

Uitspraak Geschillencommissie Eza

van 22 oktober 2018

inzake het geschil tussen (Klager)
en Stichting Rugpoli

De procedure

De Geschillencommissie-EZa (hierna: de Commissie) heeft op 20 mei 2018 een klacht van (klager) ontvangen met het verzoek om daarover een uitspraak te doen.

(klager) heeft een klacht ingediend tegen de Stichting Rugpoli (hierna de Rugpoli te noemen).

Rugpoli heeft schriftelijk verweer gevoerd.

De Commissie heeft de klacht ter zitting behandeld op 24 september 2018, waar (klager) (tezamen met (vriendin klager), een goede vriendin) is verschenen en waar namens de Rugpoli de heer (arts1), arts en hoofdbehandelaar, (naam secretaresse), secretaresse en (naam klachtenfunctionaris), klachtenfunctionaris zijn verschenen.

De feiten

(klager) is (beroep). Zij is in 2011 behandeld voor (ziekte) en heeft in het kader daarvan ook een (...) operatie ondergaan.

Wegens een tilincident tijdens haar werk in januari van dit jaar heeft (klager) rugklachten gekregen. Ten behoeve van de behandeling van die klachten heeft zij zich tot de Rugpoli gewend en daarmee een afspraak gemaakt.

Op 6 maart 2018 is (klager) voor een eerste bezoek bij Rugpoli geweest. Tijdens dat bezoek is een MRI-scan van de rug van (klager) gemaakt en is zij onderzocht door een mechanisch consulent, (arts3) en een musculoskeletaal arts, (arts1).

Een op dezelfde dag ingepland onderzoek met de neuroloog, de heer (arts2), kon wegens ziekte van (arts2) niet doorgaan. (klager) is daarvan op de hoogte gesteld toen zij zich bij de Rugpoli meldde.

Op basis van de MRI constateerde (arts1) een scheur in de tussenwervelschijf L5-S1 met een soort uitstulping (harde hernia). Hij heeft (klager) gezegd dat hij dit zou kunnen behandelen met een transforaminale epidurale injectie, maar dat zou hij pas mogen doen, nadat de neuroloog de MRI zou hebben beoordeeld en onderzoek zou hebben gedaan.

Op 27 maart 2018 is (klager) op consult geweest bij (arts2) en (arts1). Volgens (arts2) was er wel een hernia geweest, veroorzaakt door een scheur in de tussenwervelschijf L4-L5 en een kleinere scheur L5-S1. Aangezien de rugklachten van (klager) toen al sterk waren afgenomen, adviseerde (arts2) haar om het herstel nog wat meer tijd te geven, eventueel aan te vullen met fysiotherapie. (arts1) raadde in het daarop volgende consult een transforaminale epidurale injectie af, gelet op het feit dat de klachten al flink waren afgenomen en de wervels recht stonden. Fysiotherapie zou onder die omstandigheden volgens (arts1) geen toegevoegde waarde hebben.

(klager) heeft vervolgens toch voor fysiotherapie gekozen en op verzoek van de fysiotherapeut de uitslag van de MRI opgevraagd. Vervolgens bleek dat in het MRI-verslag melding werd gemaakt van een klein hemangioom dat zichtbaar was op de scan. De Rugpoli had dit niet gemeld aan (klager).

Standpunten partijen

(klager)

In essentie betreffen de klachten van (klager) de volgende punten:

1. De Rugpoli heeft zowel voorafgaand aan als tijdens de behandeling aan (klager) niet de juiste en/of volledige **informatie** verstrekt waardoor (klager) het gevoel heeft dat zij op het verkeerde been is gezet met betrekking tot de wijze van behandelen door de Rugpoli;
2. (klager) is van mening dat op **facturen** van de Rugpoli ten onrechte pijnbehandeling staat vermeld, omdat zij niet is behandeld voor pijnklachten;
3. (klager) voelt zich door de door de Rugpoli gehanteerde **klachtenprocedure** niet echt gehoord, gezien of begrepen.

Informatie

(klager) ging er op basis van de op de website van Rugpoli vanuit dat haar behandeling op basis van reguliere zorg zou zijn, aangevuld met alternatieve zorg. Uit de door de Rugpoli verstrekte informatie bleek helemaal niet dat de hoofdbehandelaar een alternatieve arts zou zijn, ondersteund door en aangevuld met reguliere zorgverleners. Hoewel (klager) zeker positief staat tegenover alternatieve zorgverleners, ziet zij die als aanvulling op reguliere zorg. Zij wenst geen behandeling te ondergaan, die onder de eindverantwoordelijkheid van een alternatieve zorgverlener wordt uitgevoerd en dat was ook al het geval toen zij zich aanmeldde bij de Rugpoli. Met de huidige kennis van de behandelwijze van de Rugpoli zou (klager) zich nooit voor een behandeling bij de Rugpoli hebben aangemeld.

Verder is volgens (klager) tijdens de behandeling gebleken dat aan haar verstrekte informatie niet volledig was en soms zelfs tegenstrijdig, zoals het verschil van opvatting over het nut van fysiotherapie.

(klager) is van mening dat de neuroloog van de Rugpoli, juist vanwege haar ziekteverleden, de "zwarte vlek" op de MRI-scan, naar later bleek een klein hemangioom, met haar moeten bespreken. Zij kwam daar pas later achter en dat heeft veel onrust bij haar veroorzaakt. Toen zij daarover alsnog een gesprek met (arts2) wilde hebben, werd dat door de Rugpoli geweigerd. (klager) voelt zich ondertussen wel meer gehoord en meer serieus genomen door de Rugpoli, maar blijft erbij dat Rugpoli te weinig of niet helder genoeg communiceert.

Facturen

Op door (klager) ontvangen facturen wordt pijnbehandeling vermeld en dus kennelijk ook in rekening gebracht. Volgens (klager) heeft de Rugpoli haar echter helemaal geen pijnbehandeling gegeven.

Klachtenprocedure

(klager) heeft enkel per mail contact gehad met de klachtenfunctionaris, geen enkel persoonlijk of telefonisch contact. Voorts ging de klachtenfunctionaris er, na informatie van (arts1) te hebben ontvangen, vanuit dat de klacht naar tevredenheid van (klager) was afgehandeld. Zij deed dit zonder hiernaar bij (klager) zelf te informeren. De onafhankelijkheid van de klachtenfunctionaris wordt daarom door (klager) in twijfel getrokken.

De Rugpoli

In medische zin is er volgens de Rugpoli niets verkeerd gegaan bij de behandeling van (klager), maar de communicatie schoot op enkele punten wel tekort, evenals de wijze van klachtbehandeling.

Informatie

Naar de mening van de Rugpoli was (klager) tevoren duidelijk geïnformeerd over de wijze van behandelen en over de taken en verantwoordelijkheden van de zorgverleners van de Rugpoli. Klanten van de Rugpoli weten van tevoren altijd precies waar ze aan toe zijn. De Rugpoli werkt veel samen met de reguliere zorg en verricht in samenwerking met de reguliere zorg regelmatig research. De Rugpoli is dan ook niet zomaar een alternatieve zorgaanbieder, maar verleent alternatieve zorg die “evidence based” is en in samenhang met reguliere zorg wordt gegeven.

Het was inderdaad beter geweest als de neuroloog van de Rugpoli (klager) vanwege haar ziektegeschiedenis zo spoedig mogelijk had geïnformeerd over het hemangioom. Het is bij de Rugpoli niet gebruikelijk dat een klant een neuroloog voor de tweede keer ziet, aangezien de verantwoordelijk behandelaar, in dit geval (arts1), de behandeling en communicatie uitvoert. Maar, indien duidelijk was geweest waarom (klager) graag een tweede gesprek wilde hebben met (arts2), dan was dat gesprek voor haar geregeld. De Rugpoli heeft inmiddels al haar medewerkers gewezen op het belang van kennis van de ziektegeschiedenis van cliënten en die kennis intern daarom beter toegankelijk maakt. Ook is gewezen op het belang dat wordt doorgevraagd bij cliënten naar de achtergrond van hun wensen.

De Rugpoli heeft zich het punt van informatieverstrekking aangetrokken en maatregelen getroffen, waaronder trainingen, om die te verbeteren.

Facturen

De omschrijving pijnbehandeling musculoskeletale geneeskunde is bij iedere factuur dezelfde, evenals de gehanteerde code (in het geval van (klager) een 12).

De reden daarvoor is dat de facturen dan bij de zorgverzekeraar ingediend kunnen worden en mogelijk in aanmerking komen voor (gedeeltelijke) vergoeding. Onder consulten wordt mee pijnbehandeling begrepen, ook al zijn er geen feitelijke werkzaamheden inzake pijnbehandeling uitgevoerd (zoals een injectie).

Klachtenprocedure

De klachtenfunctionaris is volgens de Rugpoli wel degelijk onafhankelijk, ook al is zij werkzaam bij de Rugpoli. Wel erkent de Rugpoli dat de wijze waarop de klachten van (klager) zijn behandeld niet zorgvuldig genoeg is geweest. De klachtenfunctionaris had persoonlijk contact met (klager) moeten opnemen om haar te horen en daardoor te vernemen wat de klachten waren en hoe die opgelost konden worden. De klachtenprocedure zal echter worden aangepast zodat iedere twijfel over de onafhankelijkheid van de klachtbehandeling zal kunnen worden vermeden. Er komt een nieuw protocol voor de behandeling van klachten, waarbij onder meer wordt geregeld dat twee personen voor de klachtenafhandeling bij de Rugpoli verantwoordelijk zijn waarbij de inhoudelijke behandeling wordt gescheiden van de organisatorische taken.

Beoordeling

Informatieverstrekking

De Commissie stelt vast dat het verstrekken van informatie voorafgaand aan de behandeling in dit geval tekort is geschoten. Dit wordt ook door Rugpoli zelf erkend. Zij heeft stappen ondernomen om dit punt te verbeteren, maar de Commissie kan op dit moment niet vaststellen of dit punt ook daadwerkelijk is of zal worden verbeterd. De Rugpoli zal aandacht dienen te besteden aan het verstrekken van informatie over de wijze waarop de Rugpoli haar behandelingen uitvoert, waarbij een alternatieve arts leidend is en andere artsen (alternatieve of reguliere artsen) enkel ondersteunend optreden. In dat geval kunnen potentiële cliënten op basis van de juiste informatie hun afweging maken om wel of niet voor de Rugpoli te kiezen.

De klacht over de informatieverstrekking is dan ook op dit onderdeel gegrond.

Datzelfde geldt voor de klacht dat de neuroloog van de Rugpoli niet met (klager) heeft gesproken over het op de scan aangetroffen kleine hemangioom. Dat had hij, zoals de Rugpoli ook heeft erkend, gezien de ziektegeschiedenis van (klager) wel moeten doen om te voorkomen dat zij zich daarover naderhand ongerust zou maken.

Dit onderdeel van de klacht over de informatieverstrekking is daarom gegrond.

Het feit dat (arts1) een ander advies gaf over het nut van fysiotherapie dan (arts2) is naar het oordeel van de Commissie geen gevolg van een tekortschietende informatievoorziening, maar het gevolg van een professioneel verschil van inzicht dat in een geval als het onderhavige in de praktijk voorstelbaar is en voor (klager) geen schadelijke gevolgen kon hebben. De Commissie beschouwt dit onderdeel dan ook niet als klachtwaardig gedrag.

Hoewel het de Commissie niet geheel duidelijk is of (klager) als klacht heeft geformuleerd het feit dat zij niet vóór 6 maart 2018 op de hoogte is gesteld van de ziekte van (arts2), overweegt zij daaromtrent voor de volledigheid dat dit kan worden beschouwd als een organisatorische omissie, maar niet als klachtwaardig gedrag.

Facturen

De wijze van factureren door de Rugpoli heeft te maken met de systematiek van de DBC-administratie. Daardoor is een zorgaanbieder gebonden aan de in dat systeem voorgeschreven omschrijvingen en nummeringen; de Rugpoli heeft daarop geen invloed. (klager) heeft overigens niet betwist dat het eerste consult van (arts1) (op 6 maart 2018) niet aan haar in rekening is gebracht.

De klacht over het factureren is dan ook ongegrond.

Klachtenprocedure

De Commissie stelt verder vast dat de klachtenbehandeling niet aan de maat is geweest. De klachtenfunctionaris heeft (klager) niet in persoon gehoord om de inhoud en de achtergrond van de klachten zelf te kunnen toetsen. Ook blijkt uit het dossier niet dat de klachtenfunctionaris zelfstandig nader onderzoek heeft gedaan. Integendeel, toen (arts1) haar op de hoogte bracht van het (op zichzelf genomen goede) telefonische gesprek van hem met (klager), beschouwde zij de klacht als afgehandeld zonder dit bij (klager) te controleren. De klacht over de klachtenprocedure is dan ook gegrond.

Slotsom

Het voorgaande leidt de Commissie tot de conclusie dat de klachten over de informatie vooraf met betrekking tot de wijze van behandelen door de Rugpoli, over de aanwezigheid van een hemangioom en over de klachtenafhandeling gegrond zijn, terwijl de andere klachten ongegrond zijn, alles zoals hierboven overwogen. De Commissie ziet geen aanleiding voor het formuleren van aanbevelingen, aangezien de Rugpoli de tekortkomingen heeft onderkend en haar beleid waar nodig op belangrijke punten reeds heeft verbeterd.

Beslissing

De Commissie acht de klachten inzake de informatie vooraf met betrekking tot de wijze van behandelen door de Rugpoli, over de aanwezigheid van een hemangioom en over de klachtenprocedure gegrond en de klachten voor het overige ongegrond, zoals hiervoor onder de beoordeling is aangegeven.

De Commissie bepaalt dat de Rugpoli binnen twee weken na dagtekening van deze uitspraak aan (klager) de kosten van deze procedure ten bedrage van € 50,- dient te vergoeden.

Aldus opgemaakt te Zeist op 22 oktober 2018 namens de Geschillencommissie EZA, bestaande uit (namen commissieleden).

de voorzitter,

de secretaris,

()

()