

UW RECHTEN ALS PATIËNT

VII] Het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer (art. 10)

Je privacy...

Bij elke tussenkomst van de beroepsbeoefenaar heb je recht op bescherming van je persoonlijke levenssfeer. Zo mogen er bijvoorbeeld bij je behandeling enkel mensen aanwezig zijn die er om professionele redenen bijhoren. Voor alle anderen moet men je toestemming vragen.

... is verzekerd...

Ook de informatie over je gezondheidstoestand behoort tot je persoonlijke levenssfeer. Niemand mag jou of de beroepsbeoefenaar onder druk zetten om informatie mee te delen aan derden. Geen van beide partijen kan dus verplicht worden in te gaan op een vraag van een werkgever of een verzekeringsmaatschappij.

... tenzij in heel uitzonderlijke situaties

De wet voorziet een aantal heel uitzonderlijke situaties waarin wél informatie gegeven mag worden aan derden. De informatie moet dan noodzakelijk zijn voor de bescherming van de volksgezondheid of voor de bescherming van de rechten en vrijheden van anderen.

Patiëntenrechten en verzekeringen (art. 19)

- Medische informatie kan doorslaggevend zijn voor het verkrijgen van een verzekering. Verzekeringsmaatschappijen mogen in geen geval zonder jouw toestemming je medische infor-

matie inkijken. Dat was vroeger al zo, maar in de nieuwe wet op de patiëntenrechten wordt dat verbod nog kracht bijgezet.

- De beroepsbeoefenaar is niet langer verplicht in te gaan op jouw vraag naar een geneeskundige verklaring voor een verzekeringsovereenkomst. Hij kan een geneeskundige verklaring afleveren en zal zich in elk geval beperken tot een beschrijving van je gezondheidstoestand vandaag. De verklaring mag alleen bezorgd worden aan de arts van de verzekeraar, die zich uiteraard ook moet houden aan de wet op de patiëntenrechten. De verklaring kan ook enkel informatie bevatten die noodzakelijk is voor het afsluiten van de overeenkomst.
- Het medisch onderzoek in het kader van een verzekering kan enkel gebaseerd zijn op de voorgeschiedenis van je gezondheidstoestand. Genetisch onderzoek om je toekomstige gezondheidstoestand te bepalen is volstrekt verboden.

VIII] Het recht op pijnbehandeling (art. 11bis)

Elke patiënt heeft er recht op dat de beroepsbeoefenaar aandacht heeft voor pijn, dat hij pijn voorkomt, de pijn evalueert, behandelt en verzacht.

IX] Het recht op klachtenbemiddeling (art. 11)

Een ombudsdienst:
het sluitstuk van de wet!

Rechten zijn "leeg" als je nergens terecht kan wanneer ze geschonden worden of wanneer je denkt dat ze geschon-

den worden. Het recht op klachtenbemiddeling vormt dan ook het sluitstuk van de wet. De wetgever heeft gezorgd voor een instantie waar je met je klacht naartoe kan. Zo wordt de naleving van de wet gegarandeerd. Afhankelijk van de persoon of dienst waarover je een klacht hebt, kan je terecht bij een lokale ombudsdienst in het ziekenhuis of de federale ombudsdienst. Je kan je in de procedure laten bijstaan door een zelfgekozen vertrouwenspersoon.

Wat doet een ombudspersoon?

De ombudspersoon beluistert je klacht, bemiddelt tussen de betrokken partijen en zoekt naar een bevredigende oplossing.

Als er geen oplossing wordt bereikt, zal je geïnformeerd worden over mogelijke verdere stappen.

Naast de aanpak van je concrete klacht heeft de ombudspersoon nog een reeks bredere en preventieve taken:

- alle patiënten informeren over de organisatie van de ombudsdienst en het verloop van een klachtenprocedure
- werken aan een betere communicatie tussen patiënt en beroepsbeoefenaar, zodat er minder klachten komen
- een jaarverslag opstellen met een overzicht van het aantal klachten, de inhoud ervan en het resultaat van de bemiddeling
- aanbevelingen formuleren om de aanleidingen voor klachten te verhelpen.

1. Je hebt een klacht over een algemeen ziekenhuis

Sinds 1 november 2003 bestaat in elk algemeen ziekenhuis een ombudsdienst.

Daar kan je terecht met elke klacht over de opname, de behandeling of het verblijf. De dienstverlening is gratis. Ben je niet tevreden over de aanpak, dan kan je "hogerop" klacht indienen bij de Federale Commissie "Rechten van de Patiënt" (zie verder).

Een ombudsdienst heeft geen simpele taak. Soms ligt een klacht heel delicaat. Om de dienst goed te laten werken moet het ziekenhuis een aantal randvoorwaarden vervullen:

- alle patiënten moeten informatie krijgen over het bestaan en de werking van de ombudsdienst
- de ombudspersoon moet ongehinderd contact kunnen opnemen met iedereen die bij een klacht betrokken is
- de klachten moeten behandeld kunnen worden binnen een redelijke termijn
- de ombudsdienst moet in alle onafhankelijkheid kunnen functioneren. De mensen die er werken mogen niet beknut worden; ze moeten in alle openheid en zonder inmenging hun taken als ombudspersoon kunnen uitvoeren

2. Je hebt een klacht over een psychiatrisch ziekenhuis

Een psychiatrisch ziekenhuis kan zelf een ombudsdienst organiseren of gebruik maken van de externe ombudsdienst van de Overlegplatforms in de Geestelijke Gezondheidszorg. In elke provincie vind je zo'n overlegplatform. Deze ombudsdiensten hebben dezelfde taken als die in een algemeen ziekenhuis.

Voor West-Vlaanderen:
Overlegplatform Geestelijke Gezondheidszorg West-Vlaanderen
Annuntiatenstraat 92

8000 Brugge
050/34.11.70

Voor de namen, e-mailadressen en rechtstreekse GSM-nummers van de ombudspersonen kan je terecht op de website www.ombudsfunctieggz.be of bij het Vlaams Patiëntenplatform vzw (016/23.05.26)

Je hebt een klacht over een ambulante zorgverstreker

Voor klachten over beroepsbeoefenaars zoals huisartsen, tandartsen, verpleegsters aan huis, apothekers, ... bestaat geen specifieke ombudsdienst. Met zulke klachten moet je meteen naar de Federale Ombudsdienst van de Federale Commissie "Rechten van de Patiënt". Deze ombudsdienst heeft dezelfde taken als de andere ombudsdiensten. Bovendien kan je hier ook terecht met klachten over de ombudsdiensten in de ziekenhuizen. Bij het neerleggen van een klacht kan je je laten bijstaan door een vertrouwenspersoon naar keuze.

Wat is de Federale Commissie "Rechten van de Patiënt"? (art.16)

De Federale Ombudsdienst is een onderdeel van de Federale Commissie "Rechten van de patiënt". Deze commissie werd opgericht toen de wet werd gemaakt. Ze heeft als taak de patiëntenrechten op te volgen en te evalueren. Op basis daarvan geeft ze advies aan de bevoegde minister. De Commissie evalueert ook de werking van de lokale ombudsdiensten in de ziekenhuizen en de federale ombudsdienst. De Commissie is samengesteld uit vertegenwoordigers van vier groepen: patiënten, beroepsbeoefenaars, ziekenhuizen en verzekeringsinstellingen. Elk van die groepen vaardigt vier effectieve en vier plaatsvervangende leden af. De helft daarvan is Nederlandstalig, de andere helft Franstalig. Het Vlaams Patiëntenplatform vzw vertegenwoordigt de Nederlandstalige patiënten in de Federale Commissie "Rechten van de Patiënt".

NEDERLANDSTALIGE OMBUDSPERSOON

Federale Commissie "Rechten van de patiënt"
FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu
Directoraat-generaal Organisatie gezondheidsvoorzieningen
Eurostation blok 2
Victor Hortaplein 40 bus 10
1060 Brussel
tel. 02/524.85.20 e-mail: sylvie.gryson@health.fgov.be

Je kan je rechten zelf niet uitoefenen. Wat nu? (art. 12-15)

De patiënt is minderjarig

De rechten van minderjarigen worden uitgeoefend door de ouders of voogd. Toch moet de beroepsbeoefenaar beoordelen of de minderjarige niet oud en rijp

genoeg is om zelf zijn rechten op te nemen. In heel wat situaties is dat best mogelijk.

De patiënt heeft een beschermingsstatuut van verlengde minderjarigheid of van onbekwaamverklaring

Verlengde minderjarigheid is een be-

Meer informatie over de wet op de patiëntenrechten kan je bekomen bij: Federale Overheidsdienst Volksgezondheid

Veiligheid van Voedselketen en Leefmilieu
Directoraat-Generaal Organisatie
Gezondheidsvoorzieningen Eurostation blok 2
Victor Hortaplein 40 bus 10
B - 1060 Brussel
of via de website www.health.fgov.be/patient

Rechts vind je de adressen van alle ombudspersonen in Vlaanderen

schermingsstatuut voor personen met een ernstige mentale handicap van bij de geboorte of de eerste levensjaren.

Onbekwaamverklaring is bedoeld voor personen die zeer ernstig en aanhoudend psychisch ziek zijn én personen met een zeer diepe mentale handicap.

Wanneer de patiënt een beschermingsstatuut heeft van verlengde minderjarigheid of onbekwaamverklaring waarbij er een vertegenwoordiger is aangesteld, dan is het deze wettelijke vertegenwoordiger die voor de patiënt plaatsvervangend optreedt. De ouders of de voogd oefenen het vertegenwoordigingsrecht uit. De beroepsbeoefenaar moet de verlengd minderjarige of de onbekwaamverklarde patiënt zoveel mogelijk betrekken bij het uitoefenen van zijn rechten. In wat voorafging maakte je kennis met je rechten als patiënt. Normaal oefen je die rechten volledig zelf uit. Maar soms is dat niet mogelijk. In drie gevallen wordt een vertegenwoordiger aangesteld: als

de patiënt minderjarig is, als hij onbekwaam verklaard wordt of gelijkgesteld met een minderjarige, en als hij (tijdelijk) wilsonbekwaam wordt door een coma of dementie

3. De patiënt is een wilsonbekwame meerderjarige

Wilsonbekwame meerderjarigen zijn volwassenen die zelf niet in staat zijn hun rechten uit te oefenen. Dat komt bijvoorbeeld door dementie of coma. Of iemand wilsbekwaam is of niet, wordt door een beroepsbeoefenaar beoordeeld. Toch moet ook de wilsonbekwame meerderjarige patiënt zoveel mogelijk betrokken worden bij het uitoefenen van zijn rechten.

Bepalingen in verband met gedetineerden zijn vastgelegd in de Basiswet betreffende het gevangeniswezen en de rechtspositie van de gedetineerden (12 januari 2005).