

**APOTHEKER GAAT TE VER  
EN TOONT GEEN SPIJT  
VAN ZIJN GEDRAG**

# FIKSE RUZIE TUSSEN APOTHEKER EN PATIËNT LEIDT TOT BERISPING



Het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg te Amsterdam moest in een zaak drie klachten beoordelen tegen een apotheker, die weigerde Nizoral-shampoo te verstrekken aan de patiënt. Hoogoplopende discussies en een eenzijdige beëindiging van de behandelrelatie door de apotheker waren het gevolg. Het college acht de klachten van de patiënt gegrond.

Auteurs **Catelijne Bach** en **Jolijn Geven**

## WAT SPEELDE ER?

De patiënt gebruikte al jarenlang Nizoral-shampoo. Nizoral stond al lange tijd niet meer op de preferentielijst van de zorgverzekeraar van de patiënt. De apotheek had het toch jarenlang nog verstrekt uit coulance. De apotheek besloot nu alsnog het preferente middel te verstrekken. Daardoor kreeg de patiënt klachten, waaronder jeuk en een rode, branderige huid.

De huisarts schreef een nieuw recept voor Nizoral voor. Daarop was aangegeven dat de patiënt dit middel uit medische noodzaak nodig had, wegens chronisch gebruik. De apotheker besprak met de patiënt dat dit niet afdoende zou zijn om af te wijken van het preferentiebeleid. Pas daarna kwam de apotheker erachter dat het middel in het geheel niet meer leverbaar was.

Intussen had de patiënt zelf contact gehad met de zorgverzekeraar. Deze vertelde hem dat de shampoo wel zou worden vergoed, mits er een deugde-

lijke onderbouwing van de medische noodzaak is. Uiteindelijk zou de apotheker echter moeten beslissen.

## WAT GEBEURDE ER VERDER NOG?

Toen de patiënt een dag later terugkwam in de apotheek en de apotheker hem alsnog vertelde dat Nizoral uit de handel was genomen, ontstond een woordenwisseling. De apotheker zou de patiënt meerdere keren hebben beledigd en hem daarna dringend hebben verzocht te vertrekken. Enkele uitlatingen van de apotheker waren: "je snapt er geen bal van", "E (de zorgverzekeraar) zijn leugenaars", "als het jou niet bevalt, ga naar een andere apotheek", "je moet niet zo een goedkope verzekering nemen", en "zoek het lekker uit".

Ruim een maand later bracht de patiënt weer een bezoek aan de apotheek voor het ophalen van andere medicatie. Opnieuw ontstond een fikse ruzie. De apotheker deed uitspraken als: "Je hebt

geen vertrouwen in mij, ga nu lekker weg naar een andere apotheek. Als je nu niet weggaat, ga ik de politie bellen. Je moet nu weg weg weg uit uit uit ... wil je niet weg? Ik ga nu de politie bellen."

#### **WAT VOND DE PATIËNT?**

De patiënt was niet gediend van het gedrag van de apotheker en diende de volgende klachten in:

- de apotheker heeft zijn behandeling belemmerd, door te weigeren om het middel te verstrekken;
- verder heeft hij beledigende uitlatingen jegens hem gedaan, daardoor heeft hij slaapproblemen en is hij somber;
- tenslotte heeft de apotheker de behandelrelatie met hem eenzijdig beëindigd.

#### **WAT VOND DE APOTHEKER?**

De apotheker vond dat hem geen tuchtrechtelijk verwijt te maken valt. Opvallend daarbij is dat de apotheker de hierboven geciteerde uitspraken niet betwist; hij vond dit gedrag zelf dus niet zo ernstig.

#### **EN HET COLLEGE?**

Het college denkt daar duidelijk anders over. Door de bijwerkingen van de patiënt en de – ook door de huisarts onderschreven – medische noodzaak niet nader te onderzoeken, door bijvoorbeeld contact op te nemen met de behandelend huisarts, handelde de apotheker onzorgvuldig en ondeskundig. Daarbij speelde mee dat de apotheker niet had gekeken naar alternatieve middelen én dat de patiënt steeds tegenstrijdige verhalen te horen kreeg: dat het product niet vergoed werd, dan weer dat het niet leverbaar was en via de zorgverzekeraar dat de apotheker de eindbeslissing neemt over de terhandstelling van het middel.

*De apotheker zei:  
als je nu niet  
weggaat, ga ik  
de politie bellen*

Verder vindt het college de uitlatingen van de apotheker ook in strijd met goed zorgverlenerschap; van een redelijk handelende apotheker mag worden verwacht dat hij zich niet laat provoceren en patiënten in een veilige omgeving behulpzaam en correct te woord blijft staan, temeer daar de apotheker door de medicatie wist dat het een kwetsbare patiënt betrof. Een patiënt wegsturen gaat zeker te ver. De tweede klacht is dus ook gegrond.

Ook de klacht over het eenzijdig beëindigen van de behandelrelatie acht het college gegrond. Naar oordeel van het college heeft de patiënt de apotheek tijdens het laatste bezoek niet vrijwillig verlaten, maar zag hij geen andere optie; de apotheker dreigde de politie te bellen. Het college geeft aan dat het uitgangspunt op grond van de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst is dat een behandelrelatie niet door de zorgaanbieder kan worden opgezegd, tenzij daarvoor gewichtige redenen zijn. Als die er hier al zouden zijn, wat het college in twijfel trekt, had de apotheker bij de beëindiging in ieder geval voldoende zorgvuldigheid moeten betrachten. Dat had hij onder meer kunnen doen door de klager in te lichten, de beëindiging schriftelijk te bevestigen en een redelijke opzegtermijn in acht te nemen.

*Door medische noodzaak  
niet te onderzoeken,  
handelde de apotheker  
onzorgvuldig*

Het college acht de klacht dus volledig gegrond: de apotheker heeft niet gehandeld zoals van hem als redelijk bekwame beroepsuitoefenaar mag worden verwacht. Tijdens de mondelinge behandeling van de klacht bleek niet van enig zelfinzicht aan de kant van apotheker of excuses aan de klager. Het college heeft daarom besloten een berisping op te leggen.

#### **EN DUS?**

Als zorgverlener heb je een verantwoordelijke functie in de maatschappij en ben je – alleen daarom al – gehouden om patiënten op een correcte en juiste manier te bejegenen. Kijkend naar de onzorgvuldige beëindiging van de behandelrelatie en het gedrag van de apotheker, ook nog bij de zitting, is de uitspraak van het college niet verrassend. Zorgverleners krijgen regelmatig te maken met lastige patiënten aan de balie. Het is dan echter hun taak en plicht om toch netjes te blijven en de patiënt mee te nemen in bepaalde beslissingen, om zoveel mogelijk frustraties en onbegrip bij de patiënt te voorkomen. Dat de apotheker dat hier niet heeft gedaan en te ver is gegaan, is duidelijk. ■

Catelijne Bach en Jolijn Geven zijn werkzaam als advocaten bij Van Iersel Luchtman Advocaten en maken deel uit van het Brancheteam Zorg van dit kantoor. Jolijn Geven is ook werkzaam als zorgmakelaar voor apotheken.