

UITSPRAAK

Inzake

Mevrouw [naam]
wonende te [plaats]
Klaagster

tegen

De heer [naam]
de beherend apotheker van [naam]
gevestigd te [plaats]
Verweerder

DE PROCEDURE

Middels een brief heeft klagster een klacht ingediend jegens verweerder.

Klagster heeft op 27 mei 2020 de Geschilleninstantie Openbare Apotheken (hierna verder te noemen de (geschillen)commissie) schriftelijk 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 beslist op basis van de volgende tussen partijen gewisselde stukken:

- de brief van klagster van 7 mei 2020;
- de aanvulling op de klacht van klagster van 20 mei 2020;
- het verweerschrift van verweerder van 22 juni 2020;
- de repliek van klagster van 9 juli 2020;
- de dupliek van verweerder van 13 juli 2020.

In haar vergadering heeft de geschillencommissie besloten op basis van de schriftelijke stukken tot een uitspraak te komen. De uitspraak is vastgesteld op 24 augustus 2020.

SAMENVATTING VAN HET GESCHIL

Klagster verwijt verweerder:

1. dat hij haar tot driemaal toe niet de juiste hoeveelheid Thyrax heeft meegegeven, anders dan het voorschrift van de huisarts;
2. dat hij haar schofferend en discriminerend heeft bejegend.

1. DE FEITEN

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

- 1.1 De huisarts van klagster heeft voor haar het recept van 30 december 2019 11.09 uur voor 25 µg Thyrax, dosering: 100 µg uitgeschreven. Op 31 december 2019 13.34 uur heeft de huisarts het recept opnieuw uitgeschreven, met als vermelding: "dosering in overleg met patiënt". Voordien en nadien heeft de huisarts andere recepten voor hetzelfde middel uitgeschreven.

2. TOELICHTING OP DE KLACHT

De klacht houdt zakelijk samengevat het volgende in:

Klachtonderdeel 1

- 2.1 Klaagster stelt dat verweerder eind 2019 tot drie keer toe een fout heeft gemaakt bij een door haar huisarts voorgeschreven recept voor Thyrax. Haar huisarts had het recept d.d. 30 december 2019 voor Thyrax tabletten uitgeschreven voor 90 dagen, bestaande uit witte en blauwe tabletten. Zij haalde de medicatie op uit de automaat van de apotheek, maar dat waren alleen witte tabletten. Toen klaagster daarover informatie vroeg, zei de assistente van de apotheek dat zij een nieuw recept bij de huisarts moest halen. In haar dossier was ten onrechte vermeld dat klaagster een voorraad medicijnen van 9 maanden had. Volgens klaagster is dat onjuist, omdat het middel maar voor 3 maanden wordt voorgeschreven. Klaagster en de assistente van de huisarts hebben de apotheek verzocht de foutieve melding over de eigen voorraad Thyrax van klaagster uit het systeem te verwijderen.
- 2.2 Volgens klaagster zag zij bij haar tweede bezoek aan de apotheek dat er slechts voor 45 dagen in plaats van 90 dagen Thyrax was verstrekt. Aan de balie vroeg zij aan de assistente waarom zij te weinig medicatie had ontvangen. Klaagster stelt dat de assistente zich omdraaide naar een collega en hard begon te lachen. De collega nam het gesprek met klaagster over, maar wilde niet luisteren naar haar uitleg.
- 2.3 Nadat klaagster boos werd kwam verweerder naar de balie. Volgens klaagster weigerde verweerder om mee te werken aan een oplossing; klaagster moest maar terugkomen met een nieuw recept. Ook wilde hij geen contact opnemen met haar huisarts. Klaagster voelde zich door verweerder geschoffeerd.
- 2.4 Klaagster stelt zich overstuur bij de huisarts te hebben gemeld. Volgens de assistente van de huisarts was een duidelijk recept meegegeven. Verweerder was op de stoel van de huisarts gaan zitten. Daarbij zijn er met de hand aanpassingen geschreven op het recept van de huisarts, zonder met haar of de huisarts te overleggen. Bij het derde bezoek aan de apotheek, met het nieuwe recept van 31 december 2019 met dezelfde medicatie, heeft zij uiteindelijk Thyrax voor 90 dagen meegekregen.

Klachtonderdeel 2

- 2.5 Klaagster stelt dat verweerder haar heeft geschoffeerd en gediscrimineerd. Hij kon er niet tegen dat een zwarte vrouw tegen hem inging.

3. HET VERWEER

Klachtonderdeel 1

- 3.1 Verweerder voert aan dat hij de medicatie op basis van het recept van de huisarts heeft geleverd. In de afgelopen twee jaar zijn er wijzigingen in de dosering geweest. Een aantal keren is het voorgekomen dat het voorschrift van de huisarts afweek van de wensen van klaagster. De reden hiervan was voor verweerder niet duidelijk, maar er is altijd gezocht naar een oplossing. Na overleg met de huisarts werd het voorschrift aangepast aan het gebruik van klaagster. Verweerder wijst erop dat de apotheek hier niet zelfstandig van kan afwijken; bij twijfel wordt er altijd overlegd.
- 3.2 Verweerder voert verder aan dat op het laatste recept van 30 december 2019 opnieuw een doseringswijziging stond: klaagster diende 1 x daags een tablet van 100 µgen en een halve tablet van 25 µg te nemen. Op basis van dit voorschrift zijn 90 stuks Thyrax 100 µgen en 45 stuks Thyrax 25 µg klaargemaakt. Verweerder betwist dat er 45 stuks Thyrax 25 µg te weinig geleverd, zoals klaagster stelt. Toegestaan is dat de dosering met de hand op het recept is bijgeschreven.

Klachtonderdeel 2

- 3.3 Volgens verweerder heeft hij geprobeerd de gemoederen te sussen toen aan de balie een discussie ontstond, waarbij zijn assistente zich daarbij niet veilig voelde. De-escalatie is niet gelukt. Hij heeft klaagster aangeboden om het gesprek in een spreekkamer voort te zetten. Zij wilde dat niet en liep boos weg.
- 3.4 Verweerder betreurt dat klaagster zich gediscrimineerd voelt. Hij herkent zichzelf en zijn medewerkers hier niet in. Het team van de apotheek bestaat uit een diversiteit van medewerkers met een verschillende culturele achtergrond. Er wordt altijd geprobeerd iedereen correct en als gelijke te behandelen.
- 3.5 Verweerder heeft klaagster aangeboden om met hem in gesprek te gaan. Zij heeft in plaats daarvan ervoor gekozen om, 5 maanden na het incident, de klachtenfunctionaris te benaderen. Verweerder benadrukt dat hij nog altijd bereid is om een gesprek hierover te voeren.

4. BEOORDELING DOOR DE GESCHILLENCOMMISSIE

- 4.1 Op de apotheker-patiënt relatie is de Wet op 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 Farmaceutische Zorg voor de Openbare Apotheker (KNMP): waarin opgenomen richtlijnen, Handvest en beroepscode van de apotheker, en de NAN (2006).

- 4.2 Bij de beoordeling van de klacht heeft de commissie onder meer acht geslagen op de KNMP-Richtlijn 'Ter hand Stellen' uit 2018, art. 2.1.b:

"De apotheker gaat na of de toedieningsvorm van het voorgeschreven product geschikt is voor goed gebruik en of de voorgeschreven hoeveelheid passend is. Indien het voorgeschreven product niet tot een passende farmacotherapie leidt, overlegt de apotheker met de patiënt en de voorschrijver."

Klachtonderdeel 1

- 4.3 Klaagster heeft van haar huisarts het recept van 30 december 2019 voor 90 dagen Thyrax gekregen, bestaande uit witte en blauwe tabletten: een heel tablet 100 µg en een half tablet 25 µg. Klaagster meende dat de medicatie uit de medicomaat niet overeen kwam met het recept van haar huisarts dan wel met de afspraken over haar gebruik, zoals zij die met haar huisarts had gemaakt.
- 4.4 Volgens art. 2.1.b van de richtlijn 'Ter Hand Stellen' (randnummer 4.2) dient de apotheker met de patiënt en de voorschrijver te overleggen als het voorgeschreven product niet tot een passende farmacotherapie leidt. Volgens noot 7 bij art. 2.4 van dezelfde richtlijn dient *"de patiënt altijd bij uitgifte attent te worden gemaakt op afwijkingen van het oorspronkelijke recept"*. Bij het verstrekken van medicatie via een medicomaat kan geen uitleg over de dosering worden gegeven. Toen klaagster zich met vragen over de hoeveelheid en de sterkte van de medicatie aan de balie meldde, kon verweerder naar het oordeel van de commissie niet volstaan met een enkele verwijzing naar het recept. Bij een zorgvuldige uitgifte van medicatie hoort een passende begeleiding en dito uitleg aan de patiënt, zoals in de voormelde bepalingen van de richtlijn is omschreven. Toen klaagster vragen stelde over het verschil tussen het recept, de verstrekking en haar gewoonlijke gebruik, had verweerder zelf contact met de huisarts van klaagster moeten opnemen: niet alleen om het recept "kloppend te krijgen", maar ook om actieve verantwoordelijkheid te nemen voor een goede farmaceutische zorg. Verweerder voert in zijn algemeenheid aan dat ook te doen, maar in het concrete geval staat voldoende vast dat hij heeft nagelaten om zich tot de huisarts te wenden. Onweersproken is dat hij of zijn assistente klaagster naar haar huisarts heeft terugverwezen om een ander recept te halen. Pas na afgifte van het nieuwe recept heeft verweerder de medicatie verstrekt. Dat had hij klaagster kunnen en moeten besparen.
- 4.5 Hetzelfde geldt voor de veronderstelling dat klaagster nog voldoende medicatie in huis had. Toen daarover onduidelijkheden ontstonden, had verweerder een actieve rol moeten spelen in de afstemming tussen de apotheek, de huisarts en klaagster. Ook dat heeft hij nagelaten. De commissie acht het klachtonderdeel op dit punt gegrond.

Klachtonderdeel 2

- 4.6 Uit de stellingen en verweren staat vast dat zich aan de balie van de apotheek op 31 december 2019 een stevige en voor alle betrokkenen vervelende woordenwisseling heeft plaatsgehad. Voor de commissie is niet met voldoende zekerheid te achterhalen aan wie de verbale escalatie van de discussie te verwijten is. Enerzijds is voldoende aannemelijk dat de discussie begon met de vragen van klaagster over de afgifte van de medicatie via de medicomaat. Verder kon van verweerder als professional meer expertise dan van klaagster worden verwacht om de gespannen situatie aan de balie tot rust te brengen. Anderzijds heeft verweerder onderbouwd dat zijn assistente zich bij het optreden van klaagster onveilig voelde. Onweersproken is dat hij klaagster heeft aangeboden om het gesprek aan de balie in een spreekkamer voort te zetten. Klaagster heeft dat afgewezen, naar eigen zeggen omdat zij haar klachten in de publieke ruimte wilde bespreken. Onweersproken is verder dat het team in de apotheek een multiculturele samenstelling heeft. Dat de escalatie in overwegende mate aan verweerder te verwijten is en dat de huidskleur van klaagster een rol heeft gespeeld, staat uit het dossier onvoldoende vast. De commissie acht dit klachtonderdeel ongegrond.

DE UITSPRAAK

De commissie verklaart:

Klachtonderdeel 1: gegrond

Klachtonderdeel 2: ongegrond

De commissie veroordeelt verweerder tot betaling van de helft van het door klaagster betaalde griffierecht nu één klachtonderdeel gegrond is verklaard, te weten een bedrag van € 25,00 en wel binnen 2 weken na datering van deze uitspraak.

Deze beslissing is genomen door:

De heer mr. F. van der Hoek, voorzitter

Mevrouw drs. M.M.M. Ten Brinke-van Hoof MA, openbaar apotheker, lid op voordracht van de Koninklijke Nederlandse Maatschappij ter bevordering der Pharmacie

De heer drs. P.J.A.M. Kuhlmann, lid op voordracht van de Patiëntenfederatie Nederland

Mevrouw drs. M. Oudshoorn, lid op voordracht van de Patiëntenfederatie Nederland

bijgestaan door mw. mr. C. Blom, ambtelijk secretaris.

Eindhoven, 25 augustus 2020

namens de commissie:

De heer mr. F. van der Hoek, voorzitter.