt ter uitsluiting van allergie respectievelijk kaakproblemen als mogelijke oorzaken van de gehoorproblemen van klaagster. Zoals hiervoor uiteengezet is, is deze werkwijze voor het college navolgbaar. Dat deze behandelingen geen effect hebben gehad, betekent niet dat deze kosten onnodig zijn gemaakt. Verder had de kno-arts op het moment dat klaagster het vertrouwen in haar opzegde, haar verwezen voor een audiogram. Het ligt voor de hand dat de kno-arts naar aanleiding daarvan het diagnostisch proces zou hebben vervolgd. Uit de door klaagster overgelegde brief van de opvolgende kno-arts blijkt ook dat het niet eenvoudig is om een diagnose te stellen voor de oorklachten van klaagster. Deze kno-arts heeft, evenals verweerster, kaakfysiotherapie geadviseerd. Deze klachtonderdelen zijn dan ook ongegrond.

Klachtonderdeel f) slordige weergave van stand van zaken

5.8 Klaagster heeft een gevoel van onrecht overgehouden aan de weergave in de verwijsbrief. Klaagster vindt dat het lijkt alsof zij niet heeft willen meewerken. Het college is van oordeel dat de brief waarin de kno-arts klaagster verwijst voor een second opinion geen beledigende opmerkingen of toon heeft. Genoteerd staat dat “(...) ondanks ingezette diagnostiek en therapeutisch plan is het mij jammer genoeg niet gelukt patiente mee te nemen hierin”. mw heeft geen gehoortest laten maken

(...)”. Het college beschouwt dit als een feitelijk verslag. Uit de ook in de brief opgenomen informatie uit de decursus blijkt voldoende dat klaagster tot eind oktober wel degelijk had meegewerkt aan het door de kno-arts ingezette beleid. Objectief gezien kan het college dan ook niet uit de brief afleiden dat klaagster niet zou hebben willen meewerken. Ook dit klachtonderdeel is ongegrond.

Slotsom

5.9 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 18 juni 2024 door N.B. Verkleij, voorzitter, M.P. Copper en R.A. Scheeren, leden-beroepsgenoten, bijgestaan door S. Verdaasdonk, secretaris.