

# Geschilleninstantie Zorggeschil

Geschilnummer: 18.004

## Partijen:

A, hierna te noemen –klaagster-,  
tegen

B, hierna te noemen -aangeklaagde-

*A heeft op verzoek van het ziekenhuis bloed laten prikken door B. Door omstandigheden in het ziekenhuis heeft klaagster de uitslagen schriftelijk opgevraagd daar. Op de brief van B stond haar adres van 4 jaar geleden met haar getrouwde naam (de scheiding is ook 4 jaar geleden) en een huisarts waar zij geen patiënt meer is. Naar die huisarts is een kopie van de uitslagen verzonden. Desgevraagd geeft de kwaliteitsfunctionaris van B aan dat dit alles aan hun computersysteem ligt. Alleen als de cliënt actief meldt dat er een wijziging is, komt er aan aantekening op het labformulier en wordt de wijziging met een noodoplossing toch nog doorgevoerd. De kwaliteitsfunctionaris is niet bereid om als tijdelijke of aanvullende werkwijze de medewerkers actief aan de cliënten te laten vragen of ze eerder gebruik maakten van B, eventueel op een andere locatie. De kwaliteitsfunctionaris doet tot twee keer toe aannames waarin A zich niet kan vinden ('u dacht dat uw gegevens goed stonden' en 'het actief vragen zou niet geholpen hebben'). En de hele correspondentie bevat geen blijk van zich inleven in A's situatie, alleen een standaard mededeling aan het begin van de eerste reactie. En ten slotte staat op de website van B niet bij welke geschillencommissie ze zijn aangesloten en heeft de kwaliteitsfunctionaris A dat niet meegedeeld toen ze aangaf vervolgstappen te willen ondernemen.*

## Behandeling van het geschil

Partijen zijn overeengekomen dit geschil bij bindend advies door de Geschilleninstantie Zorggeschil (verder te noemen: de Geschilleninstantie) te laten beslechten.

De Geschilleninstantie heeft kennisgenomen van de overgelegde stukken.

## Verloop van de procedure

28 augustus 2018	klaagschrift ontvangen van A,
18 oktober 2018	mededeling van B, mede namens A, dat partijen in goed overleg nader tot elkaar zijn gekomen en het geschil daarmee voor beëindigd beschouwen,
19 oktober 2018	ontvangst van het door beide partijen getekende gespreksverslag.

## Onderwerp van het geschil

1. De onzorgvuldigheid van B met betrekking tot het verwerken van A's persoonsgegevens waardoor haar gegevens bijna naar haar vorige woonadres werden gestuurd en wel zijn

opgestuurd naar haar voormalige huisarts. Hoe kon dit gebeuren en welke maatregelen neemt B om herhaling te voorkomen?

2. Het gebrek aan inlevingsvermogen van de B-kwaliteitsfunctionaris bij wie zij haar klacht en onvrede kenbaar had gemaakt.

Tussen partijen is besproken wat er fout is gegaan bij het versturen van de gegevens. Voorts is gesproken over de inzet van de kwaliteitsfunctionaris.

Beide partijen zijn tevreden over het prettige gesprek dat heeft plaatsgevonden en hebben met het ondertekenen van het gespreksverslag vastgelegd dat daarmee het geschil als afgerond mag worden beschouwd.

### **Einde procedure**

Nadat partijen tot overeenstemming zijn gekomen is de procedure op verzoek van partijen geroyeerd.

Geschilleninstantie Zorggeschil  
Bussum, 14 november 2018

de Voorzitter  
mr W.H. Morselt