

Geschilleninstantie Huisartsenzorg Kamer West

Referentie: 20210008/HAW

UITSPRAAK

Inzake

Mevrouw [naam]
Wonende te [plaats]
klaagster

tegen

Mevrouw [naam], huisarts
te [plaats]
verweerster
gemachtigde: mw. mr. L. Greebe,
DAS Rechtsbijstand

DE PROCEDURE

Middels een brief heeft klagster een klacht ingediend jegens verweerster.

Klagster heeft op 19 februari 2021 de Geschilleninstantie Huisartsenzorg Kamer West (hierna verder te noemen: de (geschillen)commissie) schriftelijk gemachtigd alle relevante gegevens betreffende de klacht op te vragen.

Verweerster 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:

- een brief van klagster van 21 januari 2021;
- de aanvulling op de klacht van klagster van 13 februari 2021;
- het verweerschrift van verweerster van 16 maart 2021;
- de repliek van klagster van 20 maart 2021;
- de dupliek van verweerster van 1 april 2021.

In haar vergadering heeft de geschillencommissie besloten op basis van de schriftelijke stukken tot een uitspraak te komen. De uitspraak is vastgesteld op 4 mei 2021.

SAMENVATTING VAN DE KLACHT

Klagster verwijt verweerster dat zij haar niet heeft geïnformeerd over de kosten van de GGZ-psycholoog waar zij naar toe is verwezen bij afwezigheid van de praktijkondersteuner huisartsenzorg GGZ (POH-GGZ).

1. DE FEITEN

De geschillencommissie gaat uit van de volgende als vaststaand aangenomen feiten, waarbij schrijf en taalfouten zijn overgenomen uit de verwijzende documenten:

1.1 Op 28 april 2020 vermeldt het journaal het volgende:

- S* *voelt zich gespannen*
als kind hyperventilatie gehad v/eet hier goed mee om te !aan. Merk t dat zelast
heft genoeg van corona stress Niet grip op zou graag handvatten willen over hoe
en wat mee om te gaan.
- O*
- E* *P01.00 (Angstig/nerveus/gespannengevoel)*
- P* *gesprekje gevoerd en uitgenodigd voor therapie land omgaan met cornastress*

1.2 Op 6 mei 2020 vermeldt het journaal het volgende:

S heeft corona in therapieland gevolgd' Deed eigenlijk al veel wat er geadviseerd wordt. MERkt dat ze er moeite mee heeft als andere de regels niet volgen. footri.t al wat er gebeurt en dat gebeurt ook vaak. Management doet er neit veel mee. Komt ws van vroeger. Heeft al van jongs af aan thuis alles geregeld met broer. OUDers alcoholist.

O

*E klinkt als controle willen hebben
P01.00 (Angstig/nerveus/gespannen gevoel)*

P leren loslaten en bij ander leggen. Wil graag begeleiding erbij. IVm ziekte van [naam] pohggz verw naar [naam] of [naam]. Gaat contact opnemen

1.4 De huisarts heeft op 6 mei 2020 een verwijsbrief geschreven voor de psycholoog waarin het volgende staat:

"Verwijzing voor:

0 Generalistische Basis GGZ:

Ik vermoed dat er sprake is van de volgende DSM IV stoornis

0 angststoornissen en specifieke fobieën, PTSS

0 persoonlijkheidsstoornis

Toelichting bij verwijzing:

Zie journaal. Door corona tijd komt gevoel van controle willen hebben sterker naar boven. Aangezien zij geen invloed op anderen heeft geeft dit het gevoel van spanning.

Gaarne uw begeleiding."

1.5 Een e-mail van de psycholoog, de heer [naam] van 10 december 2020:

"Onze vorm van hulpverlening valt onder de BasisGGZ met eigen risico en is inderdaad een andere financieringsvorm dan bij de POH GGZ. Onze vorm van hulpverlening is ook een andere dan die bij de POH GGZ en voldoet aan allerlei vereisten van onze beroepsvereniging LVVP.

Bij aanvang van elke behandeling licht ik de client expliciet in dat als bij afronding van het behandeltraject de declaratie door de praktijk wordt ingediend en dat de behandeling afgezien van eventueel openstaand risico zal worden vergoed. Dit heb ik ook jou in de eerste zitting uitgelegd maar mogelijk is dat je ontschoten.

Je kunt ook nog even kijken naar de behandelovereenkomst waarin wordt aangegeven dat je bekend bent met de "kosten per geïndiceerde prestatie". Op onze website kun je ook lezen dat eigen risico buiten de verzekering valt, zie de link [\[naam website\]](#). Dit is dus concreet aangegeven onder welke voorwaarden wordt vergoed en daar valt niets aan te veranderen. Het spijt mij wel dat verkeerde verwachtingen bij jou zijn ontstaan die niet overeenkomen met doorverwijzing naar de BasisGGZ. Des te spijtiger omdat ik in ons laatste gesprek wel begreep dat je tevreden was over wat wij samen bereikt hadden in jouw behandeling. Het verbaast mij dat bij [naam zorgverzekeraar] zo werd gereageerd want zij moeten ook weten dat behandeling in de BasisGGZ duidelijk anders is dan bij de POH-GGZ en onder andere tarieven en ander declaratieregime valt.

Het spijt mij jou niet anders te kunnen meedelen. "

2. TOELICHTING OP DE KLACHT

De klacht houdt zakelijk en samengevat het volgende in:

- 2.1 In april 2002 heeft klagster contact met verweerster opgenomen in verband met spanningsklachten, deels COVID gerelateerd. Op advies van verweerster volgde zij een online therapie, maar dit had onvoldoende resultaat. Klagster werd doorverwezen naar een psycholoog vanwege afwezigheid (ziekte) van de POH-GGZ. Zij ontving hiervoor per e-mail een verwijsbrief van verweerster.
- 2.2 In de verwijsbrief voor de psycholoog staat: "i.v.m. ziekte [naam] POH-GGZ verw naar [naam] of [naam]. Gaat contact opnemen." Klagster heeft dit gelezen als een verwijzing voor een vervanger van de POH-GGZ, onder dezelfde voorwaarden als een POH-GGZ. Zij heeft dat advies als vanzelfsprekend opgevolgd omdat zij hulp nodig had.
- 2.3 Klagster heeft voor de zekerheid ook de psycholoog gevraagd of de behandelingen werden vergoed. Zijn reactie was dat het wordt vergoed door de verzekering behalve een eventueel openstaand eigen risico. Volgens klagster was er geen sprake van een openstaand eigen risico, aangezien zij werd doorverwezen naar de psycholoog bij afwezigheid van de POH-GGZ. Een aantal jaren geleden is klagster ook al eens doorverwezen naar de POH-GGZ en ook toen waren aan de behandeling geen kosten verbonden. Klagster stelt dat verweerster haar niet goed heeft geïnformeerd, anders had zij zelf een psycholoog uit willen kiezen of had zij gewacht totdat de POH-GGZ weer beter zou zijn.
- 2.4 Klagster kreeg tot haar schrik een nota van € 581,59. Zij heeft vervolgens contact opgenomen met verweerster, de psycholoog en zorgverzekeraar. Allen vinden de miscommunicatie vervelend maar wijzen naar elkaar en doen er niets mee.

- 2.5 Klaagster voelt zich niet gehoord en is van mening dat verweerster het allemaal erg makkelijk wegschuift. Achteraf wordt het duidelijk uitgelegd hoe het zat maar dit had volgens haar vooraf moeten gebeuren.

3. HET VERWEER

Het verweer houdt zakelijk en samengevat het volgende in:

- 3.1 Verweerster voert aan dat klaagster op haar spreekuur kwam in verband met spanningsklachten. Zij heeft hiervoor een online-cursus gevolgd maar haar klachten verminderde niet. In het verleden had klaagster ondersteuning gehad van de POH-GGZ die verbonden is aan de praktijk van verweerster. Vanwege langdurige afwezigheid van de POH-GGZ heeft verweerster klaagster doorverwezen naar een psycholoog
- 3.2 Verweerster stelt dat klaagster de uitleg over de vergoeding verkeerd heeft begrepen. Volgens haar had het voor klaagster duidelijk moeten zijn dat een verwijzing naar een psycholoog een andere behandeling impliceert dan gesprekken met de POH-GGZ.
- 3.3 Verweerster voert aan dat de informatieplicht ten aanzien van de behandelingen ligt bij de psycholoog. Zij verwijst naar een e-mail van de psycholoog van 10 december 2020 waaruit volgens haar blijkt dat klaagster op de hoogte was van het feit dat haar eigen risico van toepassing was. Verweerster wijst erop dat klaagster ook een onderzoekplicht heeft ten aanzien van de dekking van de behandelingen van de psycholoog door haar zorgverzekeraar. Zij had zich vooraf wellicht beter moeten laten informeren.
- 3.4 Verweerster voert voorts aan dat zij niet iedere patiënt kan informeren over de vergoeding van een behandeling. Daarvoor zijn er te veel verschillende verzekeringen en kan zij niet van alle verschillende regelingen en polissen op de hoogte zijn.

4. BEOORDELING DOOR DE GESCHILLENCOMMISSIE

- 4.1 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.
- 4.2 Klaagster verwijt verweerster dat zij haar niet heeft geïnformeerd over de kosten van de GGZ-psycholoog waar zij naar is doorverwezen bij afwezigheid van de POH-GGZ.
- 4.3 Klaagster bezocht het spreekuur van verweerster met klachten van psychische aard. De online cursus die verweerster haar had geadviseerd had onvoldoende resultaat gehad,

waarna verweerster haar had doorverwezen voor verdere ondersteuning en begeleiding. Vanwege – langdurige – afwezigheid van de POH-GGZ, waar klaagster al eerder gesprekken mee had gevoerd, werd zij doorverwezen naar een psycholoog (Basis GGZ). Het journaal vermeldt op 6 mei 2020: “i.v.m. ziekte [naam] POH-GGZ verw naar [naam] of [naam].” De verwijsbrief van de huisarts van 6 mei 2020 vermeldt: “Verwijzing voor:0 Generalistische Basis GGZ: Klaagster heeft dit geïnterpreteerd dat zij bij afwezigheid van de POH-GGZ onder dezelfde verzekeringsvoorwaarden, werd doorverwezen naar een psycholoog.

- 4.4 De commissie ziet zich voor de vraag gesteld of verweerster de klaagster had moeten inlichten over de kosten die zij mogelijk moest betalen voor een behandeling bij de psycholoog. De commissie is van oordeel dat verweerster ten aanzien van de medische behandeling een informatieplicht heeft jegens de patiënt. Deze informatieplicht vloeit voort uit de behandelingsovereenkomst op grond van de WGBO (randnummer 4.1). Ten aanzien van de kosten voor een aanvullende behandeling, waaronder een behandeling bij de psycholoog, heeft klaagster naar het oordeel van de commissie, een eigen onderzoekplicht of de behandeling valt onder de dekking van haar zorgverzekering. Als verzekerde kon zij volgens de commissie niet volstaan met de veronderstelling dat haar zorgverzekeraar de kosten wel zou vergoeden. Naar het oordeel van de commissie kan van een huisarts niet worden verwacht dat deze op de hoogte is van alle verschillende verzekeringspolissen van haar patiënten. Verweerster heeft volgens de commissie niet verwijtbaar gehandeld door klaagster door te verwijzen naar de psycholoog zonder haar te wijzen op de eventuele kosten hiervan. De commissie acht de klacht van klaagster ongegrond.

5. DE GEVORDERDE SCHADEVERGOEDING

- 5.1 Klager vordert een schadevergoeding van € 657,00. Nu het geschil ongegrond is verklaard, komt de commissie ook niet toe aan een beoordeling van de gevorderde schade.

DE UITSpraak

De commissie verklaart de klacht ongegrond.

Deze beslissing is genomen door:

De heer mr. A.R.O. Mooy, voorzitter

Mevrouw drs. K. van Heusden, huisarts, lid op voordracht van de Landelijke Huisartsen Vereniging/Ineen

Mevrouw drs. G.M. Joppe, huisarts, lid op voordracht van de Landelijke Huisartsen Vereniging/Ineen

De heer mr. G.J. Bloemendal, lid op voordracht van de Patiëntenfederatie Nederland

Mevrouw M. Verhoeven, lid op voordracht van de Patiëntenfederatie Nederland

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

Eindhoven, 6 mei 2021

namens de commissie:

De heer mr. A.R.O. Mooy, voorzitter.