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: 2023/G043

BESLISSING

inzake:

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

tegen

[Naam organisatie],
vertegenwoordigd door: mevrouw [naam],
gevestigd te [plaats],
hierna te noemen: beklaagde,

ter zitting vergezeld van de heer [naam], kennis van beklaagde.

Verloop van de procedure

De geschilleninstantie heeft kennisgenomen van de volgende stukken:
- klachtbrief, inclusief bijlagen, per e-mail ontvangen op 25 april 2023;
- twee emailberichten van klager, waarin hij onder andere de geschilleninstantie machtigt tot het inzien van zijn medisch dossier, met bijlage, te weten een verwijsbrief van 31 januari 2023, ontvangen op 2 mei 2023;
- verweerschrift, inclusief bijlagen, per e-mail ontvangen op 29 mei 2023;
- een emailbericht van klager, met bijlagen, ontvangen op 22 juni 2023;
- een reactie van beklaagde op de overgelegde mailwisseling met klager, gedateerd 22 juni 2023 en per mail ontvangen op 27 juni 2023.

Op 19 juli 2023 heeft een hoorzitting plaatsgevonden.

De uitspraak is vervolgens vastgesteld op 31 juli 2023.

Feiten
Op grond van de stukken en hetgeen bij de hoorzitting is besproken kan van het volgende worden uitgegaan.
Klager is sinds 2009 patiënt bij [beklaagde]. Tot op heden is beklaagde de huisarts van klager. Op 25 april 2022 heeft klager per emailbericht een klacht over zijn medisch dossier bij beklaagde ingediend. Op 25 april 2022 heeft beklaagde gereageerd op het emailbericht van klager en aangegeven, ondanks het verzoek daartoe van klager, niet te zullen overgaan tot verwijdering van gegevens uit het medisch dossier van klager en klager verzocht, indien hij toch wil dat medische gegevens worden verwijderd, een andere huisarts te zoeken. Vervolgens zijn er in de periode van mei tot en met juni 2022 verschillende emailberichten uitgewisseld tussen klager en beklaagde over het al dan niet verwijderen van gegevens uit het medisch dossier van klager.

Het medisch dossier van klager bevat over de periode 2011 tot en met 2013, voor zover bekend bij de geschilleninstantie, in ieder geval een brief van [naam organisatie] van 9 mei 2012 met als onderwerp: “bericht diagnostische fase” en een brief van [naam organisatie] van 13 februari 2013 met als onderwerp: “afsluit/ontslagbrief”. Tevens bevat het medisch dossier een bericht van 19 december 2011 van [naam], cardioloog in het [naam organisatie], aan beklaagde over een consult van klager aan de [naam organisatie] vanwege palpitatieklachten, alsmede een bericht van 24 mei 2012 van [naam], psychosomatisch fysiotherapeut en [naam], fysiotherapeut, aan beklaagde, waarin onder Fysiotherapeutische diagnose/conclusie onder andere staat vermeld: “Lichte recidive spanningsklachten en hypochondrie bij [beroep]”.
Klager is van 25 januari 2012 tot 3 december 2012 bij [naam organisatie] in behandeling geweest.

Verder heeft klager al enkele jaren last van zijn voeten, met name van zijn linkervoet. Op 10 november 2022 is klager gezien door [naam], orthopedisch chirurg in het [naam organisatie] op de Polikliniek Orthopedie, van welk bezoek een inhoudelijk bericht is verstuurd aan beklaagde. Op 26 januari 2023 is klager tijdens een telefonisch consult gesproken door [naam], orthopedisch chirurg, waarna eveneens een inhoudelijk bericht over dit consult aan beklaagde is verzonden. Op 31 januari 2023 heeft orthopedisch chirurg [naam] zijn bericht aan beklaagde over het bezoek van klager aan de Polikliniek Orthopedie aangepast onder het kopje “Beleid” en opnieuw aan beklaagde verzonden. Bij klager is aan zijn linkervoet de diagnose Morton neuroom (zenuwbeknelling in de voet) gesteld.

Op 31 januari 2023 heeft beklaagde voor klager een verwijsbrief voor een “Verwijsafspraak second opinion Morton neuroom met zo nodig overname behandeling” opgemaakt en verstuurd aan [naam organisatie] te [plaats]. Onder het kopje Journaal Deelcontract 08-12-2022 staat, voor zover hier

relevant, in deze verwijsbrief het volgende opgenomen: “spanningen rondom aanschaf nieuwe auto”. Voorts staat onderaan de brief vermeld: “Risicovol leefgedrag nvt”, “Familieanamnese alleenstaand” en “Psychosociale anamnese taxi”.

Klacht en reactie

Klager verwijt beklaagde dat zij zijn verzoek tot verwijdering van gegevens uit zijn medisch dossier over de periode 2011 tot en met 2013 heeft geweigerd. Klager wil gegevens uit deze periode verwijderd hebben omdat het toen minder goed met hem ging.
Daarbij verwijt klager beklaagde dat zij in de verwijsbrief van 31 januari 2023 aan [naam organisatie] de volgende gegevens heeft genoteerd: “Spanning rondom aanschaf nieuwe auto”, “Risicovol leefgedrag nvt”, “Familieanamnese alleenstaand” en “Psychosociale anamnese taxi”. Klager is van mening dat deze informatie niet ter zake doet, nu klager is doorverwezen voor behandeling van een zogenaamd Morton neuroom aan zijn voet. Beklaagde had deze informatie volgens klager niet in de verwijsbrief moeten opnemen.
Beklaagde heeft ter zitting toegelicht dat zij op grond van de KNMG-richtlijn ‘Omgaan met medische gegevens’ niet zonder meer gehouden is om op verzoek van een klager gegevens uit zijn medisch dossier te verwijderen. Beklaagde beroept zich op één van de weigeringsgronden uit deze richtlijn. Zij is van mening dat zij door vernietiging van gegevens uit het dossier van klager geen goede zorg meer aan klager zou kunnen verlenen. Om die reden staat zij niet achter het verwijderen van medische gegevens en heeft zij klager aangegeven gegevens uit zijn medisch dossier slechts te willen verwijderen als klager op zoek gaat naar een andere huisarts.
Wat de verwijsbrief betreft deelt beklaagde het standpunt van klager niet dat de informatie “Risicovol leefgedrag nvt”, “Familieanamnese alleenstaand” en “Psychosociale anamnese taxi” niet relevant zou zijn om te vermelden. Beklaagde heeft deze informatie bewust in de verwijsbrief opgenomen. Voor de gezondheid van klager is belangrijk dat bij een doorverwijzing bekend is of sprake is van risicovol leefgedrag, bijvoorbeeld in de vorm van roken en/of alcoholgebruik. Daarbij is voor behandeling van de klachten van klager aan zijn linkervoet belangrijk dat bekend is dat klager zijn voet vanwege zijn werk als [beroep] veel belast. Voorts is voor de nazorg van klager thuis van belang om te weten dat klager alleenstaand is. Beklaagde begrijpt wel dat de informatie “spanningen rondom aanschaf nieuwe auto”, zoals ook vermeld in de verwijsbrief, niet zo relevant was voor de doorverwijzing.

Beoordeling

Klachtonderdeel 1: weigering verwijderen medische gegevens
De geschilleninstantie overweegt dat artikel 7:455 van het Burgerlijk Wetboek (BW) de hulpverlener verplicht gegevens uit het dossier te vernietigen na een daartoe strekkend verzoek van de patiënt. Een dergelijk verzoek van de patiënt behoeft niet een verzoek om vernietiging van het gehele dossier te zijn, maar kan ook betrekking hebben op een deel van het medisch dossier. Klager heeft derhalve het recht en de mogelijkheid om beklaagde te verzoeken gegevens uit zijn medisch dossier over een specifieke periode (2011 tot en met 2013) of over specifieke aandoeningen te verwijderen.

Het vernietigingsrecht van een patiënt is echter niet absoluut. Lid 2 van artikel 7:455 van het BW bevat twee uitzonderingen op de plicht van de hulpverlener om aan een vernietigingsverzoek te voldoen. Deze uitzonderingen zijn nader uitgewerkt in de KNMG-richtlijn ‘Omgaan met medische gegevens'. Volgens deze richtlijn kan de hulpverlener zich beroepen op één van de volgende weigeringsgronden:

1. Een ander dan de patiënt heeft een aanmerkelijk belang bij het bewaren van de gegevens.
2. Een andere wet schrijft een bewaartermijn voor waarbinnen de gegevens niet vernietigd mogen worden.

3. De vernietiging belemmert goed hulpverlenerschap.
4. De Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Wgbo) is slechts deels van toepassing.

Uit de stukken en de behandeling ter zitting is de geschilleninstantie gebleken dat beklaagde zich beroept op de derde uitzonderingsgrond, te weten vernietiging belemmert haar goed hulpverlenerschap. Naar het oordeel van de geschilleninstantie heeft beklaagde ter zitting voldoende gemotiveerd waarom gegevens over de psychische gezondheid van klager uit het verleden voor haar belangrijk zijn om aan klager goede en veilige zorg te kunnen bieden. Zoals ter zitting besproken heeft de patiënt het recht om te verzoeken om vernietiging van (een deel van) zijn medisch dossier en heeft de hulpverlener het recht om dat verzoek te weigeren als inwilliging van dat verzoek goede hulpverlening in de weg staat. De vraag wanneer vernietiging van gegevens uit het medisch dossier goed hulpverlenerschap belemmert, zal niet door iedere arts op dezelfde wijze worden beantwoord. De arts heeft een mate van beoordelingsvrijheid bij de invulling van dit begrip. De wijze waarop een arts de taak als hulpverlener wenst of pleegt uit te oefenen, zal van invloed zijn op de beantwoording van deze vraag. Beklaagde heeft ter zitting duidelijk gemaakt dat haar praktijk een groot aantal patiënten omvat en dat zij het belangrijk vindt om bij de uitoefening van haar beroep als huisarts niet alleen over puur medische gegevens van haar patiënten te beschikken, maar ook over de (psycho)sociale achtergrond van haar patiënten. Zij heeft erop gewezen dat de huisarts niet voor niets HUISarts heet. Zij meent dat een huisarts voor een goede taakuitoefening op de hoogte dient te zijn van wat zich in grote lijnen in het huis van een patiënt afspeelt.
De geschilleninstantie is van oordeel dat beklaagde, gezien de haar toekomende beoordelingsvrijheid bij de invulling van de weigeringsgrond ‘belemmering van goed hulpverlenerschap’, niet in strijd met de wet en de KNMG-richtlijn ‘Omgaan met medische gegevens’ heeft gehandeld door te weigeren het medisch dossier van beklaagde over de periode 2011 tot en met 2013 te vernietigen.
De geschilleninstantie verklaart de klacht van klager op dit punt dan ook ongegrond.

Klachtonderdeel 2: de verwijsbrief
Ter zitting is uitgebreid gesproken over de door beklaagde opgestelde verwijsbrief van 31 januari 2023 voor verwijzing van klager naar een orthopeed vanwege een Morton neuroom aan zijn linkervoet. Duidelijk is geworden dat klager veel moeite heeft met enkele gegevens die zijn vermeld in deze verwijsbrief.

De geschilleninstantie is met beklaagde van oordeel dat het voor de orthopeed, die klager aan zijn voetklacht zal gaan behandelen, relevant is om op de hoogte te zijn van eventueel risicovol leefgedrag, de thuissituatie van klager en van zijn werk als [beroep]. Deze gegevens kunnen immers van belang zijn voor de behandeling van klager en voor eventuele nazorg. Daarbij merkt de geschilleninstantie op dat in het format voor een verwijsbrief niet voor niets standaardkopjes zijn opgenomen voor de onderwerpen ‘risicovol leefgedrag', ‘familieanamnese’ en ‘psychosociale anamnese’.
Niet relevant voor de behandeling is informatie over mogelijke spanningen van klager rondom de aanschaf van een nieuwe auto.

Gelet op het voorgaande verklaart de geschilleninstantie de klacht wat betreft de informatie in de verwijsbrief ten aanzien van “Risicovol leefgedrag”, “Familieanamnese” en “Psychosociale anamnese” ongegrond en wat betreft de zinsnede “Spanningen rondom aanschaf nieuwe auto” gegrond.

Conclusie:
De geschilleninstantie concludeert dat de klacht van klager over de weigering om medische gegevens te verwijderen ongegrond is en dat de klacht ten aanzien van de verwijsbrief deels gegrond is. Omdat

de geschilleninstantie de klacht gedeeltelijk gegrond verklaart, moet beklaagde het door klager betaalde griffierecht, te weten een bedrag van € 50,-, aan hem vergoeden.

Dit leidt, na vermelding van enkele aanbevelingen, tot de hierna volgende beslissing.

Aanbevelingen:
De geschilleninstantie overweegt ten overvloede dat uit het dossier en zeker ook uit de behandeling ter zitting duidelijk is gebleken dat het vertrouwen tussen klager en beklaagde over en weer ernstig is beschadigd en dat zij beiden inmiddels de conclusie hebben getrokken dat het beter is om hun arts/patiënt-relatie te beëindigen. De overstap van klager naar een andere huisarts is voor klager bij uitstek de gelegenheid om een nieuwe start te maken, waarbij hij met zijn nieuwe huisarts afspraken kan maken over zijn medisch dossier. Op het moment dat klager zich uitschrijft als patiënt bij beklaagde ontvangt hij van beklaagde zijn (papieren) medisch dossier en zal zijn dossier niet langer door beklaagde te raadplegen zijn. Het is vervolgens aan klager wat hij verder met zijn medisch dossier doet. Ter zitting is besproken dat klager op korte termijn het initiatief zal nemen om op eigen kracht een nieuwe huisarts te vinden. Als dat klager niet lukt, is beklaagde bereid om te kijken of zij klager kan helpen bij het vinden van een nieuwe huisarts. Klager dient alsdan bij beklaagde aan te geven dat hij prijs stelt op haar hulp.

Voorts is de geschilleninstantie ter zitting duidelijk geworden dat klager dringend behoefte heeft aan een nieuwe verwijsbrief voor behandeling van het Morton neuroom aan zijn linkervoet wegens de verstoorde verhouding tussen hem en de door hem bezochte orthopeden uit het [naam organisatie]. Gelet op de pijnklachten die klager al langere tijd ervaart en het gegeven dat behandeling hiervan kennelijk al een half jaar stilligt, beveelt de geschilleninstantie beklaagde aan om, met het oog op de huidige toestand van klager, een nieuwe verwijsbrief voor hem te maken.

Beslissing

De geschilleninstantie
- verklaart klachtonderdeel 1 ongegrond;
- verklaart klachtonderdeel 2 deels gegrond;
- veroordeelt beklaagde tot betaling van het griffierecht van € 50,- aan klager en wel binnen twee weken na deze beslissing.

Aldus gegeven door de geschilleninstantie, onder voorzitterschap van de heer mr. drs. W.P. van der Haak en de commissieleden de heer drs. D. Coppoolse en mevrouw H. Kosec, bijgestaan door mevrouw mr. L.S. Hoenderdos, op 31 juli 2023.