



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: 2024/G050

BESLISSING

inzake:

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

tegen

[naam], Huisartsenpraktijk [naam organisatie],
te [plaats],
hierna te noemen: beklaagde.

Verloop van de procedure

De geschilleninstantie heeft kennisgenomen van de volgende stukken:

- de klachtbrief van 2 maart 2024 met machtiging;
- twee e-mails van klagster van 15 maart 2024 met aanvullende informatie;
- de reactie van beklaagde van 9 februari 2024 op de eerder bij DOKh ingediende klacht en een door beklaagde opgestelde situatie omschrijving;
- de door klagster overgelegde medische gegevens uit het huisartsenjournaal over haar rugklachten.

Op 27 mei 2024 heeft een hoorzitting plaatsgevonden, waar klagster en beklaagde, bijgestaan door advocaat mr. [naam], zijn verschenen. De ambtelijk secretaris heeft aantekeningen gemaakt van wat klagster en beklaagde ter toelichting van hun standpunten naar voren hebben gebracht.

Aan het einde van de hoorzitting heeft de voorzitter meegedeeld dat de uitspraak uiterlijk zes weken na de hoorzitting volgt.

Feiten

Op grond van de stukken en wat bij de hoorzitting is besproken wordt van het volgende uitgegaan.

Beklaagde is huisarts. Beklaagde houdt zelfstandig praktijk bij Huisartsenpraktijk [naam organisatie] in [plaats], net als een aantal andere zelfstandige praktijkhouders.

Klagster stond in 2021 ingeschreven bij de praktijk van beklaagde. Op 6 november 2021 is klagster - op dat moment 55 jaar oud - verhuisd. Drie dagen later, op 9 november, heeft klagster met een vriend een wasdroger opgetild. Zij voelde iets knappen in haar rug en ervaarde veel pijn.

Op 17 november 2021 heeft klagster telefonisch contact opgenomen met de praktijk van beklaagde. In het huisartsenjournaal is over dit consult door de assistente het volgende genoteerd:

"S Paar weken geleden tijdens verhuizing door rug gegaan, gaat nu weer wat beter, heeft alleen tijdens inspanning last van de rug, vraagt advies.

O

E L02.00 (Rug symptomen/klachten)

P Ft in de buurt raadplegen"

Klagster heeft het advies van de assistente opgevolgd en twee fysiotherapeuten geraadpleegd. In hun behandeling had klagster geen vertrouwen, waarna zij is overgestapt naar een chiropractor.

Op 3 januari 2022 is klagster op het spreekuur van beklaagde verschenen, omdat zij nog veel pijn in haar rug had. Beklaagde heeft fysiotherapie en paracetamol geadviseerd. Over dit consult is in het huisartsenjournaal het volgende genoteerd (X= beklaagde):

"S FDV 30.12.2021 09.57: veel pijn rug, liep bij chiropractor maar die heeft haar rib gekneusd dus wil daar niet naar terug.

X: door rug gegaan begin december. Pijn Li onder in rug/bil. Naar chiropractor gegaan en die heeft met manoeuvre rib re gekneusd maar ontkende dat. Osteopaat in [plaats] geweest en die zei dat ze al herstellende was en lijf het zelf moest oplossen verder. Heeft al wel minder last maar is niet over, pijn in midden rug en soms laag en bil links. Had te zwaar getild, pijnstilling-, omdraaien in bed pijnlijk. fietst veel! Soms tintelingen in li arm.

O rug recht, lumbale fixatie +, drukpijn gering li SI, arm en schouder goed beweeglijk

E lage rugklachten

L03.00 (Lage-rugpijn zonder uitstraling [ex.L86])

P pcm, fysio"

Op 8 maart 2022 is klager opnieuw op het spreekuur van beklaagde verschenen, omdat zij nog steeds last had van lage rugpijn en stijfheid. Klager heeft desgevraagd aangegeven geen pijnstilling te nemen, haar oefeningen te doen en goed te bewegen. Gezien de lange duur van de lage rugklachten en het ontbreken van herstel, heeft beklaagde met klager afgesproken een röntgenfoto van haar lumbale wervelkolom te laten maken.

Op 16 maart 2022 heeft beklaagde de uitslag van de röntgenfoto besproken met klager. Uit de röntgenfoto kwamen geringe wervelinzakkingen L1, L3 en L4 naar voren, mogelijk op basis van osteoporose (botontkalking). Beklaagde heeft vervolgens een dextra scan aangevraagd.

Op de dextra scan van 28 maart 2022 was osteoporose te zien. Beklaagde heeft klager calciumtabletten en vitamine D voorgeschreven.

Op 13 mei 2022 heeft klager gevraagd aan beklaagde waarom zij niet meer medicatie nodig heeft, zoals bifosfonaat. Beklaagde heeft aangegeven dat bifosfonaat volgens de geldende standaard niet nodig was, omdat geen sprake was van val-/fractuurrisico.

Op 5 juli 2022 is klager op het spreekuur van beklaagde verschenen. In het huisartsenjournaal is genoteerd dat klager en beklaagde toen hebben gesproken over welke sport goed voor klager zou zijn. Daarnaast heeft klager meegedeeld dat zij werkzoekend was en dat zij € 1.500,- heeft uitgegeven aan (fysiotherapeutische) behandelingen die vanwege de wervelinzakkingen geen effect hebben gehad en waarvoor zij niet aanvullend verzekerd was. Klager heeft aangegeven op dat moment geen klacht te willen indienen.

In het najaar van 2022 heeft klager een klacht bij beklaagde ingediend over haar rugklachten en het vervolg daarvan. Op advies van de klachtenfunctionaris zijn klager en beklaagde in gesprek met elkaar gegaan. Op 15 november 2022 hebben klager en beklaagde uitgebreid gesproken over de osteoporose en de onvrede van klager. In het huisartsenjournaal is genoteerd dat beklaagde en klager verder met elkaar zouden gaan, dat daarbij de klacht was afgehandeld en dat de dextra scan in 2025 zou worden herhaald.

Begin april 2023 heeft klager zich laten uitschrijven uit de praktijk van beklaagde, omdat klager - bij nader inzien - vond dat beklaagde haar klacht wegwijsde en nonchalant reageerde.

Op 2 maart 2024 heeft klager haar klacht over beklaagde voorgelegd aan de geschilleninstantie.

De klacht

De klacht van klager houdt, zakelijk weergegeven, het volgende in:

Klager stelt dat zij als gevolg van het tilincident op 9 november 2021 gruwelijke rugpijn leed. Zij kon de eerste tijd vanwege haar klachten moeilijk zelfstandig uit haar bed komen en niet met de auto naar de praktijk van beklaagde rijden. Klager verwijt beklaagde dat zij de diagnose van osteoporose niet eerder heeft gesteld. Volgens klager had beklaagde vanaf het eerste contactmoment op 17 november 2021 bedacht moeten zijn op wervelinzakkingen op basis van osteoporose als mogelijke oorzaak van haar rugklachten. Klager wijst in dit verband op haar geslacht, haar leeftijd, en haar vroegtijdige overgang.

Als beklaagde eerder had gedacht aan de mogelijkheid van osteoporose was de behandeling volgens klaagster anders geweest. Dan had zij een korset moeten dragen en de nodige bedrust moeten houden. Nu heeft zij in de tussenliggende maanden tot de diagnose (november 2021-maart 2022) fysiotherapeuten, een chiropractor en een osteopaat bezocht. Daarnaast heeft zij - ondanks de ervaren pijn - oefeningen gedaan, haar huis geschilderd en verhuisdozen uitgepakt. Daardoor heeft haar lichaam extra schade opgelopen die blijvend is, aldus klaagster. Ook stelt klaagster kosten voor de inschakeling van verschillende therapeuten en een tuinman te hebben moeten maken, die zij vergoed wil zien. Daarbij merkt klaagster op dat zij door de ontstane situatie geen werk heeft kunnen vinden. Dat geeft financiële moeilijkheden. Vanwege een schenking van haar moeder komt klaagster niet in aanmerking voor een uitkering.

Het verweer

Het verweer van beklaagde houdt, zakelijk weergegeven, het volgende in:

Beklaagde betwist dat zij onzorgvuldig heeft gehandeld. Zij voert daartoe aan dat fysiotherapie en pijnstilling als eerste advies voor klaagsters klachten van lage rugpijn in overeenstemming was met de daarvoor geldende richtlijnen en standaarden. Vanwege de aanhoudende pijnklachten en het uitblijven van herstel heeft beklaagde in maart 2022 besloten tot het aanvragen van een röntgenfoto en vervolgens een dexa scan. Als de daaruit voortkomende diagnose van osteoporose eerder bekend was geweest, dan had dit volgens beklaagde geen andere behandeling opgeleverd. Ook in dat geval zou pijnstilling en mobiliseren - waarop de behandeling al was gericht - de richtlijn zijn geweest. Een korset had beklaagde dan niet voorgeschreven. Dat is tegenwoordig geen standaardbehandeling. Wel had beklaagde dan eerder calcium en vitamine D voorgeschreven, maar daarmee zou de door klaagster gestelde schade niet zijn voorkomen. Voor bifosfonaat kwam klaagster volgens de NHG-standaard Fractuurpreventie niet in aanmerking, gezien de geringe wervelinzakking en het geringe fractuur- en valrisico, aldus beklaagde.

Beklaagde concludeert dat zij de zorg heeft gegeven die een redelijk bekwaam en redelijk handelend arts in dezelfde omstandigheden zou hebben gegeven. Beklaagde vindt het vervelend voor klaagster dat zij hevige rugklachten heeft ontwikkeld, maar die zijn niet veroorzaakt door haar handelen maar een gevolg van osteoporose. Beklaagde kan daarvan geen verwijt worden gemaakt. Beklaagde betwist verder de gestelde schade, die klaagster niet heeft geconcretiseerd en onderbouwd. Op grond hiervan moet de klacht van klaagster worden afgewezen, aldus beklaagde.

Beoordeling

Wettelijk kader

Op de arts-patiënt relatie is de Wet inzake de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Wgbo) van toepassing. Deze wet legt de hulpverlener de verplichting op om bij zijn werkzaamheden de zorg van een goed hulpverlener in acht te nemen en daarbij te handelen in overeenstemming met de op hem rustende verantwoordelijkheid, voortvloeiend uit de voor hulpverleners geldende professionele standaard. Deze zorgplicht houdt in dat de hulpverlener die zorg moet betrachten die een redelijk bekwaam en redelijk handelend vakgenoot in dezelfde omstandigheden zou hebben betracht.

Het handelen van beklaagde

Klaagster is van mening dat beklaagde tekort is geschoten in de uitvoering van de geneeskundige behandelingsovereenkomst. De kern van de stelling van klaagster is dat beklaagde vanaf het eerste contactmoment op 17 november 2021 al bedacht had moeten zijn op osteoporose als mogelijke oorzaak van de rugklachten van klaagster.

De geschilleninstantie volgt klaagster hierin niet. Er was voor beklaagde geen aanleiding om op 17 november 2021 al in die richting te denken. Klaagster heeft acht dagen na het tilincident pas gebeld naar de praktijk van beklaagde. Klaagster heeft toen naar eigen zeggen tegen de assistente verteld dat zij bij het tillen van de droger een knappend gevoel in haar rug ervoer, dat zij moeilijk uit haar bed kon komen, alles met een rechte rug deed om pijn te vermijden, maar dat het 'een beetje hetzelfde bleef en niet opschoot'. Het daarop gegeven advies van de assistente om een fysiotherapeut in de buurt te raadplegen, welk advies beklaagde heeft geaccordeerd, is naar het oordeel van de geschilleninstantie, gezien het klachtenbeloop, niet ongebruikelijk en in overeenstemming met de professionele standaard. Daarbij neemt de geschilleninstantie in aanmerking dat klaagster naar de huisartsenpraktijk had gebeld voor advies en niet (ook) had gevraagd om of aangedrongen op een afspraak op het spreekuur of een huisbezoek door beklaagde.

Toen klaagster een aantal weken later op het spreekuur van 3 januari 2022 verscheen - nadat zij naar eigen zeggen allerlei therapeuten was afgegaan -, bestond voor beklaagde evenmin reden te denken aan de mogelijkheid van osteoporose. Beklaagde heeft klaagster na lichamelijk onderzoek opnieuw naar een fysiotherapeut verwezen en geadviseerd paracetamol te nemen. Beklaagde heeft op de hoorzitting toegelicht dat dit gezien het klachtenbeloop van klaagster een normale gang van zaken was. Beklaagde heeft daarbij gewezen op het ontbreken van rode vlaggen (alarmsignalen): de fysiotherapeuten die (de rug van) klaagster in de tussentijd hadden gezien en specialist zijn op het gebied van het bewegingsapparaat hadden klaagster ook niet terugverwezen naar haar. Nadat de lage rugpijnklachten aanhielden en herstel uitbleef, heeft beklaagde in maart 2022 besloten een röntgenfoto en vervolgens een dextra scan te laten maken.

De geschilleninstantie is van oordeel dat beklaagde met deze handelwijze heeft gehandeld zoals van redelijk bekwaam en redelijk handelend huisarts in dezelfde omstandigheden verwacht mocht worden. Er is geen reden om te oordelen dat beklaagde onredelijk laat opdracht heeft gegeven voor het maken van de röntgenfoto en dextra scan. Beklaagde heeft zich terecht op het standpunt gesteld dat het behandeladvies bij lage rugpijn volgens de geldende richtlijnen en standaarden in eerste instantie is gericht op fysiotherapie en pijnstilling.

Klaagster heeft tegenover de gemotiveerde betwisting door beklaagde niet onderbouwd dat zij op grond van de geldende richtlijnen en standaarden anders zou zijn behandeld, met minder schade tot gevolg, als de diagnose osteoporose eerder dan in maart 2022 was gesteld.

Dat klaagster gruwelijke pijn heeft gehad en nog steeds rugklachten ondervindt, is zonder meer te betreuren. Maar dit valt beklaagde niet te verwijten. Er bestaat geen grond voor het oordeel dat beklaagde zich bij de uitvoering van de tussen partijen overeengekomen behandeling, onvoldoende heeft ingespannen en/of bij die inspanning een fout heeft gemaakt.

Conclusie

Het voorgaande leidt tot het oordeel dat beklaagde niet is tekortgeschoten in de uitvoering van de behandelingsovereenkomst. De geschilleninstantie concludeert – met begrip voor de verdrietige situatie van klaagster – dat door beklaagde de zorg van een goed hulpverlener in acht is genomen. De geschilleninstantie zal de klacht daarom ongegrond verklaren.

Omdat de klacht ongegrond is verklaard, komt de geschilleninstantie niet toe aan een beoordeling van de door klaagster gestelde schade.

Dit leidt tot de volgende beslissing.

Beslissing

De geschilleninstantie verklaart de klacht ongegrond.

Aldus gegeven op 14 juni 2024 door de geschilleninstantie, bestaande uit mr. drs. W.P. van der Haak (voorzitter), mr. drs. C.K. van Sichem en mr. G.J. Bloemendal, bijgestaan door ambtelijk secretaris mr. S.L. Toorenborg-Bovenkerk.

Handtekening voorzitter