



Dag belangenbehartiger!

Sinds augustus 2002 hebben patiënten in België welbepaalde **patiëntenrechten**. Als patiënt heb je heel wat rechten. En 'patiënt' ben je vaker dan je denkt. Je rechten gelden immers niet alleen ten aanzien van je arts. Ze zijn ook van toepassing wanneer je je tandarts, je apotheker, je vroedvrouw, kinesitherapeut, verpleger of verpleegster ziet. Je hoeft er zelfs niet echt ziek voor te zijn. De rechten van de patiënt zijn nog steeds onvoldoende gekend. Deze infomail geeft je een korte introductie. Want het is belangrijk te weten waar je recht op hebt! Enkel zo ontvang je de beste zorgen. 😊

Mijn rechten als patiënt

De patiëntenrechtenwet wil iedereen een kwaliteitsvolle en beter toegankelijke gezondheidszorg verzekeren. De wet garandeert dat iedere persoon die gezondheidszorg krijgt meerdere rechten heeft als patiënt. Zo weet je **wat je als patiënt kan verwachten** en weet de **zorgverlener wat van hem verwacht wordt**. Dat zorgt voor een duidelijke relatie tussen zorgverlener en patiënt. Een goede communicatie tussen patiënt en zorgverlener blijft immers een drijfveer voor kwalitatieve zorg! Om de naleving van de patiëntenrechten te garanderen en het belang van de dialoog te beklemtonen, koos de wetgever voor een **klachtenbemiddeling**. Als je rechten geschonden worden, kan je met je klacht naar een **ombudsdienst**. Daar zal de ombudspersoon samen met jou zoeken naar een oplossing.

Vooraf: twee begrippen

Als we spreken over de rechten van de patiënt zijn er twee begrippen die vaak terugkomen. Op het eerste zicht lijken ze op elkaar, maar er is een belangrijk verschil in betekenis. We geven ze je graag mee:

- **Vertrouwenspersoon:** elke patiënt kan een of meerdere vertrouwenspersonen aanduiden. Dit kan een familielid, vriend of ander persoon zijn. Deze helpt je bij de uitoefening van jouw rechten, maar je blijft altijd zelfstandig beslissen. De aanduiding van een vertrouwenspersoon kan op een informele basis, zonder schriftelijke documenten. Hoewel dit uiteraard mogelijk en soms nuttig kan zijn. Een modelformulier vind je [hier](#) terug.
- **Vertegenwoordiger:** de vertegenwoordiger zal, op het ogenblik dat jij wilsonbekwaam* bent (bv. omdat je in coma ligt of dementerend bent), de rechten van de patiënt in jouw plaats uitoefenen. Het gaat dus verder dan enkel en alleen de patiënt bijstaan. De vertegenwoordiger gaat als het ware in jouw schoenen staan. Wil je een vertegenwoordiger aanduiden, gebruik dan [dit formulier](#).



Naar aanleiding van de Dag van de Patiëntenrechten werden dit jaar de vertrouwenspersoon en de vertegenwoordiger in de kijker geplaatst door CM. Kijk gerust even naar dit filmpje (klik op de afbeelding!).

*Wilsbekwaamheid: dit begrip duidt het individuele vermogen aan om zelfstandig een medische beslissing op een verantwoorde wijze te nemen.

Als patiënt heb je volgende rechten...



Kwaliteitsvolle dienstverlening:

Je hebt recht op de **best mogelijke zorg** in functie van de medische kennis en de beschikbare technologie, verstrekt met **respect** voor de menselijke waardigheid en voor jouw autonomie. Hierbij mag geen onderscheid worden gemaakt op basis van sociale klasse, nationaliteit of inkomen. Weigert een zorgverlener je te verzorgen of onderbreekt hij de behandeling, moet hij de **continuïteit** van de zorg waarborgen (bv. door je door te verwijzen naar een collega).



Vrije keuze van je zorgverlener:

Je kunt zelf je zorgverlener kiezen (bv. bij verwijzing door de huisarts). Bovendien mag je steeds een andere zorgverlener raadplegen, bijvoorbeeld om een tweede advies te vragen. Je hebt steeds het recht om je keuze te herzien.



Informatie over je gezondheidstoestand:

De zorgverlener moet je **tijdig en op een begrijpelijke wijze** alle nodige informatie verstrekken over je gezondheidstoestand en de vermoedelijke evolutie ervan. Indien je dit wenst, mag je je laten bijstaan door een vertrouwenspersoon (bv. familie, vriend). Je kunt ook vragen dat de informatie enkel aan die vertrouwenspersoon wordt megedeeld.

Je hebt ook het recht om **niet geïnformeerd** te worden, behalve indien dit een ernstig nadeel vormt voor je gezondheid of die van anderen (bv. indien je een besmettelijke ziekte hebt). Is dat het geval, moet de zorgverlener vooraf een collega raadplegen en contact opnemen met de eventuele vertrouwenspersoon.

De zorgverlener mag **uitzonderlijk en tijdelijk weigeren** om informatie te geven, indien hij meent dat dit op dat moment een ernstige bedreiging vormt voor je gezondheid. In dat geval moet hij een collega raadplegen, de redenen voor zijn beslissing noteren in je patiëntendossier en je eventuele vertrouwenspersoon inlichten. Zodra de gevreesde bedreiging is opgeheven, moet hij de informatie meedelen.

Geïnformeerde toestemming:

Er kan geen enkele behandeling worden gestart of verdergezet, zonder je **mondelijke en ondubbelzinnige toestemming**. Een weigering of intrekking van toestemming moet steeds worden gerespecteerd. De zorgverlener moet je evenwel informeren over de gevolgen van een weigering of intrekking en mogelijke alternatieven voorstellen of je doorverwijzen naar een collega.

Je hebt het recht om op elk moment je beslissing te **herzien**.

Indien je je wil niet kunt uitdrukken (bv. comateuze toestand, in sommige spoedsituaties) en het onmogelijk is om de toestemming van je vertegenwoordiger te vragen, moet de arts alle **noodzakelijke behandelingen** instellen. Zodra mogelijk, moeten het recht op informatie en op toestemming worden gerespecteerd.

Patiëntendossier:

Je hebt het recht op een zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard patiëntendossier. Elke zorgverlener moet voor elke patiënt een dossier aanleggen. Dat kan elektronisch of op papier. Een bekend voorbeeld van een patiëntendossier is het globaal medisch dossier bij je huisarts. Maar ook je tandarts, specialist, kinesist, apotheker of verpleger moeten een dossier bijhouden. In je patiëntendossier staan niet alleen je medische gegevens. Afhankelijk van je situatie bevat het bijvoorbeeld ook:

- de gegevens van je vertegenwoordiger of vertrouwenspersoon
- je vraag om geen informatie te ontvangen over je gezondheidstoestand
- je toestemming of weigering van een behandeling
- je wilsverklaring

Bescherming van de persoonlijke levenssfeer:

Geen enkele informatie over je gezondheidstoestand mag worden meegedeeld aan anderen, tenzij de wet dit uitdrukkelijk voorziet (bv. ter bescherming van de volksgezondheid ingeval van besmettingsgevaar).

Indien dit niet vereist is voor je behandeling, mag **niemand** zonder je toestemming aanwezig zijn bij een behandeling of onderzoek.

Pijnbehandeling:

Je hebt recht op een **pijnbestrijdende zorg**, waarbij de zorgverlener aandacht heeft voor de pijn en deze voorkomt, evalueert, behandelt en verzacht.





Klachtenbemiddeling:

Elk ziekenhuis moet over een ombudsdienst beschikken. Vind je dat een van je patiëntenrechten niet is gerespecteerd, kun je klacht neerleggen bij de bevoegde ombudsdienst.

Ombudsdienst

Bij klachten over een zorgverlener in:

- ziekenhuis
- psychiatrisch ziekenhuis
- initiatief voor beschut wonen
- psychiatrisch verzorgingstehuis

- ambulante sector
- rust- en verzorgingstehuis (RVT)
- gevangenis

Bevoegde ombudsdienst:

Lokale ombudsdiensten

De lijsten met ombudspersonen vind je op de website van de FOD Volksgezondheid.

Voor Vlaanderen: [lijst](#).

Voor Brussel: [lijst](#).

Voor Wallonië: [lijst](#).

Federale ombudsdienst 'Rechten van de patiënt'

Victor Hortaplein 40 - bus 10 - 1060 Brussel
tel. 02 524 85 20

bemiddeling-patiëntenrechten@gezondheid.belgie

Meer info?

Uitgebreide info lees je o.a. op de websites van CM, het Vlaams Patiëntenplatform, de FOD Gezondheid :

- <https://www.cm.be/ziekte-en-behandeling/patiëntenrechten>
- <http://vlaamspatiëntenplatform.be/themas/patiëntenrechten>
- <https://www.health.belgium.be/nl/gezondheid/zorg-voor-jezelf/patiententhemas/patiëntenrechten...>

Heel wat van de informatie in deze infomail werd ontleend aan deze publicaties.

Geen zin in lezen? Dan kan je de info ook bekijken via volgende campagnefilmmpjes:

<https://www.health.belgium.be/nl/campagne>.

Uiteraard beantwoorden we ook graag jouw vragen via belangenbehartiging@okra.be.

Contacteer ons

PB 40, B-1031 Brussel

www.okra.be

belangenbehartiging@okra.be

Studiedienst

02 246 44 40

02 246 39 45

Pensioendienst

02 246 44 45

02 246 44 31

OKRA-Zorgrecht

02 246 57 72