



Geschilleninstantie DOKh

ONAFHANKELIJKE, DOOR DE MINISTER VAN VWS ERKENDE, GESCHILLENINSTANTIE IN DE (HUIS)ARTSENZORG

Robijnstraat 6
1812 RB Alkmaar
☎ 072-520 83 25
✉ klachtenengeschillen@dokh.nl
🌐 www.dokh.nl
K.v.K. nr.: 41241635

GESCHILLENINSTANTIE

**Stichting Deskundigheidsbevordering en
Ondersteuning Kwaliteitsbeleid Huisartsenpraktijken
(DOKh)
Noordwest-Nederland**

Robijnstraat 6
1812 RB ALKMAAR

Klachtnummer: 2017/G001

BESLISSING

inzake:

de heer [naam],
wonende te [plaats],
hierna te noemen: klager

tegen

de heer drs. [naam],
praktijk houdende te [plaats],
hierna te noemen: beklaagde,
ter zitting vergezeld door
mevrouw mr. [naam], adviseur VvAA.

Verloop van de procedure

Bij e-mail van 8 augustus 2017 heeft de geschilleninstantie van klager een klacht tegen beklaagde ontvangen.

Bij de stukken bevindt zich een schriftelijke reactie van beklaagde op de klacht, ontvangen op 12 september 2017, die in het voortraject van deze procedure is opgesteld. Naar aanleiding van deze reactie heeft de geschilleninstantie aanvullende informatie van klager gevraagd. Deze is bij e-mail van 29 september 2017 van klager ontvangen.

Op 20 november 2017 heeft de geschilleninstantie een verweerschrift, met bijlage (te weten de "uitdraai relevante contacten uit het dossier" en de doorverwijzing naar de KNO-arts), van beklaagde ontvangen.

De mondelinge behandeling heeft plaatsgevonden op 30 november 2017, alwaar klager en beklaagde (vergezeld door mr. [naam], voornoemd) in persoon zijn verschenen. Van de mondelinge behandeling is een verslag gemaakt.

Feiten

Klager is al 27 jaar bekend met oorproblemen.

Sinds eind 2016 stond klager ingeschreven bij de praktijk van beklaagde ([naam praktijk], hierna: de praktijk).

Op 13 juli 2017 heeft klager telefonisch contact opgenomen met de praktijk voor een afspraak in verband met oorklachten. Door de assistente is voor de dag erna een afspraak ingepland.

Op 14 juli 2017 heeft klager de praktijk bezocht. In de door beklaagde overgelegde "Uitdraai van de relevante contacten uit het dossier" van klager staat bij 14 juli 2017 het volgende vermeld:

'verwijzing kno [plaats], is bekend bij kno. er mag geen water in zijn oor komen. heeft nu last van overmatig cerumen beiden oren. wil dit graag laten uitzuigen bij kno. idd overmatig cerumen, geen infectie verschijnselen, geen pijn, geen zwelling achter oor. verwijzing digitaal verstuurd.'

Op 17 juli 2017 heeft de echtgenote van klager de praktijk gebeld met het verzoek een spoedverwijzing af te geven, omdat gebleken is dat klager pas op 22 augustus 2017 een afspraak in het ziekenhuis kan krijgen. In de overgelegde "Uitdraai van de relevante contacten uit het dossier" van klager staat bij 17 juli 2017 als eerst het volgende vermeld:

'kan pas op 22 augustus terecht bij kno arts, moet vanwege zijn werk goed kunnen horen en mag ivm voorgeschiedenis niet uitgespoten worden. Heeft contact opgenomen met poli kno, konden alleen eerdere afspraak regelen als huisarts er een spoedconsult van maakt. Dhr wil dat er nu een spoedverwijzing komt, krijgt nl nu ook evenwichtsklachten en is bang dat dit tzt hartinfarct gaat veroorzaken.'

De assistente heeft aan de echtgenote van klager medegedeeld dat klager een afspraak kon krijgen op het spreekuur bij beklaagde voor de dag erna. Klager heeft vervolgens later die middag zelf telefonisch contact opgenomen met de praktijk, waarna hij eind van de middag is teruggebeld door beklaagde. In de overgelegde “Uitdraai van de relevante contacten uit het dossier” van klager staat bij 17 juli 2017 hierover het volgende vermeld:

‘ik heb dhr uitgenodigd om op het spreekuur te komen om hem na te kijken en uitgelegd dat een oor uitzuigen ivm cerumen geen spoedindicatie is. dhr wordt erg boos, begint te dreigen met tuchtzaken en advocaten etc. is het er absoluut niet mee eens en wil veranderen van huisarts, wil naar [plaats]. Akkoord ik denk ook dat wij niet heel goed zo met elkaar verder kunnen helaas’

Uit de “Uitdraai van de relevante contacten uit het dossier” blijkt dat het dossier op 19 juli 2017 is overgedragen naar de voormalige huisarts van klager in [plaats].

Klager is direct opgeroepen door deze huisarts. Een dag later is klager gezien door een KNO-arts in het [naam] ziekenhuis. Deze heeft een oorontsteking geconstateerd.

Klacht en verweer

Klager klaagt er – kort gezegd – over dat hij bij zijn bezoek aan de praktijk op 14 juli 2017 geen spoedverwijzing naar de KNO-arts van beklaagde heeft ontvangen en dat hij die dag door de assistente is gezien, terwijl hij heeft benadrukt dat hij al 27 jaar oorpatiënt is en daarom niet door de assistente, maar door de huisarts moet worden gezien. De ontsteking had volgens klager voorkomen kunnen worden indien beklaagde naar hem had geluisterd.

Beklaagde heeft verklaard dat het aan de huisarts is om te beoordelen welke patiënten een spoedverwijzing krijgen. Dit om de zorg in het ziekenhuis voor iedereen bereikbaar te houden. Beklaagde had, toen hij klager op 17 juli 2017 telefonisch sprak, geen aanwijzingen op basis waarvan hij een spoedverwijzing voor klager kon rechtvaardigen. Omdat klager zich zorgen maakte over de gevolgen van zijn klachten voor zijn hart, heeft beklaagde tegen klager gezegd dat hij hem de volgende dag wilde zien. Daarna kon hij mogelijk alsnog een spoedverwijzing geven. Klager wilde echter geen consult, maar uitsluitend een spoedverwijzing. Dat klager duidelijk zou hebben aangegeven dat hij op 14 juli 2017 een afspraak bij de huisarts wilde kan beklaagde niet terugvinden en volgens beklaagde kan de assistente zich het niet meer herinneren.

Beoordeling

Bij haar beoordeling stelt de geschilleninstantie voorop dat de huisarts de functie van ‘poortwachter’ heeft. Hij dient na eigen onderzoek te beslissen over een spoedverwijzing en ervoor te zorgen dat juist patiënten als klager in het ziekenhuis direct geholpen kunnen worden. Het is dus niet aan de patiënt, maar aan de huisarts om te bepalen wie er voor een spoedverwijzing in aanmerking komt. Reeds daarom volgt de geschilleninstantie klager niet in zijn standpunt dat hij op zijn eerste verzoek direct een spoedverwijzing had moeten krijgen.

Wat betreft de feitelijke gang van zaken stelt de geschilleninstantie vast dat klager, toen hij op 13 juli 2017 de praktijk belde voor een afspraak, een dag later op het assistentespreekuur terecht kon. De assistente heeft geconstateerd dat sprake was van overmatig cerumen, maar niet van infectieverschijnselen. Op basis van het medisch dossier van klager en zijn klachten heeft zij direct een doorverwijzing naar het ziekenhuis geregeld. Klager heeft vervolgens contact gehad met het ziekenhuis voor een afspraak, waarbij is gebleken dat hij pas op 22 augustus 2017 terecht kon. De echtgenote van klager en klager hebben op 17 juli 2017 weer contact opgenomen met de praktijk. Hierop heeft beklagde aangegeven dat klager de volgende dag, te weten 18 juli 2017, langs kon komen om te bezien of een spoedverwijzing alsnog op zijn plaats zou zijn. Dit getuigt naar het oordeel van de geschilleninstantie van een voortvarende en juiste handelswijze, te meer nu niet gebleken is dat in het medisch dossier van klager vermeld staat dat bij oorklachten te allen tijden een spoedverwijzing naar de KNO-arts moet worden gegeven. De geschilleninstantie volgt klager dan ook niet in zijn standpunt dat hij na zijn bezoek aan de praktijk op 14 juli 2017 een spoedverwijzing had moeten krijgen.

Dat de voormalige huisarts van klager op 19 juli 2017 een ontsteking heeft geconstateerd en een spoedverwijzing heeft gegeven, leidt niet tot een ander oordeel. Niet uitgesloten kan immers worden dat beklagde hetzelfde zou hebben gedaan, indien op 18 juli 2017 al sprake zou zijn geweest van een ontsteking. Of de ontsteking voorkomen had kunnen worden indien klager op 14 juli 2017 een spoedverwijzing had gekregen, kan de geschilleninstantie niet vaststellen. Dit acht zij ook niet relevant, omdat uit het vorenstaande blijkt dat sprake is geweest van een voortvarende en juiste handelswijze. Ten slotte constateert de geschilleninstantie dat er een misverstand is ontstaan over het feit dat klager op 13 juli 2017 een afspraak bij een arts had gevraagd en een dag later door de assistente en niet door beklagde is gezien. Dit valt te betreuren, maar dit kan, gelet op het vorenstaande, evenmin tot gegrondverklaring van de klacht leiden.

De geschilleninstantie concludeert dat beklagde niet onzorgvuldig heeft gehandeld.

Beslissing

De geschilleninstantie:

verklaart de klacht ongegrond.

Aldus gegeven door de geschilleninstantie, onder voorzitterschap van de heer mr. M.M. van Weely en de commissieleden de heer drs. A.M. Mathot en mevrouw H. Kosec op 10 januari 2018.

Handtekening voorzitter