

Geschilleninstantie Huisartsenzorg Kamer Zuid

Referentie:2017/71/HAZ

UITSpraak

Inzake

De heer [naam]
Wonende te [plaats]
Klager

tegen

Mevrouw [naam], huisarts
te [plaats]
Verweerster

DE PROCEDURE

Bij brief van 3 augustus 2017 heeft klager een klacht ingediend jegens verweerster.

Klager heeft op 4 december 2017 de Geschilleninstantie Huisartsenzorg Kamer Zuid (hierna verder de te noemen: de (geschillen)commissie) schriftelijk gemachtigd zijn klacht voor te leggen aan verweerster.

Klager heeft geen toestemming gegeven om alle op de klacht betrekking hebbende medische, verpleegkundige en andere bescheiden in te zien en op te vragen voor zover dit van belang kan zijn voor het onderzoek van de klacht.

Verweerster en klager 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 tussen partijen gewisselde stukken:

- de klachtbrief van 3 augustus 2017;
- het verweerschrift van verweerster van 12 december 2017;
- de repliek met bijlagen van klager van 16 januari 2018;
- de dupliek van verweerster van 31 januari 2018.

In haar vergadering van 12 maart 2018 heeft de geschillencommissie besloten op basis van de schriftelijke stukken tot een uitspraak te komen.

De uitspraak is vervolgens vastgesteld in de vergadering van 16 april 2018.

SAMENVATTING VAN HET GESCHIL

De klacht van klager betreft de slechte bereikbaarheid van de praktijk, het moeizaam een afspraak kunnen maken en slechte geleverde zorg.

DE FEITEN

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

Klager heeft ondanks herhaald verzoek daartoe de geschillencommissie geen toestemming gegeven de op de klacht betrekking hebbende medische, verpleegkundige en andere bescheiden, voor zover van belang voor het onderzoek van de klacht, in te zien en op te vragen.

TOELICHTING OP HET GESCHIL

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

Klager stelt dat de praktijk van verweerster slecht bereikbaar is. De beller wordt in een wachtrij geplaatst, waarna de verbinding wordt verbroken. Dat gebeurt soms meerdere keren achter elkaar. Ook is het niet mogelijk een afspraak te maken op een termijn die nodig is. In juli 2014 heeft klager een tijd gewacht op de praktijk omdat hij onwel was geworden. Na 10 minuten bleek dat verweerster niet meer aanwezig was. Klager geeft aan dat hij toen waarschijnlijk een licht hartinfarct heeft gehad.

Op 3 augustus 2017 wilde klager aan de balie een afspraak maken voor die dag, hetgeen niet mogelijk bleek. Klager vindt dat het voor acute patiënten dezelfde dag nog mogelijk moet zijn een afspraak te maken. Later bleek klager dat andere patiënten voor die dag wel een afspraak hadden kunnen maken.

Klager vindt ook dat verweerster hem, toen er bij hem sprake was van een bijbalontsteking, herhaaldelijk indringend heeft bevraagd over zijn seksuele leven, waarbij zij hem meerdere keren heeft gevraagd of hij masturbeerde. Dit vond plaats na een onderzoek door de uroloog. Klager geeft aan dat verweerster hem daarbij afblafte en dat er geen verbanden werden gelegd waaruit bleek waarom zij deze vragen stelde. Klager is van mening dat verweerster zich bedient van een bekrompenheid en preutsheid die niet past bij iemand met een medische opleiding.

Klager is naar zijn zeggen ook dusdanig onderzocht dat de aandacht van verweerster meer leek uit te gaan naar de groei van zijn borsthaar dan naar het buikonderzoek dat verweerster uitvoerde.

HET VERWEER

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

Met betrekking tot de bereikbaarheid van de praktijk geeft verweerster aan dat de praktijk is getest door de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) en is geaccrediteerd. Verweerster is bezig met aanpassingen aan de telefooncentrale zodat een wachtende hoort hoeveelste wachtende hij in de rij is.

Het is een uitzondering dat een afspraak maken dezelfde dag niet kan, dan wordt men de volgende dag gezien. De plaatsen tot 9.00 uur zijn altijd vooruit gepland maar in principe kunnen patiënten dezelfde dag terecht. Wel wordt er maar tot 9 uur vooruit gepland, omdat er anders teveel no-shows zijn. Het is niet de bedoeling geweest klager het gevoel te geven dat hij niet gezien zou kunnen worden.

Verweerster kan zich het voorval uit juni 2014 niet herinneren waarbij zij wellicht net weg was voor een spoedvisite waardoor klager die middag niet terecht kon bij haar. De assistentes triageren een patiënt die zonder afspraak op de praktijk komt en indien het een spoedgeval betreft wordt deze patiënt er tussen gepland. Indien klager gezegd zou hebben dat hij pijn op de borst had of soortgelijke klachten, zouden de assistentes hem op het spreekuur hebben geplaatst. Klager heeft niet onderbouwd dat hij die dag een licht hartinfarct zou hebben gehad.

Zij betreurt het dat klager niet naar het CVRM (cardio vasculair risico management) spreekuur wil gaan, het risico op een eventueel toekomstig infarct zou daarmee verkleind kunnen worden. Klager is daarvoor wel uitgenodigd.

Verweerster geeft aan dat het een medische kunstfout zou zijn als zij bij een bijbalontsteking niet naar het SOA risico zou vragen. Dat klager daar een vervelend gevoel aan over heeft gehouden, betreurt verweerster maar was niet haar bedoeling. Verweerster herkent zich niet in het beeld dat klager van haar heeft geschetst hoe zij hem bejegend zou hebben. De vragen rondom de bijbalontsteking waren uitsluitend van professionele aard.

Verweerster kijkt naar klager als een patiënt en niet met andere ogen. Zij kan zich een voorval van een buikonderzoek waarbij zij naar de borstbehandling van klager gekeken zou hebben ook niet herinneren. Verweerster vindt het heel vervelend dat klager haar beticht heeft van ongepaste seksuele handelingen.

Verweerster biedt klager aan mee te kijken naar een andere huisarts bij een praktijk die nog plaats heeft.

BEOORDELING DOOR DE GESCHILLENCOMMISSIE

Op de arts-patiënt relatie zijn de bepalingen van het Burgerlijk Wetboek inzake de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO) van toepassing. Deze bepalingen leggen 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.

Klager is van mening dat de praktijk van verweerster slecht bereikbaar is. Daarnaast geeft hij aan dat hij moeizaam afspraken kan maken. Tot slot stelt klager dat verweerster hem onheus heeft bejegend door het stellen van vragen met betrekking tot zijn seksualiteit en omdat zij gekeken zou hebben naar zijn borsthaar tijdens een buikonderzoek.

De commissie stelt vast dat klager geen toestemming heeft gegeven tot inzage in zijn patiëntendossier. Daarmee is voor de commissie niet meer na te gaan wanneer klager afspraken heeft trachten te maken en is niet na te gaan welke aantekeningen zijn gemaakt door de assistentes. Ook van het voorval in 2014 is niet na te gaan wat er precies is gebeurd, ook nu verweerster zich dit niet herinnert. De stellingen van klager met betrekking tot de praktijkorganisatie van verweerster zijn daarmee niet te verifiëren.

Verder stelt klager dat verweerster op onheuse wijze vragen heeft gesteld met betrekking tot zijn seksualiteit toen hij een bijbalontsteking had. Verweerster geeft daarvan aan dat het behoorde tot medisch noodzakelijke vragen in verband met het diagnosticeren van mogelijke oorzaken van de bijbalontsteking. Ook betwist verweerster naar het borsthaar van klager te hebben gekeken.

Verweerster ontkent hetgeen klager haar verwijt, ofwel geeft aan dat klager een andere kleur of interpretatie geeft aan hetgeen zij met klager heeft besproken. Nu alleen klager en verweerster aan die gesprekken en onderzoeken hebben deelgenomen, is niet vast te stellen hoe een en ander precies is verlopen. De uitleg die verweerster heeft gegeven omtrent haar redenen en wijze van handelen zijn echter plausibel. Klager heeft zijn stellingen niet onderbouwd. Nu klager ook inzage in zijn patiëntendossier heeft geweigerd, dient het niet objectief kunnen beoordelen wat zich heeft afgespeeld voor risico van klager te blijven. De commissie acht de klacht van klager ongegrond.

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, 23 april 2018

namens de commissie:

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