

Patiëntenrechten

De wet over de rechten van de patiënt bestaat al langer dan vijftien jaar. Toch weten de meeste mensen niet welke rechten ze hebben wanneer ze een beroep doen op een zorgverlener.

Bij welke zorgverleners gelden de patiëntenrechten?

De patiëntenrechten werden in België in een wet gegoten in 2002, meer bepaald op 22 augustus 2002. Enkel maanden voordien zagen de wet op de palliatieve zorg en de euthanasiewet het levenslicht en de wet op de patiëntenrechten is eigenlijk een belangrijke aanvulling op deze twee wetten.

Je kunt je beroepen op de wet van de patiëntenrechten bij elk contact met een arts (huisarts, specialist, spoedarts, ...), tandarts, apotheker, vroedvrouw, kinesist, verpleger/verpleegster en paramedicus (anesthesist, chiropractor, diëtist, fysiotherapeut, ...). De wet is dus niet van toepassing op bijvoorbeeld psychologen, seksuologen, gerontologen, maatschappelijk assistenten en ergotherapeuten, al mag je van deze zorg- en hulpverleners uiteraard ook wel een kwaliteitsvolle dienstverlening verwachten.

Wat zijn de patiëntenrechten?

De wet op de patiëntenrechten omschrijft acht rechten:

- je hebt recht op een kwaliteitsvolle dienstverlening;
- je hebt recht op een vrije keuze van je zorgverlener;
- je hebt recht op informatie over je gezondheidstoestand;
- je hebt recht op het geven van je toestemming voor iedere behandeling na hierover eerst voldoende geïnformeerd te zijn geweest;
- je hebt recht op pijnbestrijding;
- je hebt een aantal rechten in verband met je patiëntendossier;
- je hebt recht op bescherming van je persoonlijke levenssfeer (privacy);
- je hebt het recht om klacht neer te leggen tegen zorgbeoefenaars.

We gaan nu dieper in op deze acht patiëntenrechten.

Recht op kwaliteitsvolle dienstverlening

De zorgverlener dient op een goede en zorgvuldige manier te handelen en rekening te houden met jouw behoeften. Bovendien dient hij/zij gebruik te maken van de beschikbare medische kennis en technologie en te werken volgens de meest recente wetenschappelijke normen en aanbevelingen, wat betekent dat de zorgverlener zich regelmatig dient bij te scholen. Als de zorgverlener zelf niet voldoende afweet van bijvoorbeeld een bepaald ziektebeeld, zal hij/zij jou tijdig dienen door te verwijzen naar een

zorgverlener die meer gespecialiseerd is. Tenslotte dient de zorgverlener respect te hebben voor je morele, culturele en religieuze waarden.

Recht op vrije keuze van zorgverlener

Je hebt het recht om zelf je zorgverlener te kiezen. Zo kan het zijn dat je een zorgverlener verkiest van hetzelfde geslacht. Je kunt bovendien op ieder moment een keuze herzien, bijvoorbeeld als je ontevreden bent over je huisarts of tandarts, kan je zonder probleem naar een andere gaan. De keuzevrijheid blijft ook gelden bij doorverwijzing. Verwijst je huisarts je bijvoorbeeld door naar een niet-geconventioneerde arts (dit is een arts die zich niet dient te houden aan de prijsafspraken met het RIZIV en dus bijvoorbeeld een hogere prijs kan aanrekenen), dan kan je vragen om doorverwezen te worden naar een arts die wel de standaardtarieven aanrekent.

In een aantal situaties is de keuzevrijheid echter beperkt. De arbeidsgeneesheer en controlearts van je werkgever of de adviserend arts van je ziekenfonds kan je niet zelf kiezen. Als er slechts één arts van een bepaalde discipline in het ziekenhuis aanwezig is (bijvoorbeeld slechts één hartspecialist), zal je je toch dienen te laten behandelen door die arts. Ben je hier niet tevreden over, kan je klacht neerleggen (zie verder) of gebruik maken van een ander ziekenhuis.

Je hebt tenslotte ook recht op een 'second opinion'. Zo mag je gerust een andere arts raadplegen om zijn advies in te winnen als je niet akkoord gaat met bijvoorbeeld een behandeling die de eerste arts voorstelt.

Recht op informatie over je gezondheidstoestand

Je hebt recht op alle informatie over je gezondheidstoestand en de vermoedelijke evolutie ervan. Je arts dient je dus volledig te informeren over de diagnose die gebleken is uit bepaalde onderzoeken en over de prognose. Ook als er geen behandeling bestaat voor je ziekte, heb je het recht om dit te weten. Zelfs als je een behandeling weigert, dient de arts je te informeren over de gevolgen hiervan.

De informatie dient op een duidelijke en begrijpbare manier gegeven te worden. Hierbij dient de arts of andere zorgverlener rekening te houden met je leeftijd, je opleidingsniveau en of je de diagnose op dat moment psychisch aankan. Ook dient de zorgverlener zoveel mogelijk het medisch vakjargon achterwege te laten bij het geven van informatie. Uit onderzoek blijkt immers dat ruim 45 procent van de bevolking niet in staat is dit te begrijpen.

Als zorgverleners informatie meedelen, gebeurt dit meestal mondeling. Je kunt echter vragen om dit op papier te (laten) zetten.

Als je een vertrouwenspersoon hebt aangeduid (zie verder), kan je vragen aan de zorgverlener dat hij/zij de informatie die hij/zij aan jou heeft meegedeeld, ook meedeelt aan je vertrouwenspersoon.

Soms kan het echter zijn dat je bepaalde onderzoeksresultaten of een diagnose liever niet verneemt. Je mag dan vragen aan je arts om het je niet te zeggen. Je beroept je dan op je recht 'om het niet te weten'. In dat geval wordt dit genoteerd in je patiëntendossier. Op dit recht 'om het niet te weten' is er echter wel een uitzondering: Als er een gevaar dreigt voor je gezondheid en/of die van anderen, bijvoorbeeld als je besmet bent met HIV, zal de arts je toch informeren over de diagnose. Voordien zal hij/zij hierover wel overleg plegen met een andere zorgverlener en met je eventuele vertrouwenspersoon.

Tenslotte is er ook nog 'de therapeutische exceptie'. In dat geval zal de arts jou tijdelijk niet informeren omdat hij/zij ervan overtuigd is dat de diagnose niet in overeenstemming is met hetgeen je op dat moment psychisch aankan. Hij/zij mag deze informatie echter enkel achterhouden als hij/zij hierover eerst overleg gepleegd heeft met een andere arts, hij/zij de diagnose en het gebruik van 'de therapeutische exceptie' vermeldt in je patiëntendossier en hij/zij dit besproken heeft met je eventueel aangeduide vertrouwenspersoon (zie verder).

Recht op toestemming na informatie

Geen enkele behandeling mag in België worden opgestart, voortgezet of stopgezet zonder de toestemming van de patiënt. Bij iedere tussenkomst van een zorgverlener heb je dus het recht om je toestemming te geven of te weigeren.

Je kunt je toestemming op twee manieren geven. Je kunt dit doen door "ja" of "doe maar" te zeggen; dit is de uitdrukkelijke toestemming. Je kunt dit ook doen door te knikken of door bijvoorbeeld spontaan je mond te openen bij de tandarts; dit noemen we de stilzwijgende toestemming.

Het geven van je toestemming of de weigering ervan kan schriftelijk vastgelegd worden op jouw vraag of op die van je zorgverlener. Dit document wordt dan toegevoegd aan je patiëntendossier.

Je kunt altijd je toestemming weigeren of intrekken, ook als de behandeling reeds lopende is.

Vooraleer je je toestemming kan geven, dien je uiteraard te weten waarvoor je toestemming gevraagd wordt. Zo dien je informatie te krijgen over:

- het doel van de behandeling: Zal je hierdoor genezen of zal de ziekte hierdoor stabiliseren? Ga je hierdoor minder pijn hebben? ...;
- de aard van de behandeling: Is er een operatie nodig? Wordt er gekozen voor een andere therapie? ...;
- de noodzaak van de behandeling;
- de duur en frequentie van de behandeling: Hoe lang? Hoe vaak? ...;
- de risico's en nevenwerkingen;
- de nodige nazorg;

- de mogelijke alternatieven;
- de prijs.

Soms kan het echter gebeuren dat je je toestemming niet kan geven, bijvoorbeeld als je in coma ligt. Op dat moment kan er een vertegenwoordiger dit in jouw naam doen (zie verder). Is er geen vertegenwoordiger in de buurt die in jouw plaats kan optreden, zal elke zorgverlener de behandeling opstarten tot wanneer jij of je vertegenwoordiger toestemming kan geven of kan kenbaar maken dat de behandeling dient stopgezet te worden.

Recht op pijnbestrijding

Elke zorgverlener dient aandacht te schenken aan de pijn die je ondervindt. Zijn/haar acties en behandelingen dienen er op gericht te zijn pijn te voorkomen, de aanwezige pijn te evalueren, te behandelen en te verzachten.

Rechten in verband met je patiëntendossier

In je patiëntendossier zitten alle documenten die te maken hebben met de professionele zorgrelatie tussen jou en je zorgverlener. Het gaat dan over algemene informatie (je naam, je adres, je rijksregisternummer, ...), medische informatie (bijvoorbeeld resultaten van onderzoeken of informatie die je vermeldt tijdens consultaties) en de persoonlijke notities van de zorgverlener.

Je hebt het recht om je patiëntendossier in te kijken. Je dient dit echter op voorhand te vragen, want de zorgverlener heeft vijftien dagen de tijd om je dossier voor te bereiden op inzage. Dit betekent concreet dat hij maximaal vijftien dagen heeft om zijn persoonlijke notities, de gegevens die betrekking hebben op derden (bijvoorbeeld je partner) en de gegevens met betrekking tot 'de therapeutische exceptie' uit je patiëntendossier te nemen. Je mag deze gegevens immers niet inkijken.

Je kunt ook vragen dat je vertrouwenspersoon inzage krijgt in je patiëntendossier. Voor je vertrouwenspersoon gelden dezelfde regels. Heb je een andere arts, tandarts, apotheker, ... aangeduid als je vertrouwenspersoon, dan mag die persoon ook de persoonlijke notities van je zorgverlener inkijken.

Je hebt tevens het recht op een afschrift uit je patiëntendossier, eventueel tegen betaling. Hierop zal steeds vermeld worden dat het gaat over een strikt persoonlijk en vertrouwelijk document. Je mag het afschrift dus niet aan om het even wie geven. Het afschrift zal je overigens geweigerd worden als er aanwijzingen zijn dat je dit vraagt onder druk van derden, bijvoorbeeld een verzekeringsmaatschappij.

Je kunt ook een samenvatting van je patiëntendossier inkijken via de summehr die beschikbaar is op <https://www.mijngezondheid.belgie.be/#/login>. Hiervoor heb je je elektronische identiteitskaart en een kaartlezer nodig of de ItsMe-app.

Na je overlijden bestaat er de mogelijkheid voor je nabestaanden om je patiëntendossier in te kijken. Dit kan nuttig zijn in het kader van bijvoorbeeld erfelijke aandoeningen. Hier zijn echter een aantal voorwaarden aan gekoppeld:

- enkel je echtgenoot/echtgenote, samenwonende partner, ouders, kinderen, broers, zussen, kleinkinderen en grootouders kunnen dit doen;
- zij dienen te beschikken over een voldoende gemotiveerde en specifieke reden, die belangrijk genoeg is om je privacy op te heffen;
- het inzagerecht heeft enkel betrekking op de documenten die te maken hebben met de reden van inzage;
- het inzagerecht kan enkel uitgevoerd worden door een zorgverlener vermeld in de wet op de patiëntenrechten;
- je mag je tijdens je leven niet verzet hebben tegen dit inzagerecht.

Recht op bescherming van je persoonlijke levenssfeer (privacy)

Dit recht is verbonden aan het medisch beroepsgeheim van je zorgverlener.

De informatie over je gezondheidstoestand mag op geen enkel moment aan derden worden meegedeeld en al zeker niet aan je werkgever of een verzekeringsmaatschappij.

Bovendien dienen alle zorgverleners respect te hebben voor je intimiteit. Zo mogen bij operaties en onderzoeken in het ziekenhuis enkel personen aanwezig zijn die daar om medische redenen nodig zijn. Willen artsen in opleiding jouw operatie bijwonen, dan dient de behandelende arts jou daarvoor toestemming te vragen.

Recht om klacht neer te leggen

Heb je het gevoel dat een zorgverlener jou onheus behandeld heeft of een medische fout gemaakt heeft, dan heb je het recht om klacht neer te leggen. In België zijn er verschillende instanties actief waarnaar je je dient te wenden afhankelijk van de voorziening of zorgverlener waarop de klacht betrekking heeft:

- Heb je een klacht over een ziekenhuis of een zorgverlener die daar werkzaam is? Dan kan je terecht bij de ombudsdienst van dat ziekenhuis.
- Heb je een klacht over een psychiatrisch ziekenhuis of een zorgverlener die daar werkzaam is? Dan dien je eerst na te kijken of het ziekenhuis beschikt over een eigen ombudsdienst. Is dat het geval, dan neem je contact op met die ombudsdienst. Is dat niet het geval, dan dien je contact op te nemen met een externe ombudsdienst van de Overlegplatforms in de Geestelijke Gezondheidszorg.

Elke provincie beschikt over een dergelijke externe ombudsdienst (<http://www.ombudsfunctieggz.be/?action=onderdeel&onderdeel=174&titel=Wie+en+waar%3F>).

- Heb je een klacht over een zorgverlener die niet verbonden is aan een ziekenhuis, bijvoorbeeld je huisarts, tandarts of apotheker? Dan kan je terecht bij de Federale Ombudsdienst 'Rechten van de patiënt' (bemiddeling-patientenrechten@gezondheid.belgie.be).
- Heb je een klacht over één van bovenstaande ombudsdiensten? Dan kan je terecht bij Zorginspectie Vlaanderen (contact@zorginspectie.be).
- Heb je een klacht die te maken heeft met een medische fout? Dan kan je terecht bij het Fonds voor Medische Ongevallen (secr@fmo.fgov.be).

Wat is het verschil tussen een vertrouwenspersoon en een vertegenwoordiger?

Hierboven kwamen de begrippen 'vertrouwenspersoon' en 'vertegenwoordiger' al eens aan bod. We gaan hier dieper in op deze termen.

Je vertrouwenspersoon kan je bijstaan, maar kan niet in jouw plaats beslissen.

Je vertegenwoordiger, daarentegen, kan in jouw plaats beslissen wanneer je dat zelf niet (meer) kan.

Rol van de vertrouwenspersoon

Je mag om het even wie aanduiden als je vertrouwenspersoon. Dat mag één van je kinderen zijn, maar even goed je buurvrouw. Je mag ook meerdere vertrouwenspersonen aanduiden, bijvoorbeeld al je kinderen.

Mogelijke taken van je vertrouwenspersoon:

- Als je informatie krijgt van een zorgverlener:
 - kan je hem/haar vragen om die informatie samen met je vertrouwenspersoon te ontvangen;
 - kan je vragen dat de informatie ook aan je vertrouwenspersoon wordt meegedeeld.
- Als je niet geïnformeerd wilt worden, dient de zorgverlener je vertrouwenspersoon te raadplegen voordat hij/zij beslist om jou tegen je wil in toch te informeren.
- Als je zorgverlener jou bepaalde informatie niet meedeelt omdat hij/zij denkt dat je die informatie psychisch niet kan verwerken, zal hij/zij die informatie wel meedelen aan je vertrouwenspersoon.
- Als je je patiëntendossier wilt raadplegen:
 - mag je vertrouwenspersoon dit samen met jou doen;
 - mag je vertrouwenspersoon dit met jouw toestemming alleen inkijken;
 - mag je vertrouwenspersoon ook de persoonlijke notities van de zorgverlener bekijken als hij/zij zelf een zorgverlener is.

Je kunt een vertrouwenspersoon aanduiden met behulp van dit formulier:
<https://www.health.belgium.be/nl/formulier-aanwijzing-vertrouwenspersoon>.

Rol van de vertegenwoordiger

Iedereen heeft in België een wettelijke vertegenwoordiger. Hiervoor wordt gebruik gemaakt van het zogenaamde 'waterval- of cascadesysteem'. Zo is je echtgenoot/echtgenote of samenwonende partner normaal gezien je wettelijke vertegenwoordiger. Heb je geen echtgenoot/echtgenote of samenwonende partner of wil deze persoon deze rol niet opnemen, dan wordt dit gedaan door je meerderjarige kinderen, waarbij de oudste als eerste vertegenwoordiger optreedt. Heb je geen meerderjarige kinderen of willen zij de rol van vertegenwoordiger niet opnemen, dan nemen je ouders die rol op. Zijn die ondertussen overleden of willen zij de rol van vertegenwoordiger niet opnemen, komen je meerderjarige broers en zussen in het vizier. Heb je geen meerderjarige broers of zussen of willen zij niet optreden als vertegenwoordiger, dan beslist uiteindelijk het zorgteam.

Gaat het echter over een persoon die door de vrederechter onder bewind is geplaatst, dan treedt de persoon die is aangeduid als bewindvoerder voor de persoonsgebonden zaken (dus niet de bewindvoerder voor de bescherming van de goederen van de beschermende persoon) op als vertegenwoordiger.

Je kunt echter dit hele cascadesysteem teniet doen door zelf een vertegenwoordiger aan te duiden. Deze persoon neemt dan de rol over van de wettelijke of door de vrederechter aangeduide bewindvoerder. Zo kan je bijvoorbeeld je zoon aanduiden als vertegenwoordiger, zodat die de rol overneemt van je echtgenoot/echtgenote.

Je mag om het even wie aanduiden als vertegenwoordiger. Dat mag dus één van je kinderen zijn, maar even goed je buurvrouw. In principe kan je meerdere vertegenwoordigers aanduiden, bijvoorbeeld al je kinderen, maar je kiest eigenlijk best voor één vertegenwoordiger en dit om discussies tussen je verschillende vertegenwoordigers te vermijden.

Als je minderjarig bent of wilsonbekwaam bent door bijvoorbeeld een coma, oefent je vertegenwoordiger je patiëntenrechten uit; de vertegenwoordiger kan dan bepaalde beslissingen nemen (opstarten van een behandeling, weigering van een behandeling, ...).

Ben je minderjarig, dan zullen je ouders of je voogd je patiëntenrechten uitoefenen. Als je zelf in staat bent om bepaalde gezondheidsrisico's in te schatten, kan je hier wel in betrokken worden. Dit is bijvoorbeeld het geval voor jongeren van 15 à 17 jaar.

Ben je meerderjarig en wilsonbekwaam, dan oefent je wettelijke of aangeduide vertegenwoordiger (door jezelf of door de vrederechter) je patiëntenrechten uit. Een zorgverlener kan enkel in overleg met alle betrokken collega's afwijken van de beslissing van je vertegenwoordiger.

Heb je een negatieve wilsverklaring (levenstestament) opgesteld, dan primeert deze wilsverklaring boven hetgeen je vertegenwoordiger zegt. Als je bijvoorbeeld hebt aangeduid dat je in geval van coma geen zuurstof meer wenst te krijgen, terwijl je vertegenwoordiger aangeeft dat je dient beademd te worden, dient het medisch personeel in principe te stoppen met het toedienen van zuurstof.

Je kunt een vertegenwoordiger aanduiden met behulp van dit formulier:

http://vlaamspatientenplatform.be/_plugin/ckfinder/userfiles/files/Aanwijzing%20vertegenwoordiger.pdf.

Voor meer informatie over wilsverklaringen, verwijzen we naar de tekst over voorafgaande zorgplanning.