

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

Beslissing in de zaak onder nummer van: H2024/7070

REGIONAAL TUCHTCOLLEGE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG TE
's-HERTOGENBOSCH

Beslissing in raadkamer van 8 januari 2025 op de klacht van:

[A],

wonende in [B],

klager,

tegen

C],

huisarts,

werkzaam in [B],

verweerder, hierna ook: de huisarts.

1. Waar gaat de zaak over?

1.1 Klager was ingeschreven in de huisartsenpraktijk waar verweerder als huisarts werkzaam is. Op enig moment liet klager verweerder weten dat hij niet meer wilde dat verweerder zijn huisarts was. Omdat klager nog geen andere huisarts had, heeft hij de praktijk verzocht de herhaalrecepten van zijn medicatie naar de apotheek toe te sturen. Klager verwijt de huisarts dat hij niet heeft gedaan waar klager om vroeg en dat klager zijn medicatie niet heeft gekregen.

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 De procedure blijkt uit:

- het klaagschrift met de bijlagen, ontvangen op 26 maart 2024;
- het verweerschrift met de bijlagen;
- het proces-verbaal van het mondelinge vooronderzoek, gehouden op 24 juni 2024;
- de reactie van verweerder op het proces-verbaal van het mondelinge vooronderzoek, met bijlagen.

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 was patiënt in de praktijk waar de huisarts sinds oktober 2022 werkzaam is.

Vanwege verschillende aandoeningen gebruikte klager een veelheid aan medicatie in wisselende frequentie. Eind 2023 liet klager aan de huisarts weten dat hij hem niet meer als huisarts wilde. Binnen de woonplaats van klager lukt het niet meteen om van huisarts te wisselen. Omdat klager in de tussentijd zijn medicijnen wilde blijven ontvangen, stuurde hij op 5 februari 2024 een e-mail naar de balie van de

huisartsenpraktijk (alle citaten voor zover van belang en letterlijk weergegeven): “Bij deze verzoek ik u mijn herhaalrecepten door te zetten naar [naam en locatie] apotheek. Vanmorgen kon ik geen medicijnen bij hen bestellen.”

3.2 De assistente van de huisarts stuurde direct een e-mail terug met de vraag naar de geboortedatum van klager en de namen van de medicatie waar het om gaat.

Daarop onstond een lange e-mailwisseling tussen klager en de assistente:

Klager:

“(…) Mijn geboortedatum is bekend bij u. U kunt ook op naam en op het e-mailadres kijken. NOGMAALS; alle herhaalrecepten naar de apotheek sturen!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!! Als u ook hier weer een spelletje van wilt maken zit ik wel zonder medicijnen. Ik wacht het antwoord van u en van de apotheek af. Ik doe verder niets. DAN MAAR ZONDER MEDICIJNEN!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!” Assistente:

“(…) We hebben meerdere mensen met dezelfde achternaam. Zolang u niet u geboortedatum en de namen van de medicatie doorgeeft, kunnen wij u medicatie helaas niet herhalen.” Klager:

“(…) Het gaat om alle herhaalrecepten die naar de apotheek gestuurd kunnen worden. Om de bij u en de dokter bekende reden wil ik de medicijnen NIET BIJ U OF DE DOKTER BESTELLEN. NOGMAALS alle zo'n tien herhaalrecepten naar de apotheek sturen. (..)”

3.3 De huisarts belde klager om hem - onder meer - uit te leggen op welke wijze hij de medicatie kon herhalen. Na dit telefoongesprek stuurde klager een e-mail naar de huisarts persoonlijk: “Als er een probleem is, wilt u mij dan niet opbellen maar dat per e-mail mededelen. U bent zelf de oorzaak van de problemen.”

3.4 Op 19 februari 2024, 3 maart 2024 en 5 maart 2024 stuurde klager opnieuw e-mails naar de huisartsenpraktijk met het verzoek om medicatie. In zijn e-mail van 5 maart 2024 vroeg klager de medicijnvoorraad aan te vullen tot en met 31 mei 2024, waarbij hij aangaf welke medicatie hij in voorraad had. In zijn e-mail van 14 maart 2024 schreef klager:

“Bij deze doe ik mijn beklag over de gang van zaken i.v.m. de op 5 maart bij u bestelde medicijnen. Binnenkort sta ik voor de keuze; of mijn vliegticket en hotel afzeggen, of zonder medicijnen op reis. Van 01-04-2024 wil ik tot 01-06-2024 ook geen medicijnen nabezorgd hebben. Dan ben ik klaar met het maken van dagporties in plastic zakjes die dichtgeknoopt zijn. Die ga ik niet meer open maken.”

4. De klacht en de reactie van de huisarts

4.1 Klager verwijt de huisarts:

a) dat klager zijn medicijnen niet heeft gekregen;

b) dat de huisarts en zijn assistente niet hebben gedaan waar klager om vroeg.

4.2 De huisarts heeft het college verzocht de klacht ongegrond te verklaren. Patiënten kunnen hun herhaalmedicatie via de receptenlijn van de praktijk inspreken, met naam en geboortedatum. Het is niet gebruikelijk om dergelijke verzoeken per e-mail te doen. Er is bij klager geen sprake van standaard herhaalmedicatie en daarom is het nodig dat klager aangeeft welke medicatie hij nodig heeft.

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 huisarts geldende beroepsnormen en andere professionele standaarden. Verder geldt het uitgangspunt dat zorgverleners alleen tuchtrechtelijk verantwoordelijk zijn voor hun eigen handelen.

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

Uitleg Klachtonderdelen a) medicatie niet ontvangen en b) niet gedaan waar klager om vroeg

5.3 Deze klachtonderdelen lenen zich voor gezamenlijke behandeling. Omdat in deze klachtprocedure de persoonlijke verwijtbaarheid van de huisarts het uitgangspunt is, blijft het handelen van de assistente buiten beschouwing.

5.4 Tijdens het mondelinge vooronderzoek is duidelijk geworden dat het klager niet om de medicatie zelf ging, maar om de recepten voor de medicatie. Hij wilde dat de recepten voor alle medicijnen naar de apotheek zouden worden doorgestuurd, zodat hij zonder tussenkomst van de huisarts, rechtstreeks bij de apotheek zou kunnen bestellen. Ook is duidelijk geworden dat het probleem voor klager inmiddels is opgelost en dat hij de medicijnen nu rechtstreeks bij de apotheek kan bestellen.

5.5 Het college stelt voorop dat op grond van afspraken tussen zorgverleners, zorgverzekeraars en apothekers medicatie altijd voor een bepaalde periode wordt voorgeschreven. Zo is bij chronisch zieken het beleid dat de huisarts ten behoeve van de apotheek een jaarrecept uitschrijft. De apotheek verstrekt de medicatie vervolgens in periodes van maximaal drie maanden aan de patiënt. Dit betekent dat een jaarrecept van een huisarts door de apotheek in vier keer wordt uitgegeven. Opiaten worden daarentegen per maand verstrekt; die medicatie wordt door de apotheek in 12 keer uitgegeven. Van deze afspraken kan in bijzondere omstandigheden worden afgeweken, zoals in het geval wanneer een patiënt meer medicatie nodig heeft omdat hij voor langere tijd naar het buitenland gaat.

5.6 Klager heeft in zijn e-mail van 5 februari 2024 om herhaalrecepten gevraagd. Op dat moment was er geen reden om klager meer medicatie te geven, aangezien er nog voldoende voorraad bij de apotheek was. Er was ook geen reden opgegeven door klager op grond waarvan zou moeten worden aangenomen dat de voorraad bij de apotheek onvoldoende zou zijn. Bovendien was niet duidelijk van welke medicatie klager de herhaalrecepten wilde hebben. Dat laatste gaf klager pas aan in zijn e-mail van 5 maart 2024. Pas uit de e-mail van 14 maart 2024 bleek dat klager meer medicatie wilde ontvangen in verband met een reis naar het buitenland.

5.7 Vast staat dat er problemen zijn geweest in de medicatieverstrekking en dat dit het gevolg is van misverstanden in de communicatie tussen klager en de huisarts. Het college is van oordeel dat uit de e-mail van 5 februari 2024 van klager niet duidelijk blijkt wat zijn wensen waren met betrekking tot de medicatie en de herhaalservice. Als klager zijn bedoeling meteen duidelijk had aangegeven, had de medicatie via de herhaalservice van de apotheek direkt en zonder problemen geregeld kunnen worden. Gelet op de inhoud van deze e-mail heeft de huisarts het verzoek van klager destijds anders begrepen, en ook anders kunnen begrijpen dan klager had bedoeld. Dit betekent niet dat er sprake is van tuchtrechtelijk verwijtbaar handelen. Op het moment dat de huisarts begreep wat de bedoeling van klager was, heeft hij meegewerkt aan de oplossing van het probleem van klager zodat klager nu rechtstreeks bij de apotheek medicijnen kan bestellen. De klachtonderdelen zijn kennelijk ongegrond.
Slotsom

5.8 Uit de overwegingen hiervoor volgt dat beide onderdelen van de klacht kennelijk ongegrond zijn.

6. De beslissing

Het college:

- verklaart de klacht in al haar onderdelen kennelijk ongegrond.

Deze beslissing is gegeven op 8 januari 2025 door K.A.J.C.M. van den Berg

Jeths-van Meerwijk, voorzitter, J.G.E. Smeets en N.B. van der Maas,
leden-beroepsgenoten, bijgestaan door C.W.M. Hillenaar, secretaris.