

# Ken je rechten als patiënt



Welke rechten heb ik als patiënt?

Wie beslist over mijn behandeling als ik in coma lig?

Wat is een vertrouwenspersoon? Hoe duid ik een vertegenwoordiger aan?

Mag ik mijn patiëntendossier inkijken? Wat als mijn rechten niet worden nageleefd?

# Inhoud

Vooraf .....	1
Een wet op de patiëntenrechten was dringend nodig ! .....	2
Enkele belangrijke begrippen .....	3
Welke rechten heb je als patiënt? .....	4
1. Het recht op een kwaliteitsvolle dienstverlening (art. 5).....	4
2. Het recht op de vrije keuze van je beroepsbeoefenaar (art. 6) .....	4
3. Het recht om te weten (art. 7) .....	5
4. Het recht om NIET te weten (art. 7) .....	5
5. Het recht op toestemming of weigering (art. 8) .....	6
6. De rechten in verband met inzage in je patiëntendossier (art. 9) .....	8
7. Het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer (art. 10) .....	14
Patiëntenrechten en verzekeringen (art. 19) .....	15
8. Het recht op pijnbehandeling (art. 11bis) .....	16
9. Het recht op klachtenbemiddeling (art. 11) .....	17
Je kan je rechten zelf niet uitoefenen. Wat nu? (art. 12-15) .....	20-21
De vertrouwenspersoon .....	10
Formulier voor het aanduiden van een vertrouwenspersoon .....	12
De vertegenwoordiger .....	11
Formulier voor het aanduiden van een vertegenwoordiger .....	13
Vragen? Meer informatie? Hulp nodig? .....	22
Het Vlaams Patiëntenplatform vzw .....	23
Andere publicaties van het Vlaams Patiëntenplatform .....	24

# Colofon

Editie november 2011

Prijs: 3,50 euro incl. verzendkosten

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

Tekstbewerking: Annemie Dewaele

Illustraties, lay-out, printmanagement: [www.rein-art.be](http://www.rein-art.be) Arne Reynaert

# Ken je rechten als patiënt

- Welke rechten heb ik als patiënt?
- Wie beslist over mijn behandeling als ik in coma lig?
- Wat is een vertrouwenspersoon?
- Hoe duid ik een vertegenwoordiger aan?
- Mag ik mijn patiëntendossier inkijken?
- Wat als mijn rechten niet worden nageleefd?

# Vooraf

## Ken je rechten!

Als patiënt heb je heel wat rechten. Iedereen zou die rechten moeten kennen, want iedereen is af en toe patiënt. Op het moment dat je ziek wordt, zijn je gedachten bij andere dingen. Je bent kwetsbaar en emotioneel. Daarom is het nodig dat je je op voorhand heel goed informeert.

En "patiënt" ben je vaker dan je denkt. Je hoeft er niet echt ziek voor te zijn. Je rechten gelden immers niet alleen ten aanzien van je arts. Ze zijn ook van toepassing in de relatie met je tandarts, je apotheker, je vroedvrouw, kinesitherapeut, verpleger of verpleegster, ...

Heb je je wel eens afgevraagd wat er gebeurt als je bijvoorbeeld in een coma geraakt? Dan kan je zelf geen beslissingen meer nemen. In zo'n geval komt een vertegenwoordiger op voor je belangen. Maar wist je dat je die vertegenwoordiger zelf kan kiezen? Of dat je je in moeilijke situaties door een vertrouwenspersoon van jouw keuze kan laten bijstaan? De procedure daarvoor is heel eenvoudig. In deze brochure vind je zelfs de nodige documenten. Doe het vandaag, het kan je later heel wat kopzorgen besparen. En zo heb je de zekerheid dat je belangen in alle omstandigheden zo goed mogelijk worden verdedigd.

Het Vlaams Patiëntenplatform vzw wil dat zoveel mogelijk mensen hun rechten tijdig leren kennen. Deze brochure wil daarvoor een stevige hulp zijn. Ze bevat een schat aan informatie en praktische tips in verband met alle rechten die door de wet zijn voorzien.

Wacht niet met lezen tot je "ziek" wordt!

In deze brochure wordt overwegend de hij-vorm gebruikt, ook al worden daarmee zowel vrouwen als mannen bedoeld. Dat gebeurt om de tekst zo eenvoudig mogelijk te houden.



# Een wet op de patiëntenrechten was dringend nodig !

## Hoe het vroeger was

Tot 2002 bestond in België geen specifieke wet waarin de rechten van de patiënt waren vastgelegd. Dat betekende natuurlijk niet dat patiënten helemaal geen rechten hadden. Die waren echter niet duidelijk en overzichtelijk geformuleerd. Ze werden afgeleid uit rechtsbeginselen, uit bepalingen van de grondwet, uit het strafrecht, uit internationale verdragsteksten, ... Soms waren de bepalingen dubbelzinnig, zelfs tegenstrijdig of ronduit patiëntonvriendelijk. Ze strookten niet meer echt met de hedendaagse opvattingen over gezondheidszorg, de menselijke waardigheid, het recht op privacy en zelfbeschikking. En hoe dan ook waren de rechten door de patiënten onvoldoende gekend.

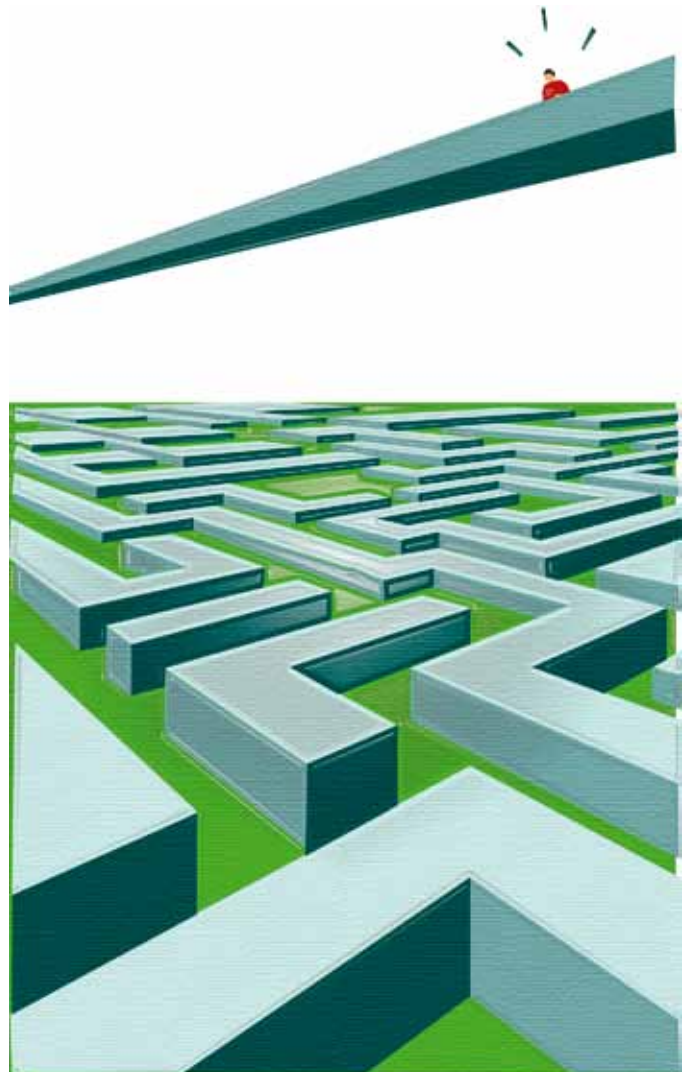
## De nieuwe wet: helder en overzichtelijk

Op 22 augustus 2002 keurde het federaal parlement de wet op de patiëntenrechten goed. De wet is helder en overzichtelijk geformuleerd. Hij legt vast waar een beroepsbeoefenaar of zorgverstrekker zich moet aan houden en waarop een patiënt kan rekenen. Zo wordt de kwaliteit van de dienstverlening er een stuk beter op. Met deze wet heeft de patiënt een instrument in handen om zijn rechten af te dwingen. Dat zorgt voor een duidelijke relatie tussen zorgverstrekker en patiënt. En dat is de bedoeling van de wet.

## Geen dode letter

De wet op de patiëntenrechten is geen dode letter op papier. De naleving van de rechten wordt immers gegarandeerd: als je rechten geschonden worden, kan je met je klacht naar een ombudsdienst. Daar zal men samen met jou zoeken naar een oplossing.

De toepassing van de wet wordt ook voortdurend geëvalueerd. Dat gebeurt door de Federale Commissie "Rechten van de Patiënt". Deze Commissie geeft de overheid advies over de rechten van patiënten.



### Wie is volgens de wet een "patiënt"?

Een patiënt is volgens de wet iedereen die één of andere vorm van gezondheidszorg ontvangt. Dat kan al of niet op eigen verzoek zijn. De wet geldt dus ook als de ouders een zorgtussenkomst vragen voor een kind of wanneer een werkgever laat controleren of je wel echt arbeidsongeschikt bent. Zelfs wanneer je in een spoedgeval zorg krijgt zonder verzoek, blijft de wet van toepassing.

### Wie is volgens de wet een "beroepsbeoefenaar"?

Patiëntenrechten hebben niet alleen te maken met artsen. De wet heeft betrekking op verschillende mensen die een beroep uitoefenen in de gezondheidssector: artsen, tandartsen, apothekers, vroedvrouwen, kinesitherapeuten, verplegend personeel en paramedici. Samen worden ze aangeduid met de algemene term "beroepsbeoefenaar". In deze brochure spreken we af en toe ook van "zorgverstrekker".

### Wat wordt bedoeld met "gezondheidszorg"?

Met "gezondheidszorg" bedoelt de wet alle diensten die door een beroepsbeoefenaar worden verstrekt met het oog op het bevorderen, vaststellen, behouden, herstellen of verbeteren van de gezondheidstoestand van de patiënt, of om de patiënt bij het sterven te begeleiden. "Gezondheidszorg" wordt in een ruime zin gebruikt. Het gaat om preventieve en curatieve zorg, om nazorg en revalidatie, om onderzoeken door de adviserend geneesheer van een ziekenfonds of een arbeidsgeneesheer, om medische onderzoeken in het kader van verzekeringsgeneeskunde, gerechtelijke geneeskunde, schoolgeneeskunde, ...

### Twee belangrijke begrippen:

#### "vertrouwenspersoon" en "vertegenwoordiger"

Bij het doornemen van je rechten als patiënt zal je merken dat je je op verschillende momenten kan laten bijstaan door een **vertrouwenspersoon**. Zo'n vertrouwenspersoon is iemand die je zelf kiest en die je heel eenvoudig kan aanduiden. We raden je sterk aan dat te doen. De beroepsbeoefenaar heeft dan ook tegenover je vertrouwenspersoon een aantal plichten.

In een aantal situaties kan je zelf je rechten niet (meer) uitoefenen. Dan worden ze opgenomen door een **vertegenwoordiger**. Om zeker te zijn dat je belangen goed worden verdedigd, duid je best zelf een vertegenwoordiger aan. Ook dat kan met een heel eenvoudige procedure.

**Op de middenpagina's van deze brochure (blz. 12 en 13) vind je (uitneembaar) de nodige documenten voor het aanduiden van een vertrouwenspersoon en een vertegenwoordiger. Doen!**





# Welke rechten heb je als patiënt?

## 1. Het recht op een kwaliteitsvolle dienstverlening (art. 5)

Als patiënt heb je recht op een goede, zorgvuldige en kwaliteitsvolle dienstverlening. Je moet erop kunnen rekenen dat de zorgverstrekker gebruik maakt van de beschikbare medische kennis en technologie. Je mag er ook van uitgaan dat hij op de hoogte is van wetenschappelijke normen en aanbevelingen.

De zorgverstrekker moet je morele, culturele en religieuze waarden als patiënt respecteren.



## 2. Het recht op de vrije keuze van je beroepsbeoefenaar (art. 6)

### Een vrije keuze...

Als patiënt heb je het recht om zelf een beroepsbeoefenaar te kiezen. Je mag die keuze op elk moment herzien. Je keuzevrijheid blijft ook gelden wanneer je naar een andere beroepsbeoefenaar wordt doorverwezen.

Dat recht geldt ook wanneer je in de gevangenis zit. De arts die jij kiest, stuurt dan schriftelijk zijn advies door naar de arts die aan de gevangenis is verbonden.

### ... maar niet absoluut

Het recht op vrije keuze is echter niet absoluut, want in een aantal situaties wordt het door de wet beperkt. Dat is bijvoorbeeld het geval in het kader van de arbeidsgeneeskunde of voor mensen met een geestesziekte die gedwongen werden opgenomen.

Het recht kan ook beperkt worden door de organisatie van de gezondheidszorg zelf. In een ziekenhuis bijvoorbeeld kan je niet altijd vrij kiezen omdat er misschien maar één gynaecoloog, één gerontoloog, één uroloog, ... aanwezig is.

### Een tweede advies?

Misschien heb je op een bepaald moment nood aan een tweede advies over je gezondheid. Het kan ook zijn dat je van beroepsbeoefenaar wil veranderen. De wet geeft je het recht om een tweede beroepsbeoefenaar te raadplegen.



### 3. Het recht om te weten (art. 7)

#### Alle informatie...

Als patiënt heb je recht op alle informatie die je een beter inzicht geeft in je gezondheidstoestand en de (vermoedelijke) evolutie ervan. Ook wanneer het er heel slecht voor je uitziet, heb je het recht dat te weten. De beroepsbeoefenaar moet je dus zo goed mogelijk inlichten over de diagnose, de behandeling, de geneesmiddelen, de kostprijs, over wat je beter wel en niet doet. Als er voor een behandeling alternatieven bestaan, is de zorgverstreker verplicht die met jou te bespreken. Als je weigert je te laten behandelen, moet de arts je op de hoogte brengen van de gevolgen van die beslissing.

#### ... op een duidelijke en begrijpbare manier

Je hebt recht op informatie in een duidelijke taal. Dat betekent dat men rekening moet houden met je leeftijd, je opleiding, je psychische draagkracht,...

Meestal zal je geïnformeerd worden door middel van een gesprek. Je kan echter ook vragen om die gegevens op papier te zetten. Bovendien kan je vragen dat de informatie ook aan je vertrouwenspersoon wordt meegedeeld.



### 4. Het recht om NIET te weten (art. 7)

Je hebt als patiënt het recht om te weten, maar ook het recht om niet te weten. Als je wenst **niet** geïnformeerd te worden, moet de arts die vraag respecteren. Hij noteert dit verzoek wel in je patiëntendossier.

#### Soms is de arts tot informeren verplicht

In een aantal situaties kan de beroepsbeoefenaar beslissen je tegen je wil in toch te informeren. Hij is daartoe verplicht wanneer hij oordeelt dat hij anders jouw gezondheid of die van derden ernstig in gevaar brengt. Hij moet hiervoor wel eerst overleg plegen met een andere zorgverstreker en met je vertrouwenspersoon.

#### Soms moet de arts informatie achterhouden ("therapeutische exceptie")

Wanneer de beroepsbeoefenaar vermoedt dat bepaalde informatie je gezondheid ernstig kan schaden, kan hij beslissen je (tijdelijk) niet alles te vertellen. Vanaf het ogenblik dat het vermoeden verdwijnt, is hij verplicht je in te lichten. Deze situatie noemt men de "therapeutische exceptie". In dit geval moet de beroepsbeoefenaar vooraf een collega raadplegen. Hij moet ook een schriftelijke motivering voor zijn beslissing aan je patiëntendossier toevoegen.

Heb je een vertrouwenspersoon aangeduid, dan moet de beroepsbeoefenaar hem of haar wel informeren.



## 5. Het recht op toestemming of weigering (art. 8)

### Je toestemming is vereist...

Geen enkele handeling kan zonder je toestemming opgestart, verdergezet of stopgezet worden. Dat recht geldt niet alleen bij fysieke onderzoeken, maar bij **elke** tussenkomst. De beroepsbeoefenaar moet je alle informatie geven die je nodig hebt om een oordeel te kunnen vormen. Hij moet je vooraf en tijdig informeren, zodat je nog een andere beroepsbeoefenaar kan raadplegen als je dat wenst.

### ... uitdrukkelijk of stilzwijgend

We spreken van **uitdrukkelijke toestemming** wanneer je **expliciet** je toestemming geeft. Je antwoordt bijvoorbeeld "ja" wanneer de arts vraagt of hij een bloedstaal mag nemen.

We spreken van **stilzwijgende toestemming** wanneer je **impliciet** je toestemming geeft. Wanneer de arts zegt dat hij een bloedstaal wil nemen, strek je je arm uit. Uit zo'n gedrag mag de arts afleiden dat je akkoord gaat. Ook door de wet wordt dit als een toestemming beschouwd.

Zowel jij als de beroepsbeoefenaar kunnen vragen om de toestemming (of weigering) **schriftelijk** vast te leggen. Dat document wordt dan toegevoegd aan je patiëntendossier. Zeker bij heel ingrijpende onderzoeken of behandelingen wordt meestal zo gewerkt.



### Op welke informatie heb je recht vóór je toestemming geeft?

Vóór je kan toestemmen in een tussenkomst, moet de zorgverstrekker je volledig informeren over

- het doel (bijvoorbeeld: dient de tussenkomst om een diagnose te stellen of om een operatie uit te voeren?)
- de aard (bijvoorbeeld: is het een pijnlijke tussenkomst of niet?)
- de dringendheid (bijvoorbeeld: kan de tussenkomst uitgesteld worden of niet?)
- de duur en de frequentie (bijvoorbeeld: hoe lang en hoe vaak zal de tussenkomst nodig zijn?)
- de nevenwerkingen en risico's
- eventuele nazorg
- mogelijke alternatieven
- de financiële gevolgen
- de mogelijke gevolgen bij weigering.

Als het gaat om informatie over een tussenkomst, mag de arts zich dus niet beroepen op de therapeutische exceptie!

## Je toestemming weigeren of intrekken

Op elk moment mag je je toestemming voor een voorgestelde of lopende behandeling weigeren of weer intrekken. Die beslissing moet opgenomen worden in het patiëntendossier. De zorgverstreker is verplicht je te informeren over de gevolgen, maar hij moet je beslissing volledig respecteren. Je weigering tast op geen enkele manier je recht op kwaliteitsvolle zorgen aan.

Misschien heb je nu al beslist dat je bepaalde behandelingen wil weigeren wanneer je bijvoorbeeld ooit in coma zou raken of dement worden. Zo'n wilsverklaring moet je schriftelijk vastleggen. Ze moet volledig gerespecteerd worden.

Van je wilsverklaring kan je best een kopie geven aan je huisarts of de behandelende arts. Bewaar ook een kopie in je portefeuille.

## En als men je toestemming niet kan vragen?

Stel dat je bij een ongeval bewusteloos raakt en je moet dringend behandeld worden. Jij kan je toestemming niet geven, je vertegenwoordiger beantwoordt de telefoon niet, de arts kan niet te weten komen of je een wilsverklaring hebt opge maakt. In zo'n situatie moet de zorgverstreker alle behandelingen starten die hij noodzakelijk acht. Achteraf moet hij in het patiëntendossier vermelden dat er geen toestemming werd gegeven en dat het om een spoedgeval ging.

Zodra je toestand het weer toelaat of men je vertegenwoordiger bereikt, zijn je rechten weer helemaal van kracht.



## 6. De rechten in verband met inzage in je patiëntendossier (art. 9)

### Het recht op inzage in je patiëntendossier

Als patiënt heb je recht op een zorgvuldig bewaard patiëntendossier. Je mag het altijd inkijken, maar eerst moet je wel een aanvraag doen.

### Wat staat in je patiëntendossier?

In je patiëntendossier zitten alle documenten die te maken hebben met de professionele relatie tussen de beroepsbeoefenaar en jou als patiënt.

Naast algemene gegevens zoals je identiteit en je adres bevat het patiëntendossier alle medische informatie: de resultaten van onderzoeken, gegevens die je aanbrengt tijdens een consultatie, de notities van de beroepsbeoefenaar, ...

De beroepsbeoefenaar is ook **wettelijk verplicht** om een aantal gegevens in je patiëntendossier te noteren:

- de identiteit van je vertrouwenspersoon en je verzoek om hem of haar te informeren
- de identiteit van je vertegenwoordiger
- je eventuele verzoek om zelf geen informatie te ontvangen over je gezondheidstoestand
- de motivering van zijn eventuele beslissing om bepaalde gezondheidsinformatie voor je achter te houden
- de toestemming voor een behandeling (op jouw verzoek)
- gegevens over een spoedbehandeling die zonder jouw toestemming gebeurde.

### Hoe raadpleeg je je patiëntendossier?

Je hebt altijd het recht je patiëntendossier in te kijken, maar je moet dat wel eerst aanvragen. De zorgverstrekker krijgt dan maximum 15 dagen om je dossier voor te bereiden. Als patiënt heb je immers geen toegang tot

- de **persoonlijke notities** van de beroepsbeoefenaar
- gegevens die betrekking hebben op een derde persoon
- gegevens in het kader van de **therapeutische exceptie**.



**Persoonlijke notities** zijn aantekeningen van de zorgverstreker die ook niet meegedeeld worden aan andere leden van het verzorgingsteam. Ze worden afzonderlijk in het patiëntendossier bewaard.

De **therapeutische exceptie** betekent dat je tijdens de inzage geen toegang krijgt tot bepaalde gegevens uit je dossier wanneer de zorgverstrekker oordeelt dat dit beter is voor je gezondheid. Dit kan enkel indien hij bepaalde criteria in acht neemt:

- vooraf een collega raadplegen
- zijn beslissing schriftelijk motiveren en toevoegen aan je patiëntendossier
- je vertrouwenspersoon informeren

## Ook je vertrouwenspersoon heeft inzage recht

Bij het inkijken van je dossier mag je je steeds laten bijstaan door je vertrouwenspersoon. Die persoon mag zowel samen met jou als alleen (uiteraard met jouw toestemming) het dossier inkijken. Is je vertrouwenspersoon een beroepsbeoefenaar, dan heeft hij ook het recht de persoonlijke notities te lezen.

## Je hebt recht op een afschrift

Als je dat vraagt, moet de zorgverstrekker je een afschrift bezorgen van (een deel van) je patiëntendossier. Daarop moet vermeld staan dat het gaat om een strikt persoonlijk en vertrouwelijk document. Ook in het afschrift zal je alleen de gegevens aantreffen waartoe je toegang hebt. Je zal de werkelijke kostprijs (bijvoorbeeld de kopiekosten) moeten betalen.

De beroepsbeoefenaar **moet** je een afschrift weigeren wanneer er aanwijzingen zijn dat je onder druk wordt gezet door derden (zoals een verzekeringsmaatschappij of een werkgever).

Een gedetineerde kan zelf geen afschrift krijgen van zijn dossier. Hij kan wel schriftelijk een afschrift aanvragen voor zijn vertrouwenspersoon.

## Wat na je overlijden?

Het dossier van een overleden patiënt kan niet zomaar ingekeken worden. Eerst en vooral is de inzage beperkt tot een aantal nabestaanden:

- de echtgenoot of (al dan niet) samenwonende partner
- bloedverwanten tot en met de tweede graad (ouder, kind, broer, zus, kleinkind, grootouder).

Bovendien is de inzage dan nog gekoppeld aan een **aantal voorwaarden**:

- de nabestaanden moeten een voldoende gemotiveerde en specifieke reden hebben om het dossier in te kijken. Die reden moet belangrijk genoeg zijn om de privacy van de overleden patiënt op te heffen. De inzage kan bijvoorbeeld nodig zijn in verband met een testament, een verzekeringsovereenkomst, een aansprakelijkheidsprocedure, erfelijke factoren, ...
- het recht kan enkel uitgeoefend worden via een beroepsbeoefenaar, de nabestaanden kunnen het patiëntendossier dus niet zelf inkijken
- de nabestaanden kunnen enkel om die documenten vragen die verband houden met de gemotiveerde reden
- de patiënt mag zich tijdens zijn leven niet tegen de inzage verzet hebben zodat zijn privacy gerespecteerd wordt.



# De vertrouwenspersoon

Een vertrouwenspersoon is een door jou gekozen persoon die je kan bijstaan bij het uitoefenen van je rechten als patiënt. Dat kan gebeuren in de volgende situaties:

## Als je informatie krijgt:

- kan je vragen om samen met je vertrouwenspersoon die informatie te ontvangen
- kan je vragen dat de informatie aan je vertrouwenspersoon wordt meegedeeld.

## Als je weigert om zelf geïnformeerd te worden:

- moet de dokter je vertrouwenspersoon informeren
- moet de dokter je vertrouwenspersoon raadplegen vóór hij beslist om jou tegen je wil in toch te informeren.

## Als de beroepsbeoefenaar je informatie onthoudt omdat hij denkt dat die informatie je gezondheid kan schaden:

- zal de beroepsbeoefenaar de informatie meedelen aan (onder meer) je vertrouwenspersoon.

## Als je je patiëntendossier wil raadplegen:

- mag je vertrouwenspersoon samen met jou of met jouw toestemming het dossier inkijken
- mag je vertrouwenspersoon, als hij een beroepsbeoefenaar is, ook de persoonlijke notities van de zorgverstrekker inkijken.

## Hoe duid ik een vertrouwenspersoon aan?

- je kiest iemand die je voor 200% vertrouwt (bijvoorbeeld een familielid of een goede vriendin) en die akkoord gaat om je vertrouwenspersoon te zijn
- je vraagt je arts om de identiteit van deze persoon toe te voegen aan je patiëntendossier
- het document op pag. 12 moet je alleen maar invullen wanneer jij beslist dat je vertrouwenspersoon ook alleen mag handelen. Je laat dit document toevoegen aan je patiëntendossier.

### Tip:

Je zorgt best voor drie exemplaren van dit document:

- één voor jezelf
- één voor je vertrouwenspersoon
- één voor je huisarts of de behandelende arts.

Een **gedetineerde** heeft bij het aanduiden van een vertrouwenspersoon enkel de keuze tussen:

- een arts van buiten de gevangenis
- een advocaat
- een vertegenwoordiger van een godsdienst of levensbeschouwing die door de gevangenis werd aangesteld of tot de gevangenis wordt toegelaten.

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



# De vertegenwoordiger

Een vertegenwoordiger oefent je rechten uit wanneer je zelf niet (meer) bekwaam bent om dit te doen. Dat kan bijvoorbeeld het geval zijn wanneer je minderjarig bent, in coma raakt, dement wordt, ...

In principe oefen je als patiënt zelf je rechten uit. Maar wanneer je minderjarig bent of onbekwaam wordt, kan dat niet (meer). Dan worden je rechten opgenomen door een vertegenwoordiger.

Je vertegenwoordiger kan ***al je rechten als patiënt*** uitoefenen. Hij wordt verondersteld steeds je wil te vertolken en op te treden in jouw belang als patiënt.

Een beroepsbeoefenaar kan enkel in overleg met alle betrokken collega's afwijken van de beslissing van je vertegenwoordiger. Dat kan noodzakelijk zijn om

- je belangen als patiënt te vrijwaren
- een bedreiging van je leven af te wenden
- een ernstige aantasting van je gezondheid te voorkomen.

Je vertegenwoordiger kan ***nooit ingaan tegen je uitdrukkelijke wilsverklaring***, bijvoorbeeld wat het toelaten of weigeren van een behandeling betreft.

## Hoe duid ik een vertegenwoordiger aan?

- je zoekt iemand die je 200% vertrouwt en die je vertegenwoordiger wil zijn
- je vult het document op pagina 13 in
- je laat dit document toevoegen aan je patiëntendossier.

### Tip:

Je zorgt best voor drie exemplaren van dit document:

- één voor jezelf
- één voor je vertegenwoordiger
- één voor je huisarts of de behandelende arts.

Je **vertegenwoordiger kan in jouw plaats beslissen** wanneer je dat zelf niet meer kan.



# Aanwijzing van een vertrouwenspersoon

Wet van 22 augustus 2002 betreffende de patiëntenrechten (art 7§2, art 9§2, art9§3)

Ik, ..... (voornaam en naam patiënt) wijs hierbij de volgende persoon aan als mijn vertrouwenspersoon die ook zonder mijn aanwezigheid volgende rechten kan uitoefenen:

- informatie ontvangen over mijn gezondheidstoestand en de vermoedelijke evolutie ervan  
Periode: ..... (vb tot een bepaalde datum, voor onbepaalde duur, ...)  
Naam van de beroepsbeoefenaar bij wie dit recht geldt (vb huisarts, ...): .....
- mijn patiëntendossier inzien  
Periode: ..... (vb voor onbepaalde duur, tot een bepaalde datum, ...)  
Naam van de beroepsbeoefenaar bij wie dit recht geldt (vb huisarts, ...): .....
- een afschrift vragen van mijn patiëntendossier  
Periode: ..... (vb voor onbepaalde duur, tot een bepaalde datum, ...)  
Naam van de beroepsbeoefenaar bij wie dit recht geldt (vb huisarts, ...): .....

## Identiteitsgegevens van de patiënt:

Adres: .....

Telefoonnummer: .....

Geboortedatum: .....

## Identiteitsgegevens van de vertrouwenspersoon:

Voornaam en naam: .....

Adres: .....

Telefoonnummer: .....

Geboortedatum: .....

## Handtekening patiënt:

Aanbeveling: Het is aangewezen om dit formulier op te maken in 3 exemplaren. Een exemplaar kan bewaard worden door de patiënt, één door de vertrouwenspersoon en één door de beroepsbeoefenaar bij wie de vertrouwenspersoon zonder aanwezigheid van de patiënt informatie ontvangt, inzage heeft in het dossier of kopie van het dossier kan maken.

Informatie: De patiënt kan op elk moment aan de beroepsbeoefenaar meedelen dat de vertrouwenspersoon niet meer mag optreden zoals hierboven werd aangegeven.

# Aanwijzing van een vertegenwoordiger in het kader van de vertegenwoordiging van de patiënt

Art. 14 §1 van de wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van de patiënt

Ik ondergetekende ..... wijs hierbij de volgende persoon aan als mijn vertegenwoordiger indien ik zelf niet in staat ben om beslissingen te nemen over de aan mij te verstrekken gezondheidszorgen en niet zelf mijn rechten als patiënt kan uitoefenen.

## Identiteitsgegevens van de patiënt:

Voornaam en naam: .....

Adres: .....

Telefoonnummer: .....

Geboortedatum: .....

## Identiteitsgegevens van de vertegenwoordiger:

Voornaam en naam: .....

Adres: .....

Telefoonnummer: .....

Geboortedatum: .....

Opgemaakt te ..... datum: ..... **Handtekening patiënt:**

Ik aanvaard de aanwijzing als vertegenwoordiger en zal naar best vermogen de patiënt bijstaan indien hij/zij daar zelf niet toe in staat is.

Opgemaakt te ..... datum: ..... **Handtekening vertegenwoordiger:**

## Aanbeveling:

1. Het is aangewezen dit formulier op te maken in 3 exemplaren. Een exemplaar kan bewaard worden door de vertegenwoordiger, een exemplaar kan bewaard worden door de patiënt en een exemplaar kan overgemaakt worden aan volgende arts ..... (te vervolledigen door de patiënt)
2. De aanwijzing van een vertegenwoordiger kan steeds herroepen worden. Indien dit gebeurt, is het aangewezen dat alle personen die kennis kregen van de oorspronkelijke aanwijzing hiervan op de hoogte worden gebracht.

## 7. 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 informatie 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.***



## 8. 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.



## 9. 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 geschonden 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 beknot 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.

PROVINCIE	OVERLEGPLATFORM
<b>Antwerpen</b>	Overlegplatform Geestelijke Gezondheid Antwerpen Haagbeuklei 12 2610 Wilrijk 03/609.33.40
<b>Limburg</b>	Overlegplatform Geestelijke Gezondheidszorg Limburg Provinciehuis 2 <sup>de</sup> Directie – afd. 4 Universiteitslaan 1 3500 Hasselt 011/23.72.99
<b>Oost-Vlaanderen</b>	Overlegplatform Geestelijke Gezondheidszorg Oost-Vlaanderen Oude Abdij Drongenplein 26 9031 Drongen 09/216.65.50
<b>Vlaams Brabant</b>	Overlegplatform Geestelijke Gezondheidszorg Vlaams-Brabant Groeneweg 151/7 3001 Heverlee 016/27.03.10
<b>West-Vlaanderen</b>	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](http://www.ombudsfunctieggz.be)** of bij het **Vlaams Patiëntenplatform** vzw (**016/23.05.26**).



### 3. 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.

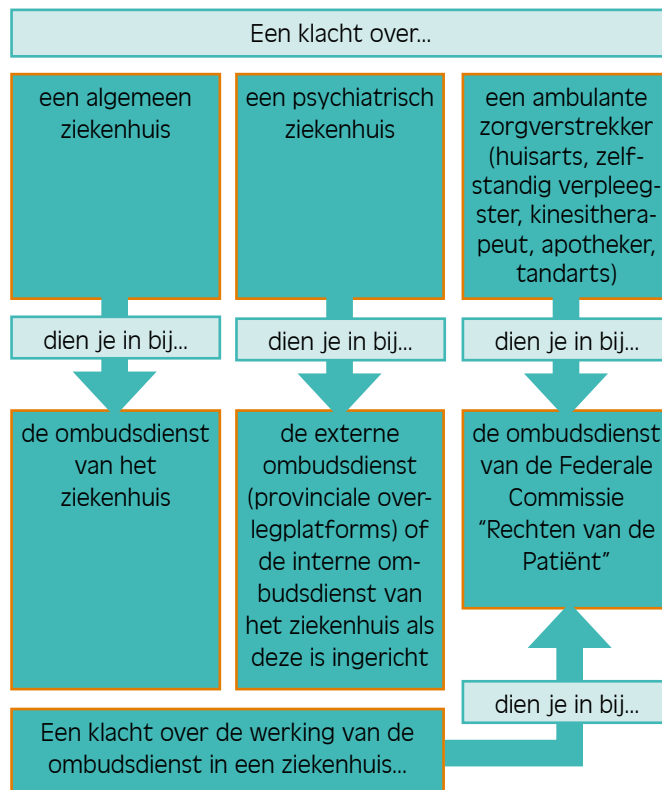
#### NEDERLANDSTALIGE OMBUDSPERSOON

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

#### 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".

### Even samenvatten: waar kan je terecht met je klacht?



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

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.

## 1. 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.

## 2. De patiënt heeft een beschermingsstatuut van verlengde minderjarigheid of van onbekwaamverklaring

**Verlengde minderjarigheid** is een beschermingsstatuut 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 verlengde minderjarige of de onbekwaamverkleerde patiënt zoveel mogelijk betrekken bij het uitoefenen van zijn rechten.

## 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.



## Even samenvatten: door wie worden je rechten opgenomen?

<b>Je bent minderjarig:</b>		je rechten worden uitgeoefend door je ouders of voogd.
<b>Je bent meerderjarig en wilsbekwaam:</b>		je oefent zelf je rechten uit.
<b>Je bent meerderjarig met het statuut van verlengde minderjarigheid of onbekwaamverklaring:</b>		je rechten worden uitgeoefend door je ouders of voogd.
<b>Je bent meerderjarig en wilsonbekwaam:</b>	je hebt vroeger een vertegenwoordiger aangeduid:	de door jou aangeduide vertegenwoordiger neemt FORMEEL je rechten op. (zie formulier bladzijde 13)
	je hebt vroeger geen vertegenwoordiger aangeduid:	je wordt INFORMEEL vertegenwoordigd door: <ul style="list-style-type: none"><li>• je samenwonende echtgeno(o)t(e), je wettelijk of feitelijk samenwonende partner</li><li>• wanneer er geen partner is of hij/zij dit niet wenst op te nemen: een meerderjarig kind</li><li>• wanneer er geen kind is of hij/zij dit niet wenst op te nemen: één van je ouders</li><li>• wanneer er geen ouder is of hij/zij dit niet wenst op te nemen: een meerderjarige broer of zus</li><li>• wanneer er geen broer/zus is of hij/zij dit niet wenst op te nemen: de beroepsbeoefenaar, in multidisciplinair overleg.</li></ul>



# Vragen? Meer informatie? Hulp nodig?

Misschien heb je na het lezen van deze brochure nog vragen. Misschien wil je nog meer informatie. Of misschien heb je een slechte ervaring achter de rug waarover je een klacht wil neerleggen. Dat vergt inspanning, tijd en soms ook moed. Maar opkomen voor je rechten is belangrijk. Wij willen je daarbij graag helpen.

Met vragen over je rechten als patiënt of over het neerleggen van een klacht kan je terecht bij:



## Vlaams Patiëntenplatform vzw

Groenveldstraat 15  
3001 Heverlee

Tel. 016/23.05.26

Fax 016/23.24.46

e-mail: [info@vlaamspatientenplatform.be](mailto:info@vlaamspatientenplatform.be)

website: [www.vlaamspatientenplatform.be](http://www.vlaamspatientenplatform.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](http://www.health.fgov.be/patient)

Rechts vind je de adressen van alle ombudspersonen in Vlaanderen.

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

De volledige tekst van de wet op de patiëntenrechten vind je op [www.staatsblad.be](http://www.staatsblad.be)

- kies een taal
- je komt op de onthaalpagina;  
klik op "geconsolideerde wetgeving" (rechtsbronnen)
- vul in:
  - juridische aard: **wet**
  - datum publicatie: **2002-09-26**
  - woord(en): **rechten van de patiënt**
- klik op "opzoeking"
- klik op "lijst"

# Het Vlaams Patiëntenplatform vzw



## Deelnemen aan het gezondheidsbeleid

Het Vlaams Patiëntenplatform is een onafhankelijke koepelorganisatie 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.

## 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 werkerrein.

## 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 gedeeld standpunt van de patiënt: dat is een opdracht voor het Vlaams Patiëntenplatform.

Vlaams  
Patiëntenplatform

# Andere brochures van het Vlaams Patiëntenplatform



Wil je graag meer informatie of een exemplaar van een brochure?

Neem contact op met **Vlaams Patiëntenplatform vzw**

## Prijs van de brochures

- *“Ken je rechten als patiënt”*: 3,5 euro
- *“Wat nu (gedaan?) - Solliciteren met een chronische aandoening”*: 3,5 euro
- *“Wie is wie? De expertise-artsen en hun opdracht”*: 3,5 euro
- *“Verzekeringen. Informatie en tips voor personen met een chronische ziekte of aandoening en hun gezin”*: 3,5 euro

Prijzen inclusief verzendingskosten

Je kan de brochures ook downloaden via onze website [www.vlaamspatientenplatform.be](http://www.vlaamspatientenplatform.be)