832/09

Den 30. november 2009 blev i sag nr. 75.704:

xxxx xxxxxxxx
xxxxxxxxxxx xx xxxxx
xxxx xxxxxxxxx x

mod

Gouda Rejseforsikring
Sejrøgade 7
2100 København Ø

afsagt sålydende

k e n d e l s e :

_____

Forsikringstageren, der har Ungdomsrejseforsikring i Gouda Rejseforsikring, klager over, at en hjemrejse fra Bangkok blev arrangeret siddende til trods for hendes diskusprolaps, og at den gennemførte rejse er årsag til hendes nuværende rygsmerter.

Selskabet har afvist at have handlet ansvarspådragende i forbindelse med rejsens planlægning og/eller medicineringen af klageren under rejsen, idet selskabet finder, at transporten er foregået medicinsk forsvarligt ikke er grund til klagerens nuværende smerter.

Klagen er modtaget i Ankenævnet for Forsikring den 24/2 2009 fra Patientklagenævnet, som klageren oprindeligt havde indgivet klagen til. Klageren har krævet kompensation for de forhold på rejsen, som har påvirket hende, og hun har over for nævnet bl.a. redegjort for sagen således:

> "Jeg klager over rejseforsikringsselskabet Gouda og i særdeleshed den hjemtransport som de arrangerede for mig. Jeg mener, at de satte min førlighed over styr ved at jeg skulle sidde ned fra Bangkok til Zurich og herfra skulle skifte fly til almindeligt rutefly, hvor jeg kun kunne sidde almindeligt (meget smertefuldt) eller måtte ligge ned på tværs af tre almindelige flysæder med sikkerhedsbæltespænder ind i ryggen. Gouda påstår at deres egen læge og behandlende læge i Bangkok har godkendt denne transport, men skriver samtidigt (i vedlagte bilag, svar fra T.P.), at de kan se at jeg er blevet ordineret 'businessclass med mulighed for at læne sædet tilbage'. Det var jo i hvert fald slet ikke muligt på turen fra Zurich til København. Jeg mener dog at lægen i Bangkok specifikt skrev på papirerne at jeg skulle kunne ligge helt ned (jeg har forsøgt at skaffe papirerne, men uden held). I samtalen med Goudas alarmcentral gjorde jeg det også helt klart at det ikke var 'businessclass' der var vigtigt for mig, men bare en simpel garanti for at jeg kunne ligge HELT vandret ned under turen,

om det så var på gulvet. Det blev jeg garanteret at 'businesssæderne' kunne, og derfor accepterede jeg en ombooking af min billet. Men da jeg kom på flyet i Bangkok kunne jeg se, at det ikke var muligt at ligge ned, at sædet kun kunne lænes lidt tilbage - men der var det jo for sent at vende om - og endnu mere for sent i Zurich.
Det var en voldsom smertefuld tur og jeg fik ikke lukket et øje. Jeg havde inden flyturen forsøgt at tale med Goudas læge om noget af den smertestillende medicin (epilepsi- medicin) jeg havde fået på recept af den thailandske læge. Det gjorde mig meget utilpas, fik kvalme og blev meget svimmel (voldsomt ubehageligt når alle bevægelser og især de ukontrollerede giver skrigende smerter i ryggen, og især når man er alene på et lille hostel-værelse, hvor det ville være usikkert hvornår man kunne få hjælp, hvis man faldt eller følte lammelser). Kommentaren fra Goudas læge var, 'at du da bare kan gå ned på gaden og købe noget Ipren, det er jo ingen problem at få dernede', som han sagde. Denne kommentar, som jeg mener, er under al kritik har jeg også kommenteret overfor Gouda, og de har skrevet, at det er blevet 'påtalt overfor den pågældende læge, så det ikke sker igen'. Men lægen har med den sølle hjælp til mig og øjensynlige godkendelse af min hjemtransport sparet sin arbejdsgiver, forsikringsselskabet, for rigtig mange penge. Hvem skal holde øje med at det ikke sker igen og undersøge at det ikke er sket før. Det håber jeg I kan, og derfor indgiver jeg denne klage.

Jeg var alene i Thailand, min veninde rejste hjem til planlagt tid, de thailandske læger ville operere indenfor en uge, og min mor som er sygeplejerske havde undersøgt sagen og fundet ud af at man kun meget sjældent opererer herhjemme. Jeg følte mig fanget mellem et privathospital, som gerne ville tjene penge på en operation, og et forsikringsselskab som ville have mig hurtigt og dermed billigt hjem - og havde svært ved selv at vurdere hvad der var klogest, jeg ville bare gerne være i trygge hænder og ikke en halv verden væk fra familie og venner. Da jeg blev forelagt min nye hjemrejseplan fra Goudas Alarmcentral, blev det samtidigt nævnt, at man ikke kunne sige hvornår jeg ellers ville kunne komme hjem, hvis jeg ikke tog denne mulighed for en ombooking til 'businessclass', 'det kan jo godt vare mange dage', var det uspecifikke svar.. og jeg troede jo på at jeg kunne ligge helt ned, når medarbejderen på alarmcentralen nu garanterede det - lægen ville vel ellers heller ikke have godkendt det,.. troede jeg.
Skaden gjorde, at jeg havde meget svært ved at sidde ned, og disse voldsomme smerter forsøgte jeg selv på turen tilbage til Bangkok at dæmpe med stærke smertestillende piller (et syntetisk morfinpræparat som jeg havde fået ordineret første gang i forbindelse med en mellemøresbetændelse på ferien, og som vi uden problemer kunne købe flere af i håndkøb hos apoteket på Filippinerne). Da jeg kom tilbage til Bangkok tog jeg på BNHhospital, blev vist til deres 'spine-center', hvor jeg først fik taget røntgenbilleder og herefter en MRIscanning. Derpå fik jeg konstateret en stor diskosprotation/lille diskosprolaps. Den thailandske læge fortalte, at det var meget vigtigt at jeg bevægede mig roligt og kontrolleret, lå rigtigt om natten, rejste mig op og lagde mig rigtigt ned (det var ikke muligt på hele min hjemrejse). Han sagde også, at jeg skulle være opmærksom på sovende fornemmelser i benene, manglende kontrol med vandladning og afføring, da det kunne være tegn på lammelser. Goudas læge godkendte en rejse, hvor jeg måtte klare mig selv på store dele af turen:

En taxi kom og hentede mig ved det hostel jeg boede på. Jeg måtte selv bede om hjælp til at pakke ned og slæbe bagage af en receptionist. Da vi kom til lufthavnen smed taxichaufføren min bagage på en vogn, og så måtte jeg selv køre ind og checke ind. Når alle bevægelser gør ondt, så er det meget svært at holde ud. Ved check-in måtte jeg også bede om hjælp. Min håndbagage måtte jeg trække efter mig henover gulvet, da jeg ikke kunne bære tasken og ikke måtte tage en lille vogn igennem sikkerhedskontrollen. I 'lounge'-området måtte jeg kun ligge i de smarte liggestole, ikke fladt på gulvet - så det var kun kortvarigt. Da jeg bad om en vogn til min håndbagage, fandt personalet ud af at jeg havde brug

for hjælp og kom så med en kørestol (som jeg jo ikke kunne holde til at sidde ned i), men de hjalp mig venligt til flyet. Personalet på flyet fra Bangkok til Zurich kendte ikke til mine 'særlige behov' og forsøgte at hjælpe med små tæpper og puder til at ligge under mine ben, men det blev aldrig godt, da de naturligvis ikke kunne ligge fast. Jeg stod også op noget af turen, men måtte af sikkerhedsgrunde ikke ligge mig ned på gulvet. De havde så givet besked til lufthavnen i Zurich, hvor en person kom med en kørestol. Jeg ville efter den frygtelige lange tur meget nødigt sidde ned, men da der var meget kort tid til ny afgang mod København, måtte jeg sætte mig og blive småløbet gennem lufthavnen. På flyet til København vidste personalet heller ikke noget om mine 'special' behov, men da flyet ikke var fyldt, fik jeg mulighed for at få en række for mig selv, og dermed kunne jeg ligge ned på siden, selvom det også var yderst smertefuldt med sikkerhedsbæltespænder ind i ryggen. Flyet var et helt almindeligt rutefly, hvor 'businessclass' betyder gratis kaffe, avis og 5 cm. ekstra benplads, ingen mulighed for at læne sig tilbage. Ved hver take-off og landing, måtte jeg sidde opret og fastspændt som alle andre, det gjorde ubeskriveligt ondt.
I K. blev jeg hjulpet til bagagebåndet - min bagage var bare ikke kommet med, så den fik jeg først leveret sent om aftenen, men det gav jo en del forsinkelse. Men herfra måtte jeg klare mig selv på denne søndag morgen. Heldigvis var mine forældre kørt fra H. til K. De hentede mig, hjalp mig hjem og kørte mig næste dag til min praktiserende læge. Min egen læge var dybt chokeret, da jeg mandag morgen ringede for at få en tid ved hende. Hun undersøgte mig og beordrede så en hel uges total ro, inden jeg overhovedet kunne blive ordentligt undersøgt og sat i behandling ved fysioterapeut - da hun mente at hele min krop var så stresset af hjemrejsen, både psykisk og fysisk. Derudover måtte jeg i den uge også trappe ud af den stærke smertestillende medicin, som jeg havde fået ordineret i Bangkok.
Stort set alle andre læger og fysioterapeuter har også været meget uforstående overfor måde på min hjemtransport, hvorfor jeg ikke var kørt direkte til undersøgelse og behandling eller bare et tjek her i DK?, hvorfor jeg ikke havde haft mulighed for at ligge ned?, at det jo kunnet have gået rigtigt galt med lammelser, manglende kontrol med vandladning eller afføring eller lignende.

Jeg døjer stadig med rygsmerter, er stadig deltidssygemeldt - en klagesag som denne kræver en stor del energi, men jeg kan heller ikke bære hvis andre skulle opleve det på samme måde som mig. De fleste klager dog sikkert bare ikke, da de bare tænker at de aldrig igen skal rejseforsikres af Gouda og så ikke tænker på den klemme andre kan komme i. En læge i et forsikringsselskab skal vel være ligeså ansvarlig som alle andre læger? Jeg kan ikke afvise at måden jeg blev hjemtransporteret på har gjort skaden værre, og måske er medvirkende grund til at jeg stadig døjer med rygsmerter."

Af MRI scanningen den 29/5 2008 fremgår bl.a.:

"Evidence of Schmorl's node at L2/3 and L3/4 noted. Decrease height and SI of disc at L4/5 and T11/T12 are noted, showing posterior bulging, associate thickening posterior longitudinal ligament (PLL), causes indentation to the same level thecal sac.

Narrowing both lateral recesses of L4/5 due to bulge disc, associate thickened ligamentum flavurn and hypertrophic facet joint. Possibly impinge L4 exiting and L5 traversing nerve roots.
No evidence of clumping nerve roots is present. The visualized spinal cord and conus medullaris appear normal. AP diameter of spinal canal as followings: L1/2 = 14 mm, L2/3 =13 mm, L3/4=13 mm, L4/5 = 8 mm and L5/S1= 9 mm.

IMPRESSION;
Posterior bulge of degenerative disc at L4/5 and T11/T12.

Narrowing both lateral recesses of L4/5 due to bulge disc, associate thickened ligamentum flavum and hypertrophic facet joint.
lmpinge L4 exiting and L5 traversing nerve roots should be considered.
Schmorl's node at L2/3 and L3/4."

Af journal fra det Thailandske hospital fremgår bl.a.:

"By the undersigned and diagnosed as having
Herniated nucleus pulposus L4-5.

- Advice
- Medication
- P.T.
- Fit to fly
- Business class is recommended.

…

Fitness for air travel: (please state from which date the patient is fit to fly as well as note whether any special arrangements are required):	IMPORTANT (please state clearly from which date patient is fit to fly) - Fit to fly - Business class seat is recommended

"

Selskabets læge har på interventionsskema af 30/5 2008 bl.a. anført:

"Diagnose på dansk: diskusprolaps
…
Behandlende læge: Dr E.
Evt. talt med anden kontakt: egen læge P.T.

Er der tale om en akut forværring af kronisk tilstand? nej

Forventes det, at patienten kan hjemrejse som rask planmæssigt: ja (hvis nej udfyldes transportordination).

Intervention:
300508
ktk med egen læge P.T.

Tidligere:
I begyndelsen af 2006 rygsmerter efter forløftning. Siden ingen klager fra ryggen. Patienten arbejder som ski-guide og er derfor i god form.

Nuværende:
Har lavet forkert bevægelse og blev indlagt pga akutte rygsmerter.

Der er allerede foretaget MR-scan som viser prolaps mellem L4/L5 (i lænderyggen). Der er ingen neurologiske problemer og derfor ingen indikation for operation. Patienten blev behandlet med smertestillende medicin.
Patienten er i stand til at sidde, men der er behov for upgrade til business class.
Trp. ord.

klar fra nu
siddende i fly med upgrade til business class.

evt. WCHR (mhp bagagehjælp).

ktk med egen læge efter hjemkomst mhp videre behandling."

Selskabet har over for nævnet ved skrivelse af 28/4 2008 fastholdt, at transporten har været medicinsk forsvarlig, og afviser, at klagerens påståede forværring kan skyldes forhold ved hjemtransporten. Til støtte for sit standpunkt har selskabet bl.a. anført:

"Sagen anmeldes til Goudas alarmcentral 29. Maj 2008 efter at klager selv er rejst fra Filippinerne til Bangkok. Efter MRI scanning modtager vi den behandlende læges vurdering af skaden og dennes vurdering af måden hvorpå en hjemtransport til Danmark 3 dage senere kan foregå. Behandlende læge anbefaler at klager skal rejse på Business Class med hjælp i alle lufthavne, dvs. i form af en kørestol fra gate til gate samt bagagehjælp (se bilag …). Som altid beder vi vores læge godkende den af behandlende læge ordinerede transportform, og vores læge som har speciale i flyve-/transportmedicin vurderer, at transportformen er i orden, og stemmer overens med niveauet der normalt anbefales når vi transporterer ryg patienter (se bilag …).

Klagers originale billetter bliver derfor opgraderet til businessclass og ligeledes bestilles en kørestol til hjælp i lufthavnene. Rejsen blev ligeledes medicinsk autoriseret af de involverede flyselskabers læger. Dvs. at 3 forskellige læger, uafhængigt af hinanden, har vurderet transporten forsvarlig.

Det er korrekt at der på europæiske flyvninger ikke er samme niveau for komfort som på oversøiske stræk, men både vores og flyselskabets læge er bekendt med dette på det lille stræk (på 1 ½ time), og har begge vurderet det medicinsk forsvarligt.

Nedenfor vores læges kommentarer på dels transportform og påstanden om forværring af klagers rygsmerter:

Som det fremgår af min intervention d.30/5 2008 har jeg talt med den behandlende læge og sikret mig at patienten var uden neurologiske symptomer inden transporten, hvilket betyder at hvilken som helst siddende transport var medicinsk forsvarlig. Det er værd at bemærke at patienten fik rygsmerter 26/5 på Filippinerne og selv i denne akutte fase kunne hun organisere og klare siddende flyrejse til Thailand.
Det er aldrig blevet dokumenteret at siddende stilling skulle forværre prolapsen. Det er muligt at patienten havde smerteforværring i siddende stilling, men det er udokumenteret at rygsmerter skal behandles med liggende stilling. Tværtimod, de fleste videnskabelige undersøgelser anbefaler tidlig mobilisering.
Jeg har sagt til patienten at hun kunne forsøge behandling med Ipren som 'first choice'. Det er helt OK at forsøge at behandle rygsmerter med gigtmedicin af typen Ipren, hvorfor mit behandlingsforslag var helt korrekt.

Det er også korrekt at diskusprolaps uden neurologiske udfaldssymptomer ikke skal opereres, men behandles konservativt, så hvis hospitalet i Thailand mod forventning (det fremgår ikke af den medicinske rapport) har tilbudt en 'akut' operation, var det sandsynligvis baseret mere på økonomisk end lægelig vurdering.

Jeg har ordineret business class for at patienten skulle have en behagelig rejse, med mulighed for at ændre stilling og dermed reducere smerteintensiteten. Jeg har endvidere ordineret WCHR (kørestol til rampen) med bagagehjælp, igen for at reducere patientens belastning af ryggen og dermed mindske smerten.

Der er således ingen sammenhæng mellem ovennævnte transport i siddende stilling i maj 08 og patientens nuværende smerteproblem i lænden.

Venlig hilsen
Dr. O.P.

På baggrund af ovennævnte fastholder vi vores stillingstagen i sagen, idet transporten er foregået medicinsk forsvarligt og denne ikke kan lægges til grund for klagers nuværende smerter."

Der har efterfølgende været ført nogen korrespondance, uden at der herved er fremkommet nye afgørende oplysninger.

Af forsikringsbetingelserne fremgår bl.a.:

"*Hjemtransport*
I alle tilfælde hvor hjemtransport kan komme på tale, skal du hurtigst muligt kontakte Gouda Alarmcentral. *Goudas læge* vil herefter i samråd med behandlende læge/hospital vurdere, om en hjemtransport er nødvendig og forsvarlig.
…
2. HJEMTRANSPORT
…
2.1 Hvilke udgifter dækker rejseforsikringen

I tilfælde af *akut sygdom* eller tilskadekomst, omfattet af dækning *1 Sygdom* eller den offentlige rejsesygesikring, dækker rejseforsikringen rimelige og nødvendige

a) *ekstraudgifter* til hjemtransport til bopæl/hospital i Danmark. *Goudas læge* vurderer - efter kontakt til behandlende *læge* - om en hjemtransport er nødvendig og forsvarlig samt hvilket transportmiddel, der i bekræftende fald skal benyttes. *Gouda* afgør, hvornår hjemtransporten skal finde sted,

…

e) udgifter til taxa eller lægeordineret ambulance fra hospital eller lufthavn til din bopæl i Danmark, efter at *Gouda* har hjemtransporteret dig til Danmark."

Nævnet udtaler:

Nævnet har gennemgået sagen og finder ud fra det lægelige materiale, at det har været forsvarligt at transportere klageren til Danmark med opgraderingen til business som

sket tillige med WCHR og hjælp til bagage. Nævnet kan derfor ikke kritisere selskabets håndtering af hjemtransporten.

Som følge heraf

b e s t e m m e s :

Klagen kan ikke tages til følge.

Poul Sørensen