

Geld, grenzen en goede zorg

Hoe liep dit uit de hand?

Een patiënt revalideerde na een ernstig auto-ongeval bij een fysiotherapeut zonder contract met zorgverzekeraar CZ. De therapeut had de patiënt hiervan op de hoogte gesteld. Door administratieve problemen bij de verzekeraar moest de patiënt opnieuw de eerste 20 behandelingen zelf betalen. De patiënt was van mening dat de fysiotherapeut contact op moest nemen met CZ om duidelijkheid te verschaffen over het declaratieproces. De fysiotherapeut beëindigde de behandeling via WhatsApp met als reden dat het voldoen aan de eisen van CZ hem vanwege gezondheidsproblemen te veel moeite kostte, weigerde het behandelplan aan de huisarts over te dragen en sprak vervolgens de minderjarige dochter van de patiënt in de sportschool (waar hij zijn praktijk heeft) aan over onbetaalde facturen. Later bezocht hij de patiënt thuis om te vragen om betaling van de facturen, waar een handgemeen ontstond en beide partijen aangifte van mishandeling deden.

Waar klaagde de patiënt over?

De patiënt verweet de fysiotherapeut tekort te zijn geschoten in de communicatie met de verzekeraar met vertraging in het declaratieproces tot gevolg, het stopzetten van de behandeling zonder overdracht van gegevens aan huisarts of opvolgend therapeut, en dreigend en agressief gedrag richting hemzelf en zijn gezin, met name wat betreft zijn minderjarige dochter. Ter zitting geeft patiënt aan dat het hem er niet om te doen is om de therapeut het werken onmogelijk te maken. Hij hoopt dat door de tussenkomst van de Commissie het professioneel handelen van de therapeut zal verbeteren, zodat de kwaliteit van het fysiotherapeutisch handelen gewaarborgd wordt en herhaling in de toekomst voorkomen kan worden.

Hoe verdedigde de fysiotherapeut zich?

De therapeut stelde dat hij wél contact had gehad met CZ en dat de problemen door de hoge eisen van de verzekeraar kwamen. De behandeling stopte hij vanwege gezondheidsredenen. Het behandelplan kon volgens hem niet worden gedeeld omdat Intramed geen export zou toestaan. Kostenbegrotingen zou de therapeut niet maken. De therapeut was niet op de hoogte van het feit dat de reden van het niet betalen van de facturen lag bij de problemen bij CZ. De dochter sprak hij naar eigen zeggen alleen vriendelijk aan in aanwezigheid van de eigenaar van de sportschool, en bij het huisbezoek zou juist de patiënt hem hebben aangevallen.

Wat vond de Commissie?

Het eerste klachtonderdeel werd ongegrond verklaard: de Commissie stelde vast dat er bij zowel patiënt als fysiotherapeut onduidelijkheid bestond over de verantwoordelijkheden richting de zorgverzekeraar. Omdat de fysiotherapeut geen contract had met CZ, lag de primaire verantwoordelijkheid voor toestemming en vergoeding bij de patiënt zelf. Dat de patiënt dit niet wist, kan de fysiotherapeut niet worden aangerekend.

Verder bleek niet overtuigend dat de fysiotherapeut geen contact had gezocht met CZ. Uit stukken bleek juist dat er wél contact was geweest met CZ en met een andere behandelend fysiotherapeut om zaken af te stemmen. Daarmee had de fysiotherapeut zich op grond van goed hulpverlenerschap voldoende ingespannen.

Het tweede klachtonderdeel werd deels gegrond. Stoppen wegens gezondheidsproblemen was toegestaan, maar de beëindiging via WhatsApp en het niet delen van dossierinformatie waren onzorgvuldig: bij voorkeur wordt de beëindiging namelijk in een persoonlijk gesprek toegelicht en schriftelijk bevestigd, wordt er een redelijke termijn gesteld en zorgt de fysiotherapeut ervoor dat de patiënt niet zonder hulp komt te zitten.

Ook hoorde de therapeut op de hoogte zijn van het feit dat Intramed wel degelijk via PDF de mogelijkheid geeft om informatie te delen. Hiermee handelde de therapeut onzorgvuldig. Het derde klachtonderdeel werd gegrond: Het aanspreken van een minderjarige op openstaande rekeningen in een openbare ruimte is op zich een overschrijding van de professionele standaard. Wanneer dit in bijzijn van anderen gebeurt wordt ook nog eens het medisch beroepsgeheim geschonden. Bij een patiënt aan huis langsgaan om duidelijkheid te vragen met betrekking tot onbetaalde facturen schendt de professionele grenzen. De fysiotherapeut handelde samengevat in strijd met regel 2, 12, 14, 20 en 36 van de Beroepscode en kreeg een waarschuwing.

Praktische les om mee te nemen

Als fysiotherapeut draag je verantwoordelijkheid voor méér dan alleen de behandeling: ook de communicatie, overdracht en omgang met patiënten en hun naasten vallen onder professioneel handelen. Zorg dat je weet welke verplichtingen gelden bij gecontracteerde en niet-gecontracteerde zorg, maar verlies daarbij nooit de menselijke maat uit het oog. Stop je een behandeling, doe dit zorgvuldig: leg het uit in een persoonlijk gesprek, bied overdracht aan en zorg dat de patiënt niet zonder zorg komt te zitten.

Tot slot: financiële kwesties los je nooit op via kinderen, andere derden of met een bezoek aan huis om de rekening te innen. Daar bestaan formele wegen voor. Houd de behandelrelatie zuiver, bewaak je grenzen en vertrouw erop dat professioneel afstand bewaren uiteindelijk altijd de beste bescherming biedt – voor jou én voor je patiënt.