

Geschillencommissie Fysiotherapie

Beslissing naar aanleiding van de op 27 augustus 2019 binnengekomen klacht van:

de heer A
wonende te B, klager,
gemachtigde C,

tegen

D Fysiotherapie,
de heer E,
gevestigd te F,
aangeklaagde.

1. De procedure van het geschil

Klager heeft op 12 februari 2019 een klacht ingediend over [D] Fysiotherapie, via het Secretariaat Klachtenregeling Fysiotherapie bij een daarvoor aangewezen klachtenfunctionaris. Deze klacht betrof de organisatie van zorg door [D] Fysiotherapie (hierna te noemen: de fysiotherapeut). De klacht is na bemiddeling door de klachtenfunctionaris afgesloten met een schriftelijk oordeel van de fysiotherapeut op 6 mei 2019.

Klager heeft zich vervolgens op 27 augustus 2019 tot de Geschillencommissie Fysiotherapie, hierna te noemen de Geschillencommissie, gewend. De fysiotherapeut is aangesloten bij de Geschillencommissie Fysiotherapie. Klager en de fysiotherapeut zijn hiermee overgekomen hun geschil bij bindend advies door de Geschillencommissie te laten beslechten.

De Geschillencommissie heeft op 11 oktober 2019 het door klager verschuldigde € 100,00 griffierecht ontvangen. De fysiotherapeut is bij brief van 22 oktober 2019, telefonisch op 18 november 2019 en tenslotte bij brief van 28 november 2019, verzocht te reageren op de klacht. De fysiotherapeut heeft niet binnen de gestelde uiterlijke termijn gereageerd op de klacht.

De Geschillencommissie heeft kennisgenomen van:

- Het Meldformulier Geschillen met bijlagen ontvangen op 27 augustus 2019 en het schriftelijke oordeel van fysiotherapeut in de klachtbehandeling.

2. De feiten

Als door klager gesteld en door de fysiotherapeut niet weersproken, staat het volgende tussen partijen vast.

Klager is door de fysiotherapeut behandeld wegens de ziekte van Parkinson en een zogenoemde total knee in de periode van 6 juli 2017 tot en met 28 december 2017. Klager heeft in dat verband facturen ontvangen. Klager heeft deze facturen voldaan. Klager heeft de facturen vervolgens bij zijn zorgverzekeraar voor vergoeding ingediend. De zorgverzekeraar heeft vergoeding van/behandeling van de facturen afgewezen vanwege het ontbreken van de declaratiecode, te weten de CSI-code (Code Soort Indicatie). Klager heeft de fysiotherapeut vanaf begin 2018 meerdere malen – zowel via whatsapp, mailberichten en brieven alsook in de klachtenprocedure via de klachtenfunctionaris in het kader van de Klachtenregeling Fysiotherapie – verzocht om de facturen met alsnog daarop de genoemde code aan hem te vertrekken. De fysiotherapeut heeft op enig moment wel de diagnosecode (Diagnose Code Systeem Paramedische Hulp) verstrekt, maar niet de CSI-code.

3. Het standpunt van klager

Klager verwijt de fysiotherapeut – zakelijk weergegeven – dat hij aan klager ondeugdelijke facturen ten bedrage van minimaal € 1.000,00 heeft gestuurd. Deze facturen zijn ondeugdelijk omdat daarop geen diagnosecode en CSI-code staat vermeld.

Klager stelt dat hij schade heeft geleden door het nalaten van de fysiotherapeut. De schade omvat de niet voor vergoeding door de zorgverzekeraar in aanmerking komende bedragen van minimaal € 1.000,00. Daarnaast vordert klager smartengeld van door hem geleden emotionele onrust als gevolg van de weigerende houding van fysiotherapeut.

4. Het standpunt van de fysiotherapeut

De fysiotherapeut heeft ondanks meerdere verzoeken daartoe niet binnen de gestelde uiterlijke termijn een verweerschrift ingediend en ook niet op andere wijze tijdig gereageerd.

5. Beoordeling van het geschil

Het is de Geschillencommissie gebleken dat op de door klager overgelegde facturen de diagnosecode (Diagnose Code Systeem Paramedische Hulp) en de CSI-code (Code Soort Indicatie) ontbreekt. De fysiotherapeut heeft dit niet betwist. Wel is op enig moment de diagnosecode aan klager verstrekt. De CSI-code dient ingevolge de Regeling paramedische zorg door een fysiotherapeut op de facturen te zijn vermeld. Door dit, ondanks verzoeken van klager, achterwege te laten, heeft de fysiotherapeut naar het oordeel van de Geschillencommissie onzorgvuldig en in strijd met de Regeling paramedische zorg gehandeld. De Geschillencommissie verklaart de klacht daarom gegrond.

De CSI-code is noodzakelijk om voor vergoeding door de zorgverzekeraar van de betaalde kosten voor behandelingen van fysiotherapie in aanmerking te komen. Klager stelt dat de door hem aan de fysiotherapeut betaalde bedragen door de zorgverzekeraar vergoed zouden worden als er een CSI-code op was vermeld. De fysiotherapeut heeft dit niet betwist. Van het door klager in dat verband gevorderde bedrag van € 1.000,00 aan van de fysiotherapeut ontvangen facturen is echter niet gebleken. De door klager overgelegde facturen betreffen de zittingen fysiotherapie aan huis op 6 en 11 juli, 8, 15, 29 en 31 augustus, 12, 19 en 26 september, 5, 10, 17, 24 en 31 oktober, 6, 14, 21 en 28 december 2017. In totaal betreft het 18 zittingen ad € 40,00 per zitting zijnde € 720,00. De Geschillencommissie wijst derhalve de vordering van klager tot een bedrag van € 720,00 toe.

Klager vordert daarnaast vergoeding van de immateriële schade bestaande uit emotionele onrust, die hij stelt geleden te hebben ten gevolge van de weigering van de fysiotherapeut om ondanks zijn verzoeken de CSI-code te verstrekken. De fysiotherapeut heeft ook dit onderdeel niet betwist. De Geschillencommissie leidt uit de stukken van klager af dat klager vanaf januari 2018 jaar vele pogingen heeft gedaan om de fysiotherapeut te bewegen zijn medewerking in dit verband te verlenen. Niet gebleken is dat de fysiotherapeut klager hierin op een of andere wijze tegemoet gekomen is of een toelichting heeft gegeven over de reden waarom hij weigerde de gevraagde code te vertrekken. De Geschillencommissie is van oordeel dat ter compensatie van de gestelde immateriële schade een vergoeding van € 100,00 passend en redelijk is.

6. De beslissing

De Geschillencommissie Fysiotherapie beslist bij bindend advies dat:

- de klacht gegrond is
- en dat de fysiotherapeut uiterlijk op 20 januari 2020 een bedrag van € 820,00 (€ 720,00 te vermeerderen met € 100,00) moet betalen.

Aldus beslist op 20 december 2019 door:

[...]