

Geschilleninstantie Huisartsenzorg Kamer Zuid

Referentie: 2017/35/HAZ

UITSPRAAK

Inzake

Mevrouw [naam]
Wonende te [plaats]
Klaagster

tegen

De heer [naam], huisarts
te [plaats]
Verweerder

DE PROCEDURE

Middels een klachtenformulier van 28 april 2017 heeft klagster een klacht ingediend jegens verweerder.

Klaagster heeft op 21 augustus 2017 de Geschilleninstantie Huisartsenzorg Kamer Zuid (hierna verder te noemen (geschillen)commissie) schriftelijk gemachtigd de klacht voor te leggen aan verweerder en heeft hierbij tevens de geschillencommissie gemachtigd alle relevante gegevens betreffende de klacht op te vragen.

Verweerder en klagster zijn gehoord op basis van een schriftelijke procedure van hoor en wederhoor.

De geschillencommissie heeft kennisgenomen van en zal beslissen op basis van de volgende en tussen partijen gewisselde stukken:

- de klacht van 28 april 2017;
- aanvulling op de klacht van 21 augustus 2017;
- het verweerschrift van verweerder van 22 september 2017;
- de repliek van klagster van 10 oktober 2017;
- de dupliek van verweerder van 31 oktober 2017.

In haar vergadering van 13 november 2017 heeft de geschillencommissie besloten op basis van de schriftelijke stukken tot een uitspraak te komen.

De uitspraak is vervolgens vastgesteld op 11 december 2017.

SAMENVATTING VAN HET GESCHIL

Klaagster vindt dat verweerder een onjuiste verwijzing heeft geschreven, de verwijzing had niet voor een second opinion moeten zijn. Ook vindt zij dat verweerder haar onheus heeft bejegend.

DE FEITEN

De geschillencommissie gaat uit van de volgende als vaststaand aangenomen feiten:

In 2016 is klagster in verband met schouderklachten verwezen naar een orthopeed in het [naam] Ziekenhuis. Klagster is aldaar behandeld met injecties en fysiotherapie.

Op 1 maart 2017 heeft klagster verzocht om een verwijzing naar [naam kliniek]. Verweerder heeft op 2 maart een verwijzing naar [naam kliniek] geschreven voor een second opinion.

Op 16 maart 2017 heeft een gesprek plaatsgevonden tussen klagster en verweerder.

Verweerder heeft een nieuwe verwijsbrief afgegeven zonder de woorden "second opinion", gedateerd 7 maart 2017.

TOELICHTING OP HET GESCHIL

De klacht is waar mogelijk weergegeven in de bewoordingen van klaagster en houdt zakelijk en samengevat het volgende in:

Klaagster is in maart 2016 naar verweerder gegaan in verband met pijnlijke schouders. Er werd een röntgenfoto gemaakt van haar rechter schouder. Klaagster werd vervolgens verwezen naar een fysiotherapeut. Na enkele keren fysiotherapie is klaagster gezien door een collega van verweerder. Hij schreef pijnstillers voor, verwees klager voor een echo en verwees haar naar een orthopeed in het [naam] ziekenhuis.

De orthopeed in het [naam] ziekenhuis heeft klaagster injecties gegeven in haar schouder en haar opnieuw verwezen naar een fysiotherapeut. De laatste injectie kreeg klaagster op 22 november 2016. De orthopeed vertelde klaagster toen dat hij verder niks meer voor klaagster kon doen.

Eind februari 2017 moest klaagster een operatie ondergaan. Zij had gehoord dat door het gas dat gebruikt wordt een patiënt schouderklachten kan krijgen. Klaagster wilde om die reden weer hulp voor haar schouders. Klaagster heeft op internet de schouderspecialist [naam kliniek] gevonden.

Klaagster heeft op 1 maart 2017 gesproken met een vervanger van verweerder en met hem gesproken over een verwijzing naar [naam kliniek]. Zij heeft niet gevraagd om een second opinion, maar om een verwijzing. De vervanger van verweerder gaf aan de verwijzing niet te kunnen maken maar dat hij dat aan verweerder zou vragen.

De verwijzing lag op 2 maart 2017 klaar en klaagster heeft de verwijzing afgegeven bij [naam kliniek]. Op 3 maart 2017 werd klaagster gebeld door [naam kliniek]. Een medewerkster van [naam kliniek] legde aan klaagster uit dat zij niet behandeld zou kunnen worden door [naam kliniek] omdat er "second opinion" in de verwijzing stond. Klaagster zou dan alleen een mening van [naam kliniek] kunnen krijgen.

Klaagster heeft op 6 maart 2017 telefonisch contact opgenomen met de assistente van verweerder. Zij gaf aan het verzoek van klaagster om een verwijzing zonder de woorden "second opinion" met verweerder te bespreken. 's Middags belde de assistente terug en gaf aan dat verweerder geen andere verwijzing zou schrijven. Klaagster heeft geprobeerd uit te leggen wat zij wilde en om welke reden, maar kwam niet verder bij de assistente. [naam kliniek] en haar zorgverzekeraar adviseerden klaagster opnieuw contact op te nemen met verweerder. Klaagster is bij de praktijk langs gegaan en haar werd toegezegd dat ze teruggebeld zou worden. Klaagster is niet teruggebeld, waarna zij een klacht heeft ingediend.

Op 16 maart heeft een gesprek plaatsgevonden met verweerder. Verweerder gaf aan dat het niet aan hem was om haar te verwijzen omdat ze niet bij twee orthopeden tegelijk onder behandeling kon zijn. Desondanks heeft verweerder de verwijzing aangepast.

Klaagster vindt dat verweerder en de assistente niet op de hoogte zijn van de juiste verwijs/second opinion procedures. Ook vindt klagster dat zij onheus behandeld is door verweerder omdat hij van mening is dat het haar eigen schuld is dat zij een second opinion kreeg van hem in plaats van een verwijzing. Zij is echter als patiënt niet verantwoordelijk om haar huisarts te corrigeren, vindt zij.

Klaagster wil excuses van verweerder en de assistente voor de veroorzaakte stress.

HET VERWEER

Het verweer is waar mogelijk weergegeven in de bewoordingen van verweerder en houdt zakelijk en samengevat het volgende in:

Verweerder heeft klagster in eerste instantie verwezen naar een orthopedisch chirurg in het [naam] Ziekenhuis in verband met schouderklachten. Klagster kreeg toen injecties en fysiotherapie. Nadat de behandeling bij de orthopeed was afgerond vroeg klagster een verwijzing naar een orthopeed van [naam kliniek], opnieuw in verband met schouderklachten.

Omdat het dezelfde aandoening betrof als waarvoor klagster behandeld was in het [naam] Ziekenhuis, gaat het dan om een "second opinion", aldus verweerder. Klagster wilde de woorden "second opinion" uit de verwijzing verwijderd hebben.

Verweerder is van mening dat van hem als huisarts verwacht wordt dat hij optreedt als poortwachter. Dat wil zeggen dat hij alleen verwijst als dat zinvol is en dat er geen geld wordt verkwist. Een huisarts is bij het vragen om een verwijzing niet verplicht om deze te geven.

Indien verweerder een verwijzing had gemaakt zonder de woorden "second opinion" zou de orthopeed van [naam kliniek] een nieuwe Diagnose Behandel Combinatie (DBC) schouderklachten hebben geopend. In de kostprijsberekening van een DBC is beeldvorming opgenomen (oa radiologie), behandeling middels injecties etc. Die verrichtingen zijn echter al gedeclareerd voor klagster. Er worden dan dubbele kosten gedeclareerd. Daarbij geldt dat de orthopeed van [naam kliniek] ook gebruik kan maken van de beeldvorming uit het [naam] en vanaf daar kan kijken of er nog andere mogelijkheden zijn, naast de al gegeven injecties en fysiotherapie.

Indien daar volgens [naam kliniek] aanleiding voor zou bestaan, nadat zij een "second opinion" zouden hebben gegeven, zou daarna alsnog een verwijzing aangevraagd kunnen worden voor een vervolgbehandeling. Verweerder vindt het geen doelmatige aanwending van middelen in de zorg als door [naam kliniek] een volle schouder DBC zou worden geopend.

Verweerder geeft aan dat klagster gevraagd heeft om een "second opinion". Zij heeft pas na contact met [naam kliniek] gevraagd om een verwijzing zonder die bewoordingen. Verweerder heeft de ervaring dat [naam kliniek] aanvragen om "second opinions" niet honoreert, waarschijnlijk op economische gronden.

Verweerder heeft uiteindelijk, omdat klagster bleef aandringen, de woorden "second opinion" laten vervallen.

Verweerder vindt dat hij klagster correct heeft behandeld. Hij heeft zijn beroep volgens de geldende beroepsnormen uitgeoefend. Het betreurt verweerder wel dat klagster de communicatie met verweerder en zijn assistente als onplezierig heeft ervaren.

BEOORDELING DOOR DE GESCHILLENCOMMISSIE

Op de arts-patiënt relatie is de Wet inzake de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO) van toepassing. Deze wet legt de hulpverlener de verplichting op om bij zijn werkzaamheden de zorg van een goed hulpverlener in acht te nemen en daarbij te handelen in overeenstemming met de op hem rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiend uit de voor hulpverleners geldende professionele standaard.

Klagster vindt dat verweerder een onjuiste verwijzing heeft geschreven, de verwijzing had niet voor een "second opinion" moeten zijn. Ook vindt zij dat verweerder haar onheus heeft bejegend.

Klagster wilde verwezen worden naar [naam kliniek] in verband met haar persisterende schouderklachten. Verweerder is er vanuit gegaan dat zij niet langer tevreden was over het beleid van de orthopeed naar wie zij in eerste instantie was verwezen. Klagster echter geeft aan dat zij niet ontevreden was over diens beleid, maar dat deze orthopeed had aangegeven niets meer voor haar te kunnen doen. Om die reden wilde zij enige tijd nadat de behandeling gestopt was, opnieuw hulp voor haar schouderklachten. Klagster stelt dat zij gevraagd heeft om een verwijzing. Zij stelt niet te hebben gevraagd om een "second opinion". Verweerder geeft aan dat zij daar wél om gevraagd heeft.

Verweerder wilde ook niet zonder meer een nieuwe verwijzing maken, daar er al een DBC was geopend door de eerste behandelend orthopeed. Ziekenhuizen registreren de diagnose, behandeling en kosten in een zogenaamde Diagnose Behandel Combinatie (DBC). Deze DBC's staan voor alle mogelijke diagnoses, behandelingen en de kosten daarvan. Verweerder ziet het als zijn taak te fungeren als poortwachter en ervoor zorg te dragen dat er geen dubbele verwijzingen plaatsvinden met evenzeer dubbele verrichtingen (DBC's) en dus dubbele kosten.

Verweerder heeft daar op zich gelijk in. Het is de taak van een huisarts te fungeren als poortwachter. Hij hoeft niet zonder meer elk verzoek om een verwijzing te honoreren, indien hij niet van mening is dat een verwijzing noodzakelijk is. Een huisarts heeft daarin een eigen

professionele verantwoordelijkheid. Dat verweerder een verwijzing niet noodzakelijk vond, op basis van zijn professionele inschatting, is op zich niet klachtwaardig.

Deze principiële kwestie is echter niet de kern van de klacht van klagster. Klagster stelt dat haar behandeling bij de eerste orthopeed beëindigd was en dat zij nog steeds klachten had. Daarom wilde zij verwezen worden naar [naam kliniek]. Zij stelt niet gevraagd te hebben om een "second opinion". Verweerder daarentegen stelt dat klagster daar wél om gevraagd heeft en dat klagster daar pas op terug is gekomen, nadat [naam kliniek] contact met haar had opgenomen. Nu alleen klagster en verweerder betrokken waren bij de gang van zaken rondom de verwijzing, is niet vast te stellen hoe die gesprekken precies zijn verlopen. Dat brengt tevens mee dat niet kan worden vastgesteld of verweerder klachtwaardig heeft gehandeld.

Dit oordeel berust niet op het uitgangspunt dat het woord van klagster minder geloof verdient dan dat van de verweerder, maar op de omstandigheid dat voor het oordeel of een bepaalde verweten gedraging verwijtbaar is, eerst moet worden vastgesteld welke feiten daaraan ten grondslag gelegd kunnen worden. Deze feiten kan de commissie dus, als aan het woord van klagster en van verweerder evenveel geloof wordt gehecht, hier niet vaststellen. De commissie verklaart de klacht van klagster om die reden ongegrond.

Datzelfde geldt voor het tweede deel van de klacht van klagster, waarin klagster aangeeft dat zij zich onheus bejegend heeft gevoeld door verweerder en zijn assistente. Verwijten omtrent inhoud en wijze van (mondelijke) communicatie laten zich niet op hun juistheid beoordelen door de commissie, die van die communicatie geen getuige is geweest.

DE UITSPRAAK

De commissie verklaart de klacht ongegrond.

Deze beslissing is genomen door:

De heer mr. A.H.M.J.F. Piëtte, voorzitter

De heer drs. C.J.E.M. Albers, huisarts, lid op voordracht van de Landelijke Huisartsenvereniging/Ineen

Mevrouw drs. N.C.J.A.M. Kochx, huisarts, lid op voordracht van de Landelijke Huisartsenvereniging/Ineen

Mevrouw V.H.G.M. van Loon- de Jong, lid op voordracht van de Patiëntenfederatie Nederland

De heer mr. W.J.W. van Hest, lid op voordracht van de Patiëntenfederatie Nederland

bijgestaan door mw. mr. S. van Dijk, ambtelijk secretaris.

Eindhoven, 12 december 2017

namens de commissie:

De heer mr. A.H.M.J.F. Piëtte, voorzitter.