**Analyse casus 2017-G001**

**Leerpunt**

* Het behoort tot de professionaliteit van de huisarts om te beoordelen of er een indicatie is voor een spoedverwijzing.

**De feiten**

Klager heeft last van overmatig oorsmeer en wordt gezien op het assistentenspreekuur. Omdat zijn oren niet mogen worden uitgespoten, wordt hij verwezen naar de KNO-arts. Gezien de langere wachttijd – en zorgen over het effect van de oorklachten op zijn verdere gezondheid – vraagt hij om een spoedverwijzing. Hij wordt, tijdens een telefonisch consult met de huisarts, uitgenodigd op het spreekuur de volgende dag om te beoordelen of er een indicatie is voor een spoedverwijzing. Hierover is hij niet tevreden; hij stapt over naar een andere huisarts. Deze roept de klager op en een dag later wordt hij door de KNO-arts gezien. Er wordt een oorontsteking vastgesteld.

**Klacht**

Klager verwijt beklaagde dat:

* Hij, na zijn bezoek aan het assistentenspreekuur, geen spoedverwijzing naar de KNO-arts heeft gekregen.
* Hij niet door de huisarts is beoordeeld maar door de assistente.
* De oorontsteking voorkomen had kunnen worden als er beter naar hem was geluisterd.

Beklaagde verweert zich door te stellen dat:

* Het aan de huisarts is om te beoordelen of er de noodzaak is tot een spoedverwijzing.
* Hij, op basis van het telefonisch consult, geen reden had om klager met spoed naar de KNO-arts te verwijzen.
* Hij klager een afspraak op het spreekuur heeft aangeboden maar dat klager daarvan geen gebruik heeft willen maken.
* Hij in het dossier niet kan terugvinden dat klager – toen hij belde voor een afspraak voor zijn oorklachten – heeft gezegd dat hij alleen door de huisarts gezien wilde worden en dat de assistente zich niet kan herinneren dat klager dit zo heeft gevraagd.

**Beoordeling en leerpunten**

* De geschilleninstantie is het eens met de beklaagde in zijn stelling dat de huisarts beoordeelt of er een reden is voor een spoedverwijzing, niet de patiënt. Daarom wordt klager niet gevolgd in zijn standpunt dat hij op zijn eerste verzoek direct een spoedverwijzing had moeten krijgen.
* In het medisch dossier van klager staat niet dat bij oorklachten ten allen tijde een spoedverwijzing naar de KNO-arts moet worden gegeven. De handelwijze van beklaagde wordt als voortvarend en juist beoordeeld. Klager heeft, toen hij de praktijk belde voor een afspraak, de volgende dag een afspraak gekregen op het assistentenspreekuur. Hij heeft, na telefonisch contact met de huisarts, opnieuw een afspraak voor de volgende dag aangeboden gekregen toen hij verzocht om een spoedverwijzing naar de KNO-arts.
* Dat de huisarts naar wie klager vervolgens overstapte een oorontsteking heeft geconstateerd en klager een spoedverwijzing heeft gegeven, leidt niet tot een ander oordeel. Niet uitgesloten kan worden dat beklaagde hetzelfde had gedaan als klager gebruik had gemaakt van de aangeboden spreekuurafspraak.
* Dat klager om een afspraak bij de huisarts had gevraagd maar op het assistentenspreekuur is gezien valt te beoordelen als een betreurenswaardig misverstand, maar leidt niet tot gegrondverklaring van de klacht.

**Beslissing**

De klacht wordt ongegrond verklaard.