

# APOTHEKER HAD BETER ONDERZOEK MOETEN DOEN NAAR ALTERNATIEF VITAMINE B12-INJECTIES

## GESCHILLENINSTANTIE VERKLAART KLACHTEN VAN PATIËNT GEGROND

Een patiënt met een allergie voor benzylalcohol had vitamine B12-injecties nodig. Door leveringsproblemen vroeg de patiënt de apotheker het middel tijdelijk in het buitenland te bestellen, maar de apotheker had die mogelijkheid niet voldoende onderzocht. Volgens de Geschilleninstantie Openbare Apotheken had de apotheker daarmee niet gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam zorgverlener mag worden verwacht.

Auteurs **Jolijn Geven** en **Iris Lemmers**

### Wat speelde er hier?

Een patiënt was al vanaf 2002 bekend met een allergie voor benzylalcohol. Doordat in 2021 een auto-immuunziekte bij haar werd vastgesteld, is zij voor de rest van haar leven genoodzaakt tot het injecteren van vitamine B12. Veel injecties bevatten benzylalcohol, waardoor er in Nederland slechts één fabrikant was die het juiste middel voor de patiënt kon leveren.

Op enig moment was de patiënt er via een patiënten-groep achter gekomen dat die fabrikant kampte met leveringsproblemen. De zorgverzekeraar van de patiënt gaf daarom toestemming voor het (laten) bestellen van de injecties zonder benzylalcohol in het buitenland. De apotheker wilde echter niet aan dat voorstel van de patiënt meewerken. Diverse andere alternatieven werden door de apotheker voorgesteld, maar die alternatieven waren niet mogelijk in verband met de allergie.

De betreffende apotheek was kennelijk niet of onvoldoende bekend met deze allergie. Pas nadat een andere apotheek de injecties wel in het buitenland had besteld, was ook de apotheker bereid dat op die manier te doen. Tijdens een telefoongesprek hierover tussen de patiënt

en de apotheker zijn de gemoederen hoog opgelopen en heeft de apotheker uiteindelijk de telefoon opgehangen.

### Wat vond de patiënt?

De patiënt diende de volgende klachten in: het gedrag van de apotheker was niet correct; de assistenten hadden haar verkeerde informatie verstrekt; haar patiënt-dossier was niet volledig doordat informatie over haar allergie en auto-immuunziekte niet was opgenomen en de apotheker wilde de B12-injectie niet in het buitenland bestellen. De klachten werden ter beoordeling voorgelegd aan de Geschilleninstantie Openbare Apotheken.

### En de apotheker?

Volgens de apotheker is wel degelijk geprobeerd de patiënt een passend alternatief aan te bieden. De apotheker had diverse alternatieven onderzocht en ook enkele voorstellen gedaan aan de patiënt. Dat het importeren van een niet-geregistreerd handelspreparaat uit het buitenland niet het eerste voorstel van de apotheker is geweest, zou de apotheker niet te verwijten zijn: importeren uit het buitenland is immers niet hetgeen standaard



*De geschilleninstantie verwacht van een apotheker dat hij kan dealen met situaties waarin de emoties hoog oplopen, en de angel uit zo'n emotioneel gesprek kan halen.*

als eerste wordt onderzocht. Over de (on)volledigheid van het patiëntdossier merkt de apotheker op dat hij op 6 juli 2022 – na e-mailcorrespondentie met de patiënt – pas bekend raakte met de allergie van de patiënt. De apotheker heeft dat toen direct verwerkt in het apotheekinformatiesysteem (AIS).

#### **Wat vindt de Geschilleninstantie Openbare Apotheken hiervan?**

De geschilleninstantie bespreekt de klachten niet afzonderlijk, maar in samenhang. Op basis van de stukken had de apotheker volgens de geschilleninstantie niet pas begin juli 2022, maar al eerder bekend moeten zijn met de allergie van de patiënt (in mei 2022) en haar auto-immuunziekte (in 2021). De apotheker had die gegevens toen direct moeten opnemen in het AIS. Als de allergie niet voldoende duidelijk was voor de apotheker, had hij daarover zelf contact kunnen opnemen met de huisarts of specialist van de patiënt.

### **TIJDENS EEN TELEFOONGESPREEK MET DE PATIËNT HEEFT DE APOTHEKER DE TELEFOON OPGEHANGEN**

Dat de apotheker eerst de mogelijkheden in Nederland wilde onderzoeken begrijpt de geschilleninstantie, maar nu een dergelijk alternatief er niet was, had de apotheker de verplichting om verder kijken. In dit geval speelt ook mee dat de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ) onlangs het besluit had gepubliceerd dat vanwege een tekort aan het middel voor de injectie, tijdelijk alternatieven uit het buitenland betrokken mogen worden zonder IGJ-toestemming of artsenverklaring. Dit had de apotheker bij zorgvuldiger onderzoek kunnen weten.

De houding van de apotheker tijdens het telefoongesprek speelt ook een rol bij de beoordeling. Het ophangen van de telefoon door de apotheker tijdens een emotioneel gesprek met de patiënt, past niet bij de rol die een professional tijdens zo'n gesprek behoort te hebben.

#### **Wat is het oordeel van de geschilleninstantie?**

De geschilleninstantie oordeelt dat de apotheker niet heeft gehandeld zoals van een redelijk handelend en redelijk bekwaam zorgverlener mag worden verwacht en verklaart de klachten van de patiënt daarom gegrond. Verdere gevolgen, zoals een veroordeling tot het betalen van schadevergoeding, zijn daar in dit geval niet aan verbonden.

#### **En verder?**

Het is voor een apotheker uiteraard lastig om de veelheid aan informatie te moeten bijhouden. Toch blijkt uit deze uitspraak wel dat een apotheker daarin een belangrijke verantwoordelijkheid heeft. Ook moeten voorstellen van een patiënt om een alternatief te onderzoeken, serieus genomen worden.

Bovendien moet een zorgverlener, ook al is dat soms moeilijk, te allen tijde een patiënt netjes en rustig te woord blijven staan, ook al 'spiegelt' een patiënt niet direct bij dergelijke communicatie. De geschilleninstantie verwacht van een apotheker als professional dat hij of zij kan dealen met situaties waarin de emoties hoog oplopen en de angel uit zo'n emotioneel gesprek kan halen. ■

Jolijn Geven en Iris Lemmers zijn beiden werkzaam als advocaat bij Van Iersel Luchtman Advocaten en maken deel uit van het Brancheteam Zorg van dit kantoor ([www.vil.nl/zorg](http://www.vil.nl/zorg)). Zij zijn daarnaast zorgmakelaar voor apotheken.