

Geschilleninstantie Openbare Apotheken

Referentie: 20220084/OA

UITSpraak

Inzake

Mevrouw [naam]
wonende te [plaats]
klaagster

tegen

De heer [naam], beherend apotheker van [naam apotheek]
gevestigd te [plaats]
Verweerder

DE PROCEDURE

Middels een brief heeft klagster een klacht ingediend jegens verweerder.

Klaagster heeft op 28 oktober 2022 de Geschilleninstantie Openbare Apotheken (hierna verder te noemen de (geschillen)commissie) schriftelijk gemachtigd alle relevante gegevens betreffende de klacht op te vragen.

Verweerder en klagster zijn gehoord op basis van een schriftelijke procedure van hoor en wederhoor.

De geschillencommissie heeft kennisgenomen van en zal beslissen op basis van de volgende en tussen partijen gewisselde stukken:

- een brief van klagster ontvangen op 25 augustus 2022;
- het verweerschrift van verweerder van 15 november 2022;
- de repliek van klagster van 23 november 2022;
- de dupliek van verweerder van 7 december 2022.

In haar vergadering van 12 december 2022 heeft de geschillencommissie besloten op basis van de schriftelijke stukken tot een uitspraak te komen. De uitspraak is vastgesteld op 10 januari 2023.

SAMENVATTING VAN HET GESCHIL

Klaagster verwijt verweerder:

1. dat zijn gedrag naar haar toe niet correct was;
2. dat zijn assistenten verkeerde informatie hebben verstrekt;
3. dat er niet in haar dossier stond vermeld dat zij een allergie voor benzylalcohol en een auto-immuunziekte had;
4. dat hij geen vitamine B12 in het buitenland wilde bestellen toen duidelijk werd dat [naam farmaceutisch bedrijf] niet kon leveren.

1. DE FEITEN

De geschillencommissie gaat uit van de volgende als vaststaand aangenomen feiten:

- 1.1 Klaagster is verzekerd bij zorgverzekeraar [naam zorgverzekeraar].
- 1.2 Op 6 juli 2022 heeft verweerder aan klagster per e-mail het volgende laten weten:

"Er was in ons systeem nog geen blokkade gemaakt op een allergie. Deze heb ik voor de toekomst nu ingespoeld."

1.3 Op 7 juli 2022 heeft verweerder aan klaagster de volgende e-mail gestuurd:

"Zoals ook al eerder in de mail aangegeven heb ik een blokkade gemaakt op het middel. De allergie is bij mij duidelijk. Tegen de tijd dat uw vitamine b12 op is, bekijken we of [naam farmaceutisch bedrijf] te bestellen is, zo niet dan bekijken wij waar b12 zonder benzylalcohol te bestellen is."

1.4 Op het medicatieoverzicht van 18 november 2022 staat het volgende vermeld:

"Bij de medicatiebewaking in de apotheek wordt rekening gehouden met de volgende medische gegevens:

*Hyperthyreoidie
Trombo-embolie veneus*

Bij de afleveringen in de apotheek wordt rekening gehouden met de volgende overgevoeligheden

Stof: Benzylalcohol"

2. TOELICHTING OP DE KLACHT

De klacht houdt zakelijk en samengevat het volgende in:

- 2.1 Klaagster is al vanaf 2002 bekend met een allergie voor benzylalcohol. In 2021 werd vastgesteld dat zij een auto-immuunziekte heeft; pernicieuze anemie als gevolg van een atrofische gastritis. Hiervoor moet zij de rest van haar leven hydroxocobalamine (vitamine B12) injecteren. In Nederland is dit verkrijgbaar van [naam farmaceutisch bedrijf], maar hier zit benzylalcohol in. [naam farmaceutisch bedrijf] levert hydroxocobalamine injecties zonder benzylalcohol (merknaam Hydrocobamine).
- 2.2 De huisarts heeft aangegeven dat klaagster van [naam farmaceutisch bedrijf] vitamine B12 injecties moet krijgen. Aangezien er sprake is van een grondstoffen tekort, kon er af en toe geen Hydrocobamine van [naam farmaceutisch bedrijf] worden geleverd. Klaagster werd in de apotheek geadviseerd om hydroxocobalamine injecties van [naam farmaceutisch bedrijf] te gebruiken of vitamine B12 tabletten. Meerdere keren moest klaagster aan de balie of aan de telefoon aan de assistente uitleggen dat zij allergisch is voor benzylalcohol en dat vanwege haar auto-immuunziekte, vitamine B12 tabletten ongeschikt zijn, maar toch werden haar telkens deze onjuiste alternatieven opgedrongen. De bewering van verweerder dat hij pas via de e-mail van klaagster vernam dat zij allergisch was voor benzylalcohol en een auto-immuunziekte heeft, klopt niet volgens klaagster.

- 2.3 Klaagster neemt deel aan een vitamine 'B12 – patiëntengroep'. Er is vanuit deze groep contact met de leverancier [naam farmaceutisch bedrijf]. Klaagster was via deze 'patiëntengroep' al op de hoogte van de leveringsproblemen bij [naam farmaceutisch bedrijf] en gaf aan verweerder door dat hij de hydroxocobalamine injecties zonder benzylalcohol kon bestellen in het buitenland. Haar zorgverzekeraar [naam zorgverzekeraar], had hiervoor groenlicht gegeven. Volgens verweerder kon dit niet en pas nadat klaagster had uitgezocht waar en hoe verweerder dit in het buitenland kon bestellen en nadat zij bij een andere apotheek wel hydroxocobalamine injecties zonder benzylalcohol had meegekregen, kreeg zij de gevraagde ampullen mee van verweerder.
- 2.4 Klaagster verwacht van verweerder dat hij uitlegt aan zijn assistenten dat als een patiënt een allergie heeft voor benzylalcohol, er nooit Hydrocobamine van [naam farmaceutisch bedrijf] meegegeven mag worden. Klaagster wil excuses van verweerder voor het 'jokken brokken' voor het aanprijzen van Hydrocobamine van [naam farmaceutisch bedrijf], maar ook voor het ophangen van de telefoon en voor zijn gedrag. Klaagster vraagt zich af of verweerder een bonus krijgt voor het aanbieden van hydroxocobalamine injecties van producent [naam farmaceutisch bedrijf].

3. HET VERWEER

Het verweer houdt zakelijk en samengevat het volgende in:

- 3.1 Verweerder stelt voorop dat hij op dit moment, vitamine B12 injecties zonder benzylalcohol via import uit het buitenland, levert aan klaagster.
- 3.2 Verweerder leverde aan klaagster vitamine B12 injecties van het merk [naam farmaceutisch bedrijf], totdat deze niet meer konden worden geleverd. Verweerder licht toe dat als een product niet leverbaar is, hij op zoek gaat naar een alternatief, zodat de farmaceutische zorg gewaarborgd blijft. Er is gekeken naar vitamine B12 injecties die wel leverbaar en geregistreerd zijn in Nederland (Nederlands handelspreparaat). Dit was ofwel oraal vitamine B12 of vitamine B12 injecties van het merk [naam farmaceutisch bedrijf]. Dit is voorgelegd aan klaagster, maar niet aan haar geleverd. Het importeren van niet geregistreerde handelspreparaten is niet hetgeen waar standaard als eerste naar wordt gekeken.
- 3.3 Na een telefoongesprek met klaagster, heeft er een mailwisseling (van 4 juni tot 22 augustus 2022) plaatsgevonden. Hieruit werd volgens verweerder duidelijk dat klaagster niet oraal behandeld kon worden vanwege een auto-immuunziekte en dat zij allergisch was voor benzylalcohol. Dit was eerder niet bekend bij de apotheek. Verweerder voert aan dat informatie uit specialistenbrieven of de episodelijst van de huisarts, niet automatisch wordt gedeeld met de apotheek. Verweerder heeft deze informatie op 6 juli 2022 verwerkt in het apotheekinformatiesysteem. Ook is er in het

patiëntendossier van klaagster een aantekening gemaakt dat zij allergisch is voor de hulpstof benzylalcohol. Hier wordt vanaf 20 juli 2022 op bewaakt door het apothekersteam.

- 3.4 Verweerder heeft in twee e-mails, van 6 en 7 juli 2022, aan klaagster toegezegd dat vitamine B12 injecties zonder benzylalcohol geleverd zou worden. Er is volgens verweerder geprobeerd om klaagster een passend alternatief aan te bieden, maar helaas heeft zij dit niet zo ervaren. Hij vindt het spijtig dat klaagster zich onheus bejegend heeft gevoeld.
- 3.5 Verweerder stelt uitdrukkelijk dat hij geen bonus krijgt voor het leveren van een specifiek geneesmiddel. Klaagster is verzekerd bij [naam zorgverzekeraar] en deze hanteert geen preferentie op vitamine B12 injecties.

4. BEOORDELING DOOR DE GESCHILLENCOMMISSIE

- 4.1 Op de apotheker-patiënt relatie zijn de bepalingen van afdeling 7.7.5 ("De overeenkomst inzake geneeskundige behandeling") van het Burgerlijk Wetboek van toepassing. Deze bepalingen leggen 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. Voor apothekers is dit de Professionele Standaard Farmaceutische Zorg.
- 4.2 Klaagster verwijt verweerder: 1. dat zijn gedrag naar haar toe niet correct was; 2. dat zijn assistenten verkeerde informatie hebben verstrekt; 3. dat er niet in haar dossier stond vermeld dat zij een allergie voor benzylalcohol en een auto-immuunziekte had; 4. dat hij geen hydrocobamine in het buitenland wilde bestellen toen duidelijk werd dat [naam farmaceutisch bedrijf] niet kon leveren. De klachten worden in samenhang met elkaar besproken.
- 4.3 Vast staat dat klaagster en verweerder een verschillende lezing hebben van het moment waarop bij verweerder bekend had moeten zijn, dat klaagster een allergie heeft voor benzylalcohol en dat zij gediagnosticeerd is met pernicieuze anemie. Verweerder stelt dat hij pas tijdens de mailwisseling met klaagster, tussen 4 juni en 22 augustus 2022, hiervan in kennis werd gesteld. Klaagster stelt daarentegen dat vanaf 2002 bij de apotheek al bekend was, dat zij een allergie had voor benzylalcohol. Ook had verweerder volgens klaagster vanaf 2021 kunnen weten, dat de diagnose 'pernicieuze anemie' was gesteld en dat klaagster als gevolg hiervan geen tabletten, maar injecties met hydrocobamine moet krijgen. Verweerder heeft op 6 juli 2022 deze informatie verwerkt in het apotheekinformatiesysteem.

- 4.4 De commissie baseert haar oordeel op de voorliggende stukken, waaronder het patiëntendossier vanaf 2021 tot heden. De commissie maakt hieruit op dat klaagster vanaf 2021 is gestart met het injecteren van hydrocobamine van [naam farmaceutisch bedrijf]. Eind mei 2022 ging klaagster naar de apotheek om haar medicatie op te halen en kreeg te horen dat hydrocobamine van [naam farmaceutisch bedrijf] op dat moment niet leverbaar was. Als alternatief werd haar hydrocobamine van [naam farmaceutisch bedrijf] of tabletten vitamine B12 aangeboden. Klaagster gaf aan dat vanwege haar allergie voor benzylalcohol, hydrocobamine van [naam farmaceutisch bedrijf] geen geschikt alternatief is. Ook de vitamine B12 tabletten werden door haar geweigerd, vanwege opnameproblemen van B12 in het lichaam door een vastgestelde auto-immuunziekte. Verweerder wees het voorstel van klaagster, om de medicatie uit het buitenland te halen, van de hand. Klaagster heeft vervolgens haar medicatie bij een andere apotheek gehaald, die haar wel hydrocobamine van [naam farmaceutisch bedrijf] kon leveren. Klaagster stelt dat zij in 2002 de voorganger van verweerder al had geïnformeerd over haar allergie voor benzylalcohol. De commissie kan dit echter niet verifiëren, omdat de stukken (lees: patiëntendossier) daarvoor ontbreken.
- 4.5 Naar het oordeel van de commissie had verweerder (verweerder is verantwoordelijk voor het handelen van zijn assistenten), toen klaagster eind mei 2022 bij de apotheek haar medicatie kwam halen en aangaf om redenen niet akkoord te kunnen gaan met de alternatieven die haar werden aangeboden, de plicht om te kijken of er wel een geschikt alternatief voor handen was. Dat verweerder eerst wilde onderzoeken of er een in Nederland geregistreerd alternatief beschikbaar was, begrijpt de commissie, echter verweerder had naar het oordeel van de commissie verder moeten kijken. De commissie verwijst hiervoor naar een besluit van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) van 13 mei 2022, waarin het volgende wordt aangekondigd: *Vanwege een tekort van 'Hydrocobamine 1000mcg, oplossing voor injectie 1000mcg/2ml' mogen fabrikanten, groothandelaren en apotheekhoudenden tijdelijk alternatieven afleveren aan artsen. Deze alternatieven moeten afkomstig zijn uit andere lidstaten (inclusief het Verenigd Koninkrijk). Als ze commercieel niet beschikbaar zijn in andere lidstaten, dan mogen ze ook afkomstig zijn uit één van de MRA-landen (Australië, Canada, Israël, Japan, Nieuw-Zeeland, Zwitserland of de Verenigde Staten). Partijen hoeven geen individuele toestemming vooraf te vragen bij de inspectie en ook geen artsenverklaringenadministratie bij te houden. Het gaat alleen om alternatieven met dezelfde stof, sterkte en toedieningsvorm voor: Hydrocobamine 1000mcg, oplossing voor injectie 1000mcg/2ml (RVG 02471), zonder benzylalcohol.* De commissie is van oordeel dat verweerder, als hij zorgvuldiger onderzoek had gedaan, aan klaagster hydrocobamine uit het buitenland had kunnen leveren en dat zij niet naar een andere apotheek had hoeven uit te wijken.
- 4.6 Verweerder stelt dat hij pas tijdens de mailwisseling (in juni 2022) met klaagster begreep dat zij een allergie had voor benzylalcohol en dat er een auto-immuunziekte bij haar was vastgesteld. Dit werd door verweerder op 6 juli 2022 vastgelegd in het

apotheekformatiesysteem. Naar het oordeel van de commissie moet dit eind mei 2022 al bekend zijn geweest bij verweerder en had er toen al een notitie van moeten worden gemaakt in het patiëntendossier van klaagster. Ook had verweerder naar het oordeel van de commissie, als hij meer informatie had willen hebben over haar allergie en auto-immuunziekte, zelf contact op kunnen nemen met de huisarts/specialist van klaagster.

- 4.7 Verweerder en klaagster hebben na het voorval van eind mei 2022, een telefonisch onderhoud gehad, waar de gemoederen hoog opliepen en verweerder het gesprek beëindigde door op te hangen. Daarna heeft er uitsluitend communicatie per e-mail plaatsgevonden. De commissie begrijpt dat de emoties soms hoog op kunnen lopen, maar naar het oordeel van de commissie mag van een professional worden verwacht dat hij de angel uit een emotioneel gesprek kan halen door goed te luisteren en klaagster het gevoel te geven dat er naar een passende oplossing wordt gezocht. Klaagster vraagt verweerder zijn excuses hiervoor aan te bieden. Dit is echter niet aan de commissie.
- 4.8 Alles overziende oordeelt de commissie dat verweerder niet heeft gehandeld zoals mag worden verwacht van een redelijk handelend en redelijk bekwaam zorgverlener. De commissie acht de 4 klachtonderdelen van klaagster gegrond.

DE UITSPRAAK

De commissie verklaart de klachten van klagster gegrond.

Deze beslissing is genomen door:

De heer mr. A.R.O. Mooy, voorzitter

Mevrouw drs. M.M.M. Ten Brinke-van Hoof, openbaar apotheker, lid op voordracht van de Koninklijke Nederlandse Maatschappij ter bevordering der Pharmacie

Mevrouw drs. S. Keizers, openbaar apotheker, lid op voordracht van de Koninklijke Nederlandse Maatschappij ter bevordering der Pharmacie

De heer drs. P.J.A.M. Kuhlmann, lid vanuit Patiëntenperspectief

Mevrouw drs. M. Oudshoorn, lid vanuit Patiëntenperspectief

bijgestaan door mw. mr. C.M.M. Blom, ambtelijk secretaris.

Eindhoven, 10 januari 2023

namens de commissie:

De heer mr. A.R.O. Mooy, voorzitter.