

Uitspraak Geschillencommissie EZA van 10 augustus 2020

inzake het geschil tussen
(naam klaagster) en (naam arts) van de (xxxxxx) Kliniek (x)

De procedure

De Geschillencommissie-EZA (hierna: de Commissie) heeft op 5 november 2019 een klacht van (naam klaagster) (hierna verder (naam klaagster) te noemen) ontvangen met het verzoek om daarover een uitspraak te doen.

(Naam klaagster) heeft een klacht ingediend tegen (naam arts), plastisch chirurg van de (xxxxxx) Kliniek (x) (hierna verder (naam arts) te noemen).

(Naam arts) heeft op 10 december 2019 schriftelijk verweer gevoerd.

De voorzitter van de Commissie (hierna verder de Voorzitter te noemen) heeft op basis van de klacht en het daartegen gevoerde verweer besloten dat (naam klaagster) medisch diende te worden onderzocht, omdat anders niet tot een gefundeerde uitspraak inzake haar klacht kon worden gekomen. Bij brief van 2 juni 2020 heeft de secretaris van de Commissie daarom aan (naam klaagster) gevraagd om binnen twee weken contact op te nemen met (naam commissielid medisch) om een afspraak te maken voor een dergelijk onderzoek. (Naam commissielid medisch), medisch lid van de Commissie, zou vervolgens van zijn bevindingen een schriftelijk verslag opmaken dat aan partijen en de overige commissieleden ter beschikking zou worden gesteld.

(Naam commissielid medisch) heeft de Commissie na verloop van tijd meegedeeld dat (naam klaagster) geen afspraak had gemaakt voor het onderzoek. De Commissie heeft in een e-mail van 15 juni 2020 aan (naam klaagster) gevraagd of zij inmiddels een afspraak met (naam commissielid medisch) had kunnen maken. Hierop heeft zij niet gereageerd. Op 22 en 29 juni 2020 is van de zijde van de Commissie tevergeefs geprobeerd telefonisch contact met (naam klaagster) te krijgen, terwijl (naam commissielid medisch) op 29 juni 2020 heeft laten weten dat (naam klaagster) nog steeds geen contact met hem had gezocht voor het maken van een afspraak. In overleg met de Voorzitter is aan (naam klaagster) bij e-mail van 29 juni 2020 nog een termijn van een week gegeven om een afspraak met (naam commissielid medisch) te maken, maar ook hierop is door haar niet gereageerd.

De Voorzitter heeft vervolgens, onder toepassing van artikel 13 van het Reglement Geschillencommissie Extramurale Zorgaanbieders, bepaald dat de zaak door hem zonder nadere zitting kon worden afgedaan.

De feiten

1. (Naam klaagster) heeft op 7 augustus 2017 een lipofilling-behandeling ten aanzien van de traangoten onder haar beide ogen ondergaan, welke behandeling is uitgevoerd door (naam arts). Nadien is (naam klaagster) diverse malen voor controle bij (naam arts) geweest waarbij tussen hen verschil van mening is ontstaan over het effect van de behandeling, met name onder het rechteroog van (naam klaagster). Partijen hebben foto's overgelegd van beide ogen van (naam klaagster) en het omliggende gebied daarvan, zowel vóór de behandeling genomen, als daarna. Op 8 januari 2018 heeft (naam arts) het gebied onder het rechteroog van (naam klaagster) geïnjecteerd met kenacort. (naam klaagster) bleef evenwel ontevreden met het resultaat en heeft blijkens het dossier tot tweemaal toe een second opinion gevraagd, eerst aan (naam arts1) van de (naam kliniek1) (in maart 2018) en later (in november 2019) aan (naam arts2), plastisch chirurg. (naam klaagster) heeft in de tweede helft van 2019 een klacht ingediend bij de (xxxxxx) Kliniek (x), maar uit het dossier blijkt niet wat daarmee is gedaan.

Standpunten partijen

2. (Naam klaagster) is zeer ontevreden over het resultaat van de behandeling, met name ten aanzien van haar rechteroog waaronder volgens haar een bult zicht- en voelbaar is. Zij heeft daardoor ook psychische en emotionele schade geleden. (Naam arts) betwist dat sprake is van een bult onder het rechteroog van (naam klaagster) en meent dat het resultaat van zijn behandeling goed is.

Beoordeling

3. Zoals hiervoor bij de weergave van de procedure al is vermeld, heeft de Voorzitter het na binnenkomst van het verweerschrift van (naam arts) noodzakelijk geoordeeld om (naam klaagster) door het medisch lid van de Commissie nader te doen onderzoeken. Weliswaar waren er door partijen foto's overgelegd van de ogen van (naam klaagster) vóór en na behandeling, maar deze gaven onvoldoende duidelijkheid voor een gefundeerd oordeel van de Commissie, zodat een nader, medisch onderzoek van de ogen van (naam klaagster) noodzakelijk was. De Voorzitter stelt vast dat een dergelijk onderzoek niet heeft plaatsgevonden, omdat (naam klaagster) zonder opgave van redenen niet bereid is gebleken om een afspraak met (naam commissielid medisch) te maken voor het onderzoek. (Naam klaagster) heeft ook niet gereageerd op verzoeken van de Commissie om contact op te nemen en zij heeft evenmin gereageerd op de e-mail van de Commissie waarin haar nog een termijn van een week is gegeven om een afspraak te maken voor het onderzoek.

4. De Voorzitter komt daarom tot de conclusie dat het noodzakelijke medisch onderzoek door toedoen van (naam klaagster) niet heeft kunnen plaatsvinden, waardoor een goede beoordeling van haar klacht niet mogelijk is. Zij zal daarvan ook het risico dienen te dragen en haar klacht zal daarom ongegrond worden verklaard

Beslissing

De Voorzitter verklaart op basis van voorgaande overwegingen de klacht van (naam klagster) ongegrond.

Aldus opgemaakt te Zeist op 10 augustus 2020 door de Voorzitter van de Geschillencommissie EZA.

De Voorzitter,

de Secretaris

(naam voorzitter)

(naam secretaris)