

In actie met patiëntenrechten!



Vlaams
Patiëntenplatform



De wet moet worden toegepast door alle beroepsbeoefenaars die vermeld worden in het KB nr. 78 betreffende de uitoefening van de gezondheidszorgberoepen. Het gaat om: artsen, tandartsen, apothekers, vroedvrouwen, kinesisten, verplegend personeel en paramedici (bandagist, diëtist, ergotherapeut,...)

In 2012 bestaat de Wet op de Patiëntenrechten 10 jaar. Het Vlaams Patiëntenplatform vzw ervaart dat deze wet nog steeds niet gekend is. De meeste patiënten en zorgverleners weten niet goed wat ze concreet van de wet kunnen verwachten.

Deze brochure verduidelijkt wat patiënten onder de wet patiëntenrechten verstaan. Door uit te leggen wat patiënten verwachten van de toepassing van de wet, is het voor zorgverleners makkelijker om wederzijdse verwachtingen op elkaar af te stemmen. Een goede communicatie tussen patiënt en zorgverlener blijft immers een drijfveer voor kwalitatieve zorg!

Op de linkerpagina vind je telkens de omschrijving van het artikel zoals het in de wet staat, op de rechterpagina vind je de verwachtingen vanuit patiëntenervaringen.

Meer uitleg over voor wie en wanneer de wet patiëntenrechten geldt, vind je in onze brochure patiëntenrechten '**Ken je rechten als patiënt**'. Deze brochure kan je downloaden op onze website

www.vlaamspatiëntenplatform.be
of aanvragen via **info@vlaamspatiëntenplatform.be**
of **016 23 05 26**

Art. 5 Recht op kwaliteitsvolle dienstverlening

“De patiënt heeft, met eerbiediging van zijn menselijke waardigheid en zijn zelfbeschikking en zonder enig onderscheid op welke grond ook, tegenover de beroepsbeoefenaar recht op kwaliteitsvolle dienstverstrekking die beantwoordt aan zijn behoeften.”



Patiënten verwachten dat de zorgverlener respectvol omgaat met hen, en dus :

- vriendelijk en luisterbereid is;
- rekening houdt met wat de patiënt inbrengt;
- eerlijk is;
- niet betuttelt en de patiënt benadert als een gelijkwaardige;
- de tijd en autonomie van de patiënt respecteert;
- de patiënt als mens en niet alleen als patiënt ziet;
- rekening houdt met de (financiële) draagkracht van de patiënt.

Patiënten verwachten dat de zorgverlener deskundig is in zijn vak, en dus:

- de beste behandeling voor de patiënt voorstelt;
- geen overbodige zorg, noch overbodige kosten opdringt;
- goed opgeleid en bijgeschoold is;
- tijdig doorverwijst.

De patiënt verwacht dat de zorgverlener in een eigentijdse omgeving werkt met:

- een aangename wachtzaal en praktijkruimte;
- een veilige infrastructuur;
- een minimum aan comfort;
- smaakvol en aangepast eten (bij hospitalisatie).

Art. 6 Recht op vrije keuze van zorgverlener

“De patiënt heeft recht op vrije keuze van de beroepsbeoefenaar en recht op wijziging van deze keuze behoudens, in beide gevallen, beperkingen opgelegd krachtens de wet.”

Patiënten verwachten dat:

- ze kunnen kiezen tussen verschillende zorgverleners, op basis van vergelijkbare en objectieve informatie over de zorgverleners;
- de continuïteit van de zorg gegarandeerd wordt, ook al heeft de patiënt of mantelzorger gekozen voor een andere zorgverlener;
- zorgverleners open staan voor een tweede of derde opinie bij een andere arts.



Art. 7 Recht op informatie

“§1 De patiënt heeft tegenover de beroepsbeoefenaar recht op alle hem betreffende informatie die nodig is om inzicht te krijgen in zijn gezondheidstoestand en de vermoedelijke evolutie ervan.”

“§2 De communicatie met de patiënt geschiedt in een duidelijke taal. De patiënt kan erom verzoeken dat de informatie hem schriftelijk wordt bevestigd (...)”



Patiënten verwachten dat de zorgverlener hen alle informatie geeft over:

- de ziekte;
- de voorgestelde behandeling en de mogelijke alternatieven;
- mogelijke implicaties van de behandeling, ook financiële;
- bestaande patiëntenverenigingen;
- sociale en financiële voordelen waarop de patiënt recht heeft;
- gevolgde bijscholingen;
- het al dan niet volgen van de geldende prijsafspraken (geconventioneerd of niet).

Al deze informatie wordt gegeven in een eenvoudige en voor de patiënt verstaanbare taal.

Art. 8 Recht op toestemming of weigering na informatie

“§1 De patiënt heeft het recht om geïnformeerd, voorafgaandelijk en vrij toe te stemmen in iedere tussenkomst van de beroepsbeoefenaar.

De toestemming wordt uitdrukkelijk gegeven behalve wanneer de beroepsbeoefenaar, na de patiënt voldoende te hebben geïnformeerd, uit de gedragingen van de patiënt redelijkerwijze diens toestemming kan afleiden (...)”



Patiënten verwachten van de zorgverlener dat hij:

- na volledige informatie, uitdrukkelijk vraagt naar de toestemming van de patiënt;
- regelmatig controleert of deze toestemming nog geldt;
- patiënten uitnodigt om inspraak te hebben/te participeren in hun zorgplanning;
- bij weigering, toch het recht op kwaliteitsvolle zorg garandeert.

Het recht op toestemming of weigering vraagt bijzondere aandacht bij:

- medische studies;
- wilsonbekwame patiënten;
- terminale patiënten;
- alle situaties van dwang.



Art. 9 Recht op inzage van het patiëntendossier

“§1 De patiënt heeft ten opzichte van de beroepsbeoefenaar recht op een zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard patiëntendossier. (...)”

“§2 De patiënt heeft recht op inzage in het hem betreffend patiëntendossier. (...)”

“§3 De patiënt heeft recht op afschrift van het geheel of een gedeelte van het hem betreffend patiëntendossier, tegen kostprijs, overeenkomstig de in §2 bepaalde regels. Ieder afschrift vermeldt dat het strikt persoonlijk en vertrouwelijk is (...)”



Patiënten verwachten dat de zorgverlener een patiëntendossier samenstelt dat

- volledig is;
- verstaanbaar en respectvol opgesteld is;
- veilig bewaard wordt;
- ten alle tijden kosteloos kan worden ingekeken;
- door de patiënt kan worden aangevuld.

Patiënten die erom vragen, verwachten dat zorgverleners het dossier via afschrift aan hen bezorgt (gratis of tegen de wettelijk bepaalde maximum kostprijs).

Art. 10 Recht op privacy

“§1 De patiënt heeft recht op bescherming van zijn persoonlijke levenssfeer bij iedere tussenkomst van de beroepsbeoefenaar en inzonderheid betreffende de informatie die verband houdt met zijn gezondheid.

De patiënt heeft recht op respect voor zijn intimiteit. (...)”



Patiënten verwachten bijzondere aandacht voor hun privacy in specifieke situaties namelijk:

- aan de toonbanken in de apotheek;
- bij verpleging in de thuissituatie;
- in wachtkamers van zorgverleners en ziekenhuizen;
- in meerpersoonskamer;
- in opleidingssituaties;
- bij het gedeeld beroepsgeheim in ziekenhuizen;
- bij wilsonbekwame patiënten.

Art. 11 Recht om klacht neer te leggen

“§1 De patiënt heeft het recht een klacht in verband met de uitoefening van zijn rechten toegekend door deze wet neer te leggen bij de bevoegde ombudsfunctie.”



Patiënten verwachten dat de zorgverlener:

- elke klacht positief beluistert als een vraag (die soms ongelukkig geformuleerd is);
- weet dat klachten (lees **vragen**) neergelegd worden om:
 - problemen te signaleren en op te lossen;
 - structurele tekorten op te vangen en te voorkomen;
 - de kwaliteit van de zorg te verbeteren;
 - de zorg beter af te stemmen op de behoeften.

Het Vlaams Patiëntenplatform vzw

Deelnemen aan het gezondheidsbeleid

Het Vlaams Patiëntenplatform is een onafhankelijk platform van patiëntenverenigingen uit Vlaanderen. De vzw streeft naar toegankelijke zorg op maat van de patiënt en zijn omgeving. Om dat te bereiken is het nodig dat patiënten actief deelnemen aan de uitbouw van gezondheidsbeleid en gezondheidszorg. De projecten van het Vlaams Patiëntenplatform worden gedragen door ervaringsdeskundigen uit de patiëntenverenigingen. Patiëntenrechten, onafhankelijk klachtrecht voor patiënten, toegankelijkheid van zorg, gelijke kansen op het vlak van verzekeringen, werkgelegenheid, medicatie, ... zijn belangrijke aandachtspunten in de werking van het Vlaams Patiëntenplatform.

De gemeenschappelijke noden aanpakken

Mensen met een chronische ziekte zitten vaak met vergelijkbare vragen en worstelen met dezelfde knelpunten. Het Vlaams Patiëntenplatform ziet het gezamenlijk aanpakken van gemeenschappelijke noden als een belangrijk werkterrein.

De stem van patiënten ondersteunen

Er wordt zonder twijfel hard gewerkt aan de uitbouw van betaalbare kwaliteitszorg. Maar het perspectief van de patiënt is veel te weinig doorslaggevend. De stem van de gebruikers moet gehoord en gewaardeerd worden. Daadwerkelijke inspraak, vertegenwoordiging en participatie realiseren op basis van een gemeenschappelijk patiëntenstandpunt: dat is een opdracht voor het Vlaams Patiëntenplatform.

Vlaams
Patiëntenplatform



Vlaams Patiëntenplatform vzw

Groenveldstraat 15, 3001 Heverlee

tel. 016 23 05 26

fax 016 23 24 46

e-mail info@vlaamspatientenplatform.be

website www.vlaamspatientenplatform.be

Colofon

Maart 2012

Verantwoordelijke uitgever: Gemma Reynders-Broos, Wijnegemsteenweg 70 bus 5, 2970 's Gravenwezel

Met dank aan de leden van de studiegroep patiëntenrechten.

Illustraties, lay-out, printmanagement: Arne Reynaert - www.rein-art.be

Tekstbewerking: Vlaams Patiëntenplatform vzw