

‘Op deze manier worden artsen en patiënten elkaars tegenpartij’

Dokters vogelvrij op internet

Ingrid Lutke Schipholt

Wat kan een arts doen als een patiënt op een internetforum beweert dat hij niet deugt? ‘Het is moeilijk om je ertegen te wapenen. Je komt al snel aan de grenzen van het recht op vrijheid van meningsuiting.’

Ik wens jullie heel veel sterkte en heb zeer veel respect voor jullie moed dat jullie de artsen van ziekenhuis (...) een halt willen toeroepen.’ En: ‘De *‘conspiracy of silence’* in de medische wereld is eigenlijk de omerta (zwijgplicht) van de witte maffia, zouden we bijna zeggen. Maar dat slikken we in en zeggen we niet, want dan zouden we de oprechte, integere artsen die er ook zijn, groot onrecht doen. Er wordt hen al genoeg onrecht gedaan door vakgenoten als dokter A en consorten.’

Dergelijke teksten over artsen en ziekenhuizen zijn op openbare internetsites te vinden. Soms wordt de arts of het ziekenhuis met naam en toenaam genoemd, soms zijn de betrokkenen

met eenvoudig speurwerk te achterhalen. Een enkele site heeft een eigen zwarte lijst, waar allerlei mensen uit medisch Nederland op staan, zonder dat is aangetoond dat ze iets fout hebben gedaan. Ook wordt

er openlijk gebabbeld over professionele of communicatieve vaardigheden van artsen – met naam en toenaam. Het lijkt erop dat artsen zich nauwelijks kunnen beschermen tegen dergelijke lukrake openbaarmakingen.

Zwart balkje

Hoogleraar neurologie Jan Kuks van UMC Groningen kan daarover meepraten. Zijn naam en portretfoto – met een zwart balkje over de ogen – staan op een zwarte lijst van SIN-NL,

een actiegroep die strijdt tegen iatrogene schade. Als hij in Medisch Contact een interview leest met de oprichter van SIN-NL (MC 15/2009: 654), schrijft hij een ingezonden brief (MC 22/2009: 998) waarin hij zich verdedigt tegen de beschuldigingen van SIN en spreekt van ‘kwaadaardige onzin van wrange wrokkers’. Een lid van de actiegroep meent zich te herkennen in één van de personen die Kuks in zijn brief beschrijft, en spant een rechtszaak aan. De eisende partij wil een rectificatie op de brief in Medisch Contact. Kuks stelt als tegeneis dat hij van die internetlijst verdwijnt.

De rechter beslist dat Kuks juist heeft gehandeld omdat uit de brief niet is af te leiden over wie hij spreekt. Er hoeft dan ook geen rectificatie te komen. Verder vindt de rechter dat artsen bestand moeten zijn tegen openlijke en mogelijk ongefundeerde kritiek op hun functioneren.

Een lastige uitspraak, vindt Kuks. ‘Men kan – zoals de rechter doet – stellen dat vooraanstaande personen daartegen moeten kunnen, maar allereerst vind ik mezelf niet zomaar een vooraanstaand persoon en zeker niet een persoon die de publiciteit op wat voor manier dan ook zoekt. Ik vind ook niet dat artsen een bijzonder fragiele groep vormen, integendeel, maar er is een verschil tussen personen met een publieke of politieke functie en werkers in de gezondheidszorg.’

Ongefundeerd

Kuks vindt het absoluut niet terecht dat een arts met naam en toenaam, foto en ongefun-

De rechter vindt dat artsen bestand moeten zijn tegen openlijke kritiek



beeld: Vijselaar en Sixma

deerde kwalificaties in de openbaarheid mag worden gebracht, zonder dat deugdelijk is aangetoond dat de arts in kwestie fout heeft gehandeld. 'In eerste instantie vond ik het alleen maar wonderlijk dat ik op die lijst kwam – overigens in zeer goed gezelschap. Ik heb in dat kader later de term 'potsierlijk' gebruikt. Naarmate er echter meer publicaties kwamen waarin steeds weer werd verwezen naar die zwarte lijst – en dus impliciet naar mijn gegevens – werd de situatie ergerlijker.' Verder stoort het de neuroloog dat zijn betrouwbaarheid als arts in twijfel wordt getrokken. 'Dat maakt vele mensen onzeker en dat is

onterecht, tenzij deze uitspraak op werkelijkheid is gebaseerd maar dat moet dan eerst maar eens bewezen worden. Heeft de patiënt wat hij zegt dat hij heeft, en is er werkelijk sprake van medische nalatigheid? In ons regionale dagblad staat ongezoeten dat ik "een arts ben die faalt en de weg kwijt is". Dat schaadt je reputatie natuurlijk aanzienlijk. De rechter ziet dat probleem niet zo.'

Sensatiebelust

De publiciteit die de rechtszaak genereerde, ervoer Kuks als zeer vervelend. De sensatiebelustheid van kranten, radio en tv irriteerden hem. Hij vindt dat de pers een zeer kwalijke rol speelde.

Ook patiënten begonnen er met hem over. Het kostte hem veel tijd om hun vragen te beantwoorden, tijd die hij liever aan patiëntenzorg had besteed. 'Iedere keer maar weer uitleg geven aan patiënten en collega's betekende dat ik een halve dagtaak extra had. Mijn patiënten en andere bekenden waren overigens zeer verontwaardigd en ik heb veel steunbetuigingen in de vorm van kaarten en bloemen gehad. Dat was wel weer ontroerend, evenals een ingezonden brief in Medisch Contact van enkele weken geleden (MC 45/2009: 1885). Opmerkelijk was ook hoe patiënten die de website bezochten onmiddellijk doorhadden hoe de vork in de steel zat. Wie een foto met een balkje over de ogen publiceert maar daaronder wel de persoonsgegevens zet, roept natuurlijk ook verbazing over zich af. Daar staat tegenover dat een patiënt die recentelijk ontevreden was – over iets waar ik mijns inziens niets aan kon doen – direct dreigde om ook maar eens iets in de krant te schrijven. Het wordt gemakkelijk een cascade-reactie.'

Tegenpartij

Artsen kunnen zich maar moeilijk wapenen tegen patiënten die openlijk ongefundeerde kritiek spuien over hen. Omdat ze gebonden zijn aan het beroepsgeheim, mogen ze geen inhoudelijke details geven om zich te verdedigen. Daarbij is het schadelijk voor de arts-patiëntrelatie om ongefundeerde kritiek op dokters de wereld in te slingeren, vindt Kuks. 'Er ontstaat als het ware een situatie waarin artsen en patiënten elkaars tegenpartij worden en niet samen de schouders onder problemen zetten. Allereerst moet je natuurlijk voorkomen dat zoiets gebeurt door optimale communicatie en handelen.'

Kuks pleit voor een klachtenprocedure die artsen tegen onwelwillende patiënten moeten kunnen aanspannen. 'Dat zou absoluut moge-

SAMENVATTING

- Op internet verschijnen steeds meer patiënten-fora en 'zwarte lijsten' waar patiënten beschuldigingen uiten. Artsen en ziekenhuizen worden vaak bij naam genoemd.
- Hoewel de meeste aantijgingen niet zijn bewezen, schaden ze de reputatie van de arts en maken ze andere patiënten ongerust.
- Het beroepsgeheim maakt het voor artsen lastig om zich te verweren.
- De beste manier voor een arts om te voorkomen dat zijn naam door het slijk wordt gehaald, is dat hij investeert in de openheid en de omgang met klachten.

lijk moeten zijn, vind ik. Een uitspraak zou dan voor een arts verdere juridische mogelijkheden bieden.' Een ander advies is dat dit soort dingen niet door artsen in de algemene pers moeten worden gebracht. Kuks vindt dat artsen in dezen de eer aan zichzelf moeten houden.

Schemergebied

Ook volgens KNMG-jurist en hoogleraar gezondheidsrecht Johan Legemaate is het moeilijk voor de individuele arts om zich te wapenen tegen uitingen van patiënten over artsen op internet en in de media. 'Het is de vrijheid van de media hoe ergens over wordt bericht', zegt Legemaate. 'Dat is niet aan een rechter. Maar als je eenmaal in een programma als Medische Missers bent geweest of ergens op de site van een actiegroep op internet staat, dan sta je geboekstaafd als potentiële brokkenmaker. En dat is onterecht en vervelend. Het is moeilijk om je er tegen te wapenen. Je komt al snel aan de grenzen van het recht op vrijheid van meningsuiting. Een rechter tast dat niet graag aan. Tussen laster en vrijheid van meningsuiting ligt een schemergebied. Je mag geen onwaarheden over dokters vertellen maar een patiënt mag wel zeggen wat hij vindt van een dokter.'

Waar ligt de grens? Ook op fora van patiënten-sites wordt over deze vraag gediscussieerd. Zo wordt er op een patiëntenforum over de communicatieve vaardigheden van een specialist gesproken. Nadat een paar forumleden haar tekortkomingen hebben beschreven, stelt een andere patiënt de vraag of het wel netjes is dat de naam van de arts wordt genoemd. De reacties variëren van 'ik heb er geen probleem mee (...) zolang er niet wordt gezegd dat ze een slechte arts is' tot 'degenen over wie het gaat kunnen zich niet verdedigen'.

Openheid over fouten

Volgens Johan Legemaate zijn er in programma's over medische missers en bij zwartmakerij op internet terugkerende thema's. Eén daarvan is het verwijt van patiënten dat artsen hen niet op de juiste manier bejegenen. Daarbij gaat het meestal over arrogantie en een gebrek aan openheid. 'Daarom moet de beroepsgroep maximaal inzetten op openheid en transparantie. Dat is de enige manier om het tij te keren. Want waarom gaan patiënten dit doen? Wat brengt mensen ertoe om dit te doen? We moeten allemaal meer investeren in omgaan met klachten. Er moet meer openheid komen over fouten. Laten we daar dan iets mee doen en hopen dat zwarte lijsten zullen verdwijnen.' Ook Kuks benadrukt dat hij het terecht vindt dat aangetoonde medische fouten in de openbaarheid komen en dat artsen daarvoor verantwoordelijkheid afdragen. 'De voorwaarde daarbij is dat het zorgvuldig gebeurt.'

De hele affaire heeft Kuks weinig goeds gebracht. Maar hij hoopt dat zijn verhaal ertoe bijdraagt dat er een discussie over dit fenomeen op gang komt. 'Je leert nog weer eens hoe dingen kunnen gaan. Ik heb een centrale rol in de medische opleiding aan onze universiteit – en ook daarbuiten – en breng dit voorval in brede kring ter sprake in het kader van ethiekonderwijs, om ook zo tot een discussie te komen.' 'Wat het mij persoonlijk brengt, is van secundair belang. Ik heb na de beschuldigingen die aan mijn adres zijn geuit vaak en lang nagedacht of ik hier mogelijk toch te ver ben gegaan. Ik heb hierover ook veel mensen om een mening gevraagd, maar al met al ben ik tot de conclusie gekomen dat mijn klokkelui correct is geweest. Niet meer en niet minder.' 



Meer MC-artikelen over dit onderwerp vindt u bij dit artikel op www.medischcontact.nl

praktijkperikel

Ga eerst maar samenwonen

Ik heb een latrelatie met een vrouw en sinds enkele maanden hebben we samen een kleine die bij zijn moeder woont. Omdat ik geregeld bij moeder en kind verblijf, dacht ik een prik tegen de Mexicaanse griep nodig te hebben.

Onze GGD dacht daar echter anders over. Moet u eerst maar gaan samenwonen!

Ik meende dat de tijd dat overheidsinstanties zich bemoeien met de wijze waarop mensen hun levens inrichten inmiddels wel gepasseerd was. Gelukkig had mijn huisarts modernere opvattingen.