



Geschilleninstantie DOKh

DOOR VWS ERKENDE GESCHILLENINSTANTIE VOOR (HUIS) ARTSEN- EN VERLOSKUNDIGENZORG

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: 2021/G026

BESLISSING

inzake:

mevrouw [naam],
wonende te [plaats],
hierna te noemen: klaagster,

ter zitting aanwezig, klaagster, mevrouw [naam],

tegen

[naam organisatie],
gevestigd te [plaats],
hierna te noemen: beklaagde,

ter zitting aanwezig: mevrouw [naam], CEO,
mevrouw drs. [naam], plastisch chirurg.

Verloop van de procedure

De geschilleninstantie heeft kennisgenomen van de volgende stukken:

- klachtbrief met de daarin genoemde bijlagen, ontvangen per e-mail op 31 maart 2021;
- aanvullende informatie op de klacht, ontvangen per e-mail op 4 mei 2021;
- verweer met bijlagen, ontvangen per e-mail op 23 juni 2021.

Op 11 oktober 2021 heeft een hoorzitting plaatsgevonden.

Feiten

Op grond van de stukken en hetgeen bij de hoorzitting is besproken kan van het volgende worden uitgegaan.

Op 30 december 2021 heeft klagster een consult afspraak bij een medisch consultant van beklagde gehad. Op 9 januari 2020 heeft zij een behandelovereenkomst tot liposuctie van twee buikzones (bovenbuik en onderbuik) ondertekend. De operatie vond plaats op 3 februari 2020 en is verricht door drs. [naam]. Op 6 juni 2020 heeft een nacontrole plaatsgevonden door prof. dr. [naam]. Op 27 juni 2021 is klagster gezien door drs. [naam].

Klacht en reactie

Klagster verwijt beklagde dat zij bij de intake misleidende informatie over het resultaat van de behandeling heeft gegeven. Klagster verkeerde in de veronderstelling dat het vet in haar boven- en onderbuik volledig kon worden weggezogen, hetgeen beklagde niet heeft kunnen waarmaken. Daarbij verwijt klagster beklagde dat haar buik, voorafgaand aan de operatie, onvoldoende was verdoofd, waardoor de pijn van klagster tijdens de operatie ondraaglijk was. Toen klagster de behandelend arts op de hoogte stelde van haar pijn, is hierop niet gereageerd. Voorts verwijt klagster beklagde dat zij geen informatie heeft gekregen over medicatie voor en na de operatie en dat de huisarts van klagster na de operatie geen medische brief heeft ontvangen. Tevens is na de operatie de meting van de boven- en onderbuik van klagster onjuist uitgevoerd door beklagde. Klagster is ontevreden over het resultaat van de operatie. Klagster vordert terugbetaling van het bedrag van de operatie van € 1.648,-, alsmede een, door de geschilleninstantie te bepalen, vergoeding voor de immateriële schade die zij heeft geleden.

In reactie hierop heeft beklagde aangegeven dat klagster wel degelijk van tevoren is geïnformeerd over het risico van tegenvallend resultaat. De medisch consultant en de behandelend arts hebben nadrukkelijk uitgelegd dat bij klagster sprake was van fors huidoverschot, waardoor het resultaat van de liposuctie niet optimaal zou kunnen zijn. Tevens heeft beklagde aangegeven dat, met name rondom de maagstreek en de onderkant van de buik van klagster, een aanzienlijk verschil is waar te nemen tussen de voor en na foto's. Ten aanzien van de verdoving heeft beklagde aangegeven dat klagster de maximale hoeveelheid verdoving heeft toegediend gekregen en de behandelend arts tijdens de operatie niet het idee had dat klagster zoveel pijn had dat zij de behandeling wilde stoppen. Wel betreurt beklagde dat klagster veel pijn heeft gehad. Daarnaast betreurt beklagde het dat klagster op de dag van de behandeling geen huisartsenbrief en nazorgbrochure heeft meegekregen, dit was wel de bedoeling.

Overeenstemming

Klagster en beklagde hebben ter zitting hun standpunten nader toegelicht en vragen van de geschilleninstantie beantwoord, waarna zij, na een korte schorsing, tot overeenstemming zijn gekomen over de afwikkeling van hun geschil.

Klagster en beklagde zijn overeengekomen dat beklagde binnen één week na afloop van de hoorzitting een bedrag van € 2.500,- aan klagster voldoet, welk bedrag bestaat uit vergoeding van de operatiekosten van € 1.648,- en uit vergoeding van de immateriële schade van klagster. Het bedrag zal worden overgemaakt op rekeningnummer [nummer].

Aan beklaagde is ter zitting door de geschilleninstantie het volgende meegegeven:

* het medisch dossier van klaagster zoals aan de geschilleninstantie overgelegd is onvolledig. Verslaglegging van hetgeen tijdens de consult afspraak met klaagster is besproken ontbreekt, het intakeformulier dat door de behandelend arts is ingevuld is summier en het informed consent-formulier is niet toegespitst op hetgeen volgens beklaagde met klaagster is besproken. Daarnaast ontbreekt een verslag van de controle van 27 juni 2021. Het is van groot belang dat van elk(e) consult, intake, behandeling en nacontrole een volledig medisch verslag wordt opgemaakt.

*het is aangewezen dat de behandelend arts een patiënt eerder ziet en spreekt dan op de dag van de operatie. Op die manier wordt een patiënt de gelegenheid geboden om hetgeen de behandelend arts met hem of haar heeft besproken in zijn of haar keuze voor een eventuele behandeling te laten meewegen.

Het geschil wordt hiermee als afgehandeld beschouwd.

Beslissing

Aldus gegeven door de geschilleninstantie, onder voorzitterschap van mevrouw mr. M.A.J. Berkers en de commissieleden de heer dr. J.H.A. van Rappard en mevrouw H. Kosec, bijgestaan door mevrouw mr. L.S. Hoenderdos, secretaris.

Handtekening voorzitter