

KLACHTENCOMMISSIE ALTERNATIEVE BEHANDELWIJZEN

Vierde kwartaalverslag 2015

Hierbij vindt u het verslag van het vierde kwartaal van 2015 van de Klachtencommissie alternatieve behandelwijzen (hierna: KAB). Dit is conform de afspraak die het bestuur van de stichting KAB op 9 oktober 2008 gemaakt heeft.

Er wordt met ingang van 2009 ieder kwartaal een verslag gemaakt van de binnen gekomen en behandelde klachten om beter te kunnen voldoen aan de kwaliteitsbevordering van de beroepsuitoefening door beroepsbeoefenaren van alternatieve behandelwijzen (art. 2 lid b reglement).

Nadere gegevens met betrekking tot de klachtenbehandeling in 2015

Klacht 2015-017 (Zhong) komt op 10 september 2015 binnen. De KAB bespreekt de klacht op 10 december 2015 en komt tot een definitief oordeel.

KLACHT

Klager verwijt behandelaar dat behandelaar onterecht eenzijdig de behandelovereenkomst heeft beëindigd. Tevens is klager van mening dat de zorgvuldigheidseisen die gelden voor het opzeggen van de behandelovereenkomst door therapeut niet zijn nageleefd.

OVERWEGINGEN van de KAB.

De KAB is van oordeel dat de handelswijze van behandelaar in de praktijk overeenkomt met het eenzijdig opzeggen van de behandelingsovereenkomst.

Volgens artikel 460 van de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO) kan een hulpverlener, behoudens gewichtige redenen, de behandelingsovereenkomst **niet** eenzijdig opzeggen.

Allereerst merkt de commissie op dat de WGBO niet rechtstreeks van toepassing is op de casus omdat er geen sprake is van een geneeskundige behandeling. Wel kan er analoog aan deze wet geredeneerd worden. Men noemt dat 'analoge toepassing'. Het idee achter de totstandkoming van deze wet is namelijk dat er sprake is van een ongelijkwaardige relatie tussen arts en patiënt. De wetgever heeft hiermee de patiënt willen beschermen. Die ongelijkwaardige relatie geldt uiteraard ook voor een behandelrelatie tussen een alternatief behandelaar en zijn cliënt.

Volgens de Koninklijke Nederlandsche Maatschappij ter bevordering van de Geneeskunst (KNMG) geldt er een richtlijn ten aanzien van de beëindiging van de geneeskundige behandelingsovereenkomst. De richtlijn gaat er vanuit dat er sprake moet zijn van een gewichtige reden en dat er daarnaast voldaan moet worden aan een aantal zorgvuldigheidseisen. De KAB volgt deze richtlijn in de behandeling van klachten over dit onderwerp.

De KAB is van oordeel dat in dit geval de enige gewichtige reden zou kunnen zijn dat de therapeut een aanmerkelijk belang heeft bij het beëindigen van de behandelingsovereenkomst, en wel zodanig dat voortzetting van de overeenkomst redelijkerwijs van hem niet kan worden gevergd.

In de uitwerking van deze reden wordt het volgende aangegeven: als de arts een bepaalde behandeling weigert te geven omdat deze volgens hem niet geïndiceerd of medisch zinloos is, is dat onvoldoende reden om de behandelingsovereenkomst met de patiënt te beëindigen. Als de arts meent dat de behandeling niet geïndiceerd of medisch zinloos is, zal hij de patiënt helder moeten informeren over de redenen en motieven van zijn visie en, voor zover aanwezig, een alternatief moeten aangeven. Zo nodig kan hij de patiënt voor een second opinion verwijzen naar een andere hulpverlener.

De KAB concludeert dat het in onderhavige casus onvoldoende duidelijk is geworden dat er sprake is van een aanmerkelijk belang bij behandelaar om de behandeling eenzijdig te beëindigen. Hierbij moet worden opgemerkt dat de casuïstiek niet goed te beoordelen is vanwege de beperking die klager behandelaar heeft opgelegd om inhoudelijke informatie over de behandeling te verstrekken.

Derhalve is het niet mogelijk voor de commissie om een oordeel te vormen over dit onderdeel van de klacht. Ditzelfde geldt voor de bewering dat er geen behandelplan zou zijn.

Echter, zelfs als er sprake zou zijn van een gewichtige reden, dan moet vervolgens de vraag worden gesteld of behandelaar voldaan heeft aan een aantal zorgvuldigheidseisen.

Voor deze casus zouden de volgende eisen kunnen gelden:

1. Behandelaar moet de patiënt een schriftelijke bevestiging van zijn besluit onder vermelding van redenen sturen.

Hier heeft behandelaar niet aan voldaan.

2. Behandelaar moet voor de beëindiging van de behandelingsovereenkomst een redelijke termijn in acht nemen. Welke termijn redelijk is, hangt af van de specifieke omstandigheden van het geval.

Hier heeft behandelaar niet aan voldaan.

3. Behandelaar zet de noodzakelijke hulp voort of zorgt voor hulp door een andere hulpverlener, en wel totdat de cliënt een nieuwe behandelaar heeft gevonden.

Hier heeft behandelaar niet aan voldaan.

4. Behandelaar werkt zoveel mogelijk mee aan het zoeken naar een alternatief voor de zorg.

Hier heeft behandelaar niet aan voldaan.

De KAB is van mening dat behandelaar onvoldoende heeft kunnen onderbouwen waarom de zorgvuldigheidseisen niet zijn gevolgd en verklaart dit onderdeel van de klacht gegrond.

UITSpraak

De KAB verklaart de klacht gedeeltelijk gegrond voor wat betreft het onderdeel dat behandelaar niet de zorgvuldigheidseisen heeft nageleefd die gesteld zijn bij het eenzijdig opzeggen van de behandelovereenkomst.

REACTIE van BEHANDELAAR op de uitspraak.

Behandelaar laat op 23 december 2015 het volgende aan de commissie weten:

De behandelaar geeft aan een voorkomend soortgelijke casus te zullen zien als het eenzijdig opzeggen van de behandelovereenkomst en bij de uitvoering daarvan de zorgvuldigheidseisen in acht te zullen nemen.

Klacht 2015-018 (Zhong) komt binnen op 13 september 2015. De KAB bespreekt de klacht op 10 december 2015 en komt tot een definitief oordeel.

KLACHT

Klager verwijt behandelaar niet volgens professionele standaarden te hebben gehandeld. Door de behandeling heeft klager fysieke schade opgelopen. Daarnaast verwijt klager dat behandelaar geen anamnese heeft uitgevoerd, geen interesse heeft getoond voor de aandoening en de uitgevoerde behandeling niet heeft besproken.

OVERWEGINGEN van de KAB

De KAB heeft de diverse documenten bestudeerd en besproken. Als uitgangspunt neemt de KAB de beroepscode van de beroepsvereniging Zhong (NVTCG Zhong 2012) waarbij de therapeut is aangesloten.

Wat betreft het werken volgens de professionele standaard overweegt de KAB het volgende. De beroepscode geldt als professionele standaard voor de therapeuten die zijn aangesloten bij Zhong. De vigerende wetgeving op het gebied van gezondheidsrecht is in deze code verwerkt. Dit betreft onder andere de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst. De KAB betreft deze wet dan ook in haar overweging wanneer de beroepscode niet duidelijk is op een bepaald punt.

De KAB is van mening dat er door behandelaar niet professioneel is gehandeld. De beroepscode schrijft namelijk voor dat er een schriftelijke behandelovereenkomst dient te worden opgesteld. In de overeenkomst moet de aard van de behandeling genoemd worden. Onder aard van de behandeling wordt verstaan: welke vorm(en) van TCG geëigend is/zijn bij de betreffende klacht en het uiteindelijke behandelgoal. Het is wenselijk om in de behandelovereenkomst op te nemen dat na een aantal vooraf afgesproken behandelingen er een evaluatie plaatsvindt met betrekking tot de resultaten van de behandelingen. In casu is er geen bewijs geleverd dat een dergelijke schriftelijke overeenkomst is opgesteld tussen beide partijen. De commissie acht dit onderdeel van de klacht gegrond.

Daarnaast blijkt tijdens het consult dat behandelaar de behandeling niet verder wil uitvoeren vanwege het feit dat klager rookt. Volgens de commissie had een tijdige constatering van dit feit ertoe moeten leiden dat behandelaar al in een eerder stadium de grens van behandelen zou hebben kunnen aangeven aan klager, zodat behandeling niet gestart zou worden.

De KAB is van mening dat diagnosestelling alleen op grond van de tong niet voldoende is voor een professionele diagnose. Tijdens de anamnese moet volgens de commissie minimaal gevraagd worden naar de ziektegeschiedenis, het functioneren, eventuele beperkingen en het actueel medicijngebruik van de patiënt. Voor het uitvoeren van een anamnese zijn verschillende formulieren beschikbaar binnen de beroepsgroep. Niet aantoonbaar is dat deze zaken door behandelaar met klager zijn besproken. Hierdoor wordt de kans dat de behandeling schade veroorzaakt aanmerkelijk groter. De commissie acht het onderdeel van de klacht dat er geen volledige anamnese is uitgevoerd gegrond.

De behandelaar heeft volgens de commissie de klager niet duidelijk geïnformeerd over de aard en wijze van behandelen. De beroepscode zegt hierover het volgende als plicht van de therapeut: informeert de cliënt (op diens verzoek) zoveel mogelijk over de behandeling. Dit wil zeggen dat therapeut een duidelijke uitleg geeft over de TCG diagnose, de werkwijze, de mogelijke tijdelijke verergering van de klacht(en), alsmede over de staat van, en de vooruitzichten met betrekking tot diens gezondheid voor wat betreft de klacht(en). Indien er deugdelijke informatie verstrekt was, dan had de klager een afgewogen keuze kunnen maken welke vorm van interventie zij wel of niet zou willen ondergaan. Uit de aangeleverde documentatie van zowel klager als behandelaar blijkt niet dat er voldoende informatie is verstrekt over de aard van behandeling.

De commissie acht het onderdeel van de klacht dat er niet voldoende informatie verstrekt is gegrond.

Het behandelen van meerdere patiënten tegelijkertijd waarbij de gesprekken hoorbaar zijn voor anderen baart de commissie zorgen. Er wordt niet voldoende privacy geboden aan de patiënten en dit voldoet niet aan de eisen uit de beroepscode. Hierin wordt namelijk gesteld dat de therapeut zoveel mogelijk zorg draagt voor de privacy van de cliënt tijdens het consult in ruimtelijk en akoestisch opzicht. De KAB vraagt behandelaar ervoor te zorgen dat de privacy van cliënten wordt gewaarborgd.

UITSPRAAK

De KAB verklaart de klacht gegrond op alle onderdelen.

REACTIE van BEHANDELAAR op de uitspraak.

Op 12 januari 2016 ontvangt de KAB een reactie van behandelaar op de uitspraak. Behandelaar stelt de volgende maatregelen voor:

- Nieuwe cliënten telefonisch informeren over TCM en behandelwijze van behandelaar;
- Cliënten meer nadrukkelijk vragen of er medische klachten zijn waarvoor zij behandeld worden en/of kruiden gebruiken;
- Behandeling duidelijker uitleggen aan cliënten;
- Website verbeteren en bij vragen hiernaar verwijzen.

Klacht 2015-019 (Zhong) komt op 10 november 2015 bij de KAB binnen. Klager stuurt geen machtiging terug waardoor de procedure wordt stopgezet.

Klacht 2015-020 (VNT) komt op 19 november 2015 bij de KAB binnen. Op 25 november 2015 neemt klager telefonisch contact op met het verzoek de klacht alleen door te sturen naar het tuchtcollege. Dezelfde dag wordt de klacht door het secretariaat naar het tuchtcollege van de VNT verzonden en stopt de procedure bij de KAB.

Februari 2016