Leerpunten:

De arts heeft een inspanningsverplichting. Voorafgaande aan de behandeling dient de arts patiënt of cliënt voldoende te informeren en zich ervan te vergewissen dat patiënt/cliënt de informatie heeft begrepen. Patiënt/cliënt dient vooraf toestemming te geven. De arts dient zijn medische verslaglegging op orde te hebben. In deze casus heeft de arts goed gehandeld op al deze punten.

**Feiten**

Beklaagde is een kliniek voor plastische en cosmetische chirurgie (hierna: de kliniek).

Klaagster is bij de intake-consulent van de kliniek geweest in verband met volume verlies en afhangende borsten.

Op het intakeformulier staat als behandeling vermeld ‘Borstlift met prothese’ en bij bijzonderheden is vermeld ‘(rookt)’en ‘350cc’.

Er is een afspraak gemaakt voor een consult bij de specialist, plastisch chirurg, en voor een ‘OK borstlift met prothese’.

**Klacht**

 De klacht van klaagster komt erop neer dat zij ontevreden is over het effect van de uitgevoerde borstliftoperatie. Zij beoordeelt het effect als nagenoeg nihil (klachtonderdeel 1). Daarnaast vindt klaagster dat er gekozen is voor een onjuiste techniek (klachtonderdeel 2) Wanneer de grote borstlifttechniek gebruikt zou zijn, in plaats van de mildere borstlifttechniek, zou de operatie volgens klaagster tot een beter resultaat hebben geleid.

**Beoordeling**

Klachtonderdeel 1

In de door klaagster ondertekende ‘Toestemmingsverklaring Informed Consent’ en het ‘Toestemmingsformulier’ is expliciet opgenomen dat een resultaat niet wordt gegarandeerd. Klaagster stelt dat het resultaat is wat telt, maar voor de beoordeling van haar klacht is dus niet uitsluitend het resultaat relevant. De arts en de kliniek hebben een inspanningsgarantie, maar bieden geen garantie op het leveren van een bepaald resultaat. Dit betekent dat het eerste klachtonderdeel ongegrond wordt verklaard.

Klachtonderdeel 2

Klaagster stelt dat met haar besproken is dat een grote (met verticale litteken) borstlift zou worden uitgevoerd met protheses. Dit is ook het plan dat zij met de intake-consulent besprak en daar heeft zij voor betaald. Tijdens de operatie zou de arts bekijken of met een mildere lifttechniek kon worden volstaan. Aangezien het liftende effect onvoldoende is, meent klaagster dat ten onrechte voor deze mildere techniek, en niet voor een grote borstlift, is gekozen.

Volgens de kliniek besprak de arts niet met klaagster dat hij een grote borstlift wilde verrichten, maar een ‘periareolaire lift’, met mogelijk een verticale lift. Slechts indien naar zijn professioneel oordeel mocht blijken dat een verticale lift nodig zou zijn dan zou de arts hiertoe overgaan. Uitgangspunt was om bij een jonge patiënte zoals klaagster zo min mogelijk littekens te maken.

De geschilleninstantie constateert op basis van de medische verslaglegging met klaagster is besproken dat een borstvergroting- en lift met een ‘periareolair incisie’ zou worden uitgevoerd, welke techniek ook wel wordt aangeduid als de Benelli-techniek. Uit de verslaglegging blijkt niet dat met klaagster is gesproken over een grote (Wise) borstlift.

De geschilleninstantie heeft geen reden om te twijfelen aan de juistheid van deze medische verslaglegging. Daarom concludeert zij dat de ingreep volgens de tussen klaagster en de arts gemaakte afspraken is uitgevoerd.

Naar het oordeel van de geschilleninstantie is klaagster voldoende geïnformeerd over de ingreep.

Op basis van deze informatieverstrekking mocht de arts erop vertrouwen dat klaagster begreep dat een Benelli-borstlift met protheses zou worden uitgevoerd (met mogelijk een verticale incisie) en wat deze techniek inhoudt. Klaagster heeft door middel van het ‘Toestemmingsformulier’ verklaard de bijsluiter te hebben ontvangen en te hebben gelezen, en ook dat de operatie naar tevredenheid met haar is besproken en dat zij gelegenheid heeft gekregen om vragen te stellen over de operatie.

De keuze voor de Benelli-techniek (zonder verticale incisie) vindt de geschilleninstantie niet onzorgvuldig. Dat niet voor de mogelijkheid van een verticale incisie gekozenis, is gezien deze omstandigheden niet verwijtbaar en in lijn met de vooraf gemaakte afspraken over de ingreep.

Alles overziend is de geschilleninstantie van oordeel dat de kliniek voldoende zorgvuldig heeft gehandeld richting klaagster. Dit betekent dat ook het tweede klachtonderdeel ongegrond zal worden verklaard.