

DE PATIENTENRECHTEN VAN EEN PERSOON MET DEMENTIE

Als patiënt heb je heel wat rechten. In principe oefen je zelf je patiëntenrechten uit. Maar wanneer je wilsonbekwaam wordt, kan dat niet (meer). De wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van de patiënt regelt wie in zo'n geval de rechten van de patiënt kan waarborgen.

Vooraleer we dieper ingaan op de verschillende rechten die je als patiënt hebt, is het daarom belangrijk om twee sleutelbegrippen van de wet te belichten: de vertrouwenspersoon en de vertegenwoordiger.

Bijstand door een vertrouwenspersoon

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

Een vertrouwenspersoon is iemand die je zelf kiest en die je kan bijstaan bij het uitoefenen van je rechten als patiënt.

Een vertrouwenspersoon kan je in de volgende situaties bijstaan:

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 niet wenst geïnformeerd te worden moet de zorgverlener je vertrouwenspersoon raadplegen voor hij beslist om jou tegen je wil in toch te informeren omdat het niet meedelen van de informatie je gezondheid ernstig zou bedreigen.

Als de zorgverlener je informatie onthoudt omdat hij denkt dat die informatie je gezondheid kan schaden, zal de zorgverlener de informatie meedelen aan je vertrouwenspersoon.

Als je je patiëntendossier wil raadplegen:

- mag je vertrouwenspersoon samen met jou het dossier inkijken;
- mag je vertrouwenspersoon met jouw toestemming het je dossier alleen raadplegen;
- als je vertrouwenspersoon zorgverlener is mag hij ook de persoonlijke notities van de zorgverlener inkijken.

Je kan steeds een vertrouwenspersoon aanduiden. Je kan ook op elk moment aan de zorgverlener meedelen dat de vertrouwenspersoon niet meer mag optreden zoals je hebt aangegeven.

Hoe duid je een vertrouwenspersoon aan?

- Kies iemand die volledig vertrouwt en die je vertrouwenspersoon wil zijn. Zo kan je een familielid of een goede vriend als vertrouwenspersoon aanduiden.
- Vraag aan je zorgverlener om de identiteit van deze persoon toe te voegen aan je patiëntendossier

- Wanneer je beslist dat je vertrouwenspersoon ook alleen mag handelen, vul dan een document in en laat het toevoegen aan je patiëntendossier. Op de website www.patientrights.be kan je een voorbeeld vinden.

Tip: Je zorgt best voor drie exemplaren van dit document: één voor jezelf, één voor je vertrouwenspersoon en één om aan je dossier toe te voegen.

Je kan je rechten zelf niet uitoefenen. Wat nu? Rechten uitgeoefend door een vertegenwoordiger

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

In principe oefen je als patiënt zelf je rechten uit. Maar wanneer je minderjarig bent of wilsonbekwaam wordt, kan dat niet (meer). De patiëntenrechtenwet regelt wie in zo'n geval de rechten van de patiënt kan uitoefenen. Heb je je wel eens afgevraagd wat er gebeurt als je bijvoorbeeld in een coma geraakt of dement wordt? Dan kan je zelf geen beslissingen meer nemen. In zo'n geval komt een vertegenwoordiger op voor je belangen. Een vertegenwoordiger oefent je rechten uit wanneer je zelf niet (meer) bekwaam bent om dit te doen.

“Een vrouw met alzheimer werd bij ons opgenomen in het verzorgingstehuis. Haar echtgenoot is al enkele jaren overleden, maar zijn kinderen uit een vorig huwelijk nemen de zorg voor hun stiefmoeder op zich. De vrouw heeft nog heldere momenten en we proberen haar zoveel als mogelijk te betrekken bij de zorg, maar wie kan de beslissingen nemen wanneer ze dit zelf niet meer kan?” (Medewerker sociale dienst).

De meerderjarige patiënt die niet in staat is om zijn rechten zelf uit te oefenen

Normaal gezien oefen je als patiënt je rechten volledig zelf uit. Als je niet (meer) in staat bent om zelf je patiëntenrechten uit te oefenen, zal een vertegenwoordiger je belangen verdedigen. Je bent dan wilsonbekwaam. Dat komt bijvoorbeeld door dementie, een psychische problematiek of een coma. Het is de zorgverlener die beoordeelt of iemand wilsbekwaam is of niet.

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. Toch moet je ook als wilsonbekwame meerderjarige patiënt zoveel mogelijk betrokken worden bij het uitoefenen van je rechten.

Een zorgverlener 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. Ook in het geval er geen andere vertegenwoordiger is of er een conflict is tussen meerdere personen die als vertegenwoordiger kunnen optreden, kan een zorgverlener in multidisciplinair overleg je belangen als patiënt behartigen.

Wie is de vertegenwoordiger? Het watervalstelsel van de patiëntenrechtenwet

Er bestaan drie soorten vertegenwoordigers voor meerderjarige wilsonbekwame patiënten: een door de patiënt benoemde vertegenwoordiger, een door de rechter aangeduide vertegenwoordiger en een door de wet aangewezen vertegenwoordiger. De rol van de vertegenwoordiger is steeds het uitoefenen van de patiëntenrechten. De wetgever heeft een volgorde bepaald waarin iemand kan optreden als een vertegenwoordiger. Dit wordt ook wel het cascade- of watervalstelsel genoemd. Dit betekent dat een

vertegenwoordiger die zich lager in de rang bevindt, pas kan optreden indien een hoger geordende vertegenwoordiger ontbreekt of niet wenst op te treden.

Je kan in de eerste plaats **zelf een vertegenwoordiger aanduiden**. Wanneer je geen vertegenwoordiger hebt aangeduid en onder bewind geplaatst wordt door de vrederechter, dan kan **de vrederechter** een bewindvoerder aanduiden voor de uitoefening van je patiëntenrechten.¹ Dit kan heel wat verwarring en onrust veroorzaken als de bewindvoerder iemand is die de patiënt niet goed kent of vertrouwt. Een aangeduide vertegenwoordiger komt steeds boven de bewindvoerder te staan. Door een vertegenwoordiger aan te duiden, kan je dit dus vermijden.

Wanneer je zelf geen vertegenwoordiger hebt aangeduid en de vrederechter duidt geen bewindvoerder aan, worden de rechten van de patiënt uitgeoefend door de **samenwonende echtgenoot of de wettelijk of feitelijk samenwonende partner**. Wanneer er geen echtgenoot of partner is of hij dit niet wenst te doen, worden de rechten in opeenvolgende volgorde uitgeoefend door een **meerderjarig kind**, een **ouder**, een **meerderjarige broer of zus** van de patiënt. Wanneer ook deze personen de rechten niet wensen uit te oefenen of wanneer ze ontbreken, zal de betrokken **zorgverlener** je belangen als patiënt behartigen, in voorkomend geval in multidisciplinair overleg.



Het is belangrijk dat je zelf tijdig een vertegenwoordiger aanduidt die je patiëntenrechten zal uitoefenen wanneer jij dit niet meer kan. 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 behartigd.

Je kan je steeds bedenken en het document herroepen. De door jouw aangewezen vertegenwoordiger zal dan niet meer in jouw plaats optreden.

¹ De vernieuwde wetgeving over het beschermingsstatuut heeft ook gevolgen voor de wet patiëntenrechten, meer bepaald voor wie de rol van de vertegenwoordiger vervult (wet van 17 maart 2013 tot hervorming van de regelingen inzake onbekwaamheid en tot instelling van een nieuwe beschermingsstatus die strookt met de menselijke waardigheid, BS 14 juni 2013). **Voor meer informatie over bewindvoering:** <https://www.notaris.be/nieuws-pers/brochures/downloads/48>

Hoe duid je een vertegenwoordiger aan?

- Kies iemand die je ten volle vertrouwt en die je vertegenwoordiger wil zijn. Je kan bijvoorbeeld een goede vriend of een familielid aanduiden. Als je meerdere vertegenwoordigers wil aanduiden, raden we je aan om een volgorde te bepalen waarin ze kunnen optreden
- Vul een document op en laat het toevoegen aan je patiëntendossier

Tip: Je zorgt best voor drie exemplaren van dit document: één voor jezelf, één voor je vertrouwenspersoon en één om aan je dossier toe te voegen.

Welke rechten heb je als patiënt?

Het recht op kwaliteitsvolle dienstverlening

Als patiënt heb je recht op een kwaliteitsvolle dienstverlening. Dit betekent dat de zorglener op een goede en zorgvuldige manier moet handelen volgens jouw behoeften. Je moet erop kunnen rekenen dat hij gebruik maakt van de beschikbare medische kennis en technologie. Hij moet ook op de hoogte zijn van de geldende wetenschappelijke normen en aanbevelingen. Zo moet een tandarts bijvoorbeeld zorgen dat je een tandprothese krijgt die goed past en waar je tevreden over bent. Als je niet tevreden bent, moet hij je verder helpen of doorsturen.

Kwaliteitsvol betekent ook dat de zorgverlener respect voor je heeft. Je mag er dus van uitgaan dat hij respectvol met je omgaat. De zorgverlener respecteert je menselijke waardigheid en behandelt je zonder een onderscheid te maken op grond van wie je bent. De zorgverlener moet je morele, culturele en religieuze waarden als patiënt respecteren.

Het recht op de vrije keuze van je zorgverlener

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

Toch is het recht op vrije keuze van zorgverlener niet absoluut. 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 psychische aandoening 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 geriater of één uroloog aanwezig is.

De wet geeft je ook het recht om een tweede zorgverlener te raadplegen. Zo kan je een tweede advies over je gezondheid vragen of kan je van zorgverlener veranderen wanneer je dat wil.

Het recht op informatie over je gezondheidstoestand

Als patiënt heb je het recht op alle informatie die je een beter inzicht geeft in je gezondheidstoestand en de (vermoedelijke) evolutie ervan. De zorgverlener zal je dus over

de diagnose en prognose moeten inlichten. Ook wanneer er geen behandeling mogelijk is of je geen behandeling wenst, heb je het recht op deze informatie.

De zorgverlener moet je in een duidelijke taal informeren. Dat betekent dat hij rekening moet houden met onder andere je leeftijd, je opleiding en je psychische draagkracht. Meestal zal je geïnformeerd worden door middel van een gesprek. Je kan ook vragen om die gegevens op papier te zetten. Bovendien kan je vragen dat de zorgverlener de informatie ook aan je vertrouwenspersoon meedeelt.

Als je niet geïnformeerd wil worden, moet de zorgverlener dit respecteren. Je moet hier wel uitdrukkelijk om vragen. De zorgverlener noteert het verzoek in je patiëntendossier. In een aantal situaties is de zorgverlener alsnog verplicht om je te informeren. De zorgverlener moet je informeren wanneer hij of zij oordeelt dat het niet inlichten je gezondheid of die van derden ernstig in gevaar brengt. Denk bijvoorbeeld aan een besmettelijke ziekte als HIV of hepatitis. In dit geval zal de zorgverlener eerst overleg moeten plegen met een andere zorgverstrekker en met jouw vertrouwenspersoon vooraleer hij beslist om je toch in te lichten.

Wanneer de zorgverlener vermoedt dat bepaalde informatie je gezondheid ernstig kan schaden, kan hij beslissen om je (tijdelijk) niet alles te vertellen. Dit noemt men de 'therapeutische exceptie'. De zorgverlener moet ook hier vooraf een collega raadplegen en moet een schriftelijke motivering aan je patiëntendossier toevoegen. Heb je een vertrouwenspersoon aangeduid, dan moet de zorgverlener hem ook informeren. Zodra het medelen van de informatie niet langer een gevaar voor je gezondheid vormt, is de zorgverlener opnieuw verplicht je in te lichten.

Het recht op geïnformeerde toestemming

De patiëntenrechtenwet garandeert iedere patiënt het recht op geïnformeerde toestemming. Dit betekent dat je als patiënt het recht hebt om bij iedere tussenkomst van een zorgverlener je toestemming te geven of te weigeren. Geen enkele handeling kan zonder je toestemming opgestart, voortgezet of stopgezet worden. Je kan dus niet verplicht worden om een behandeling te ondergaan.

Je moet uitdrukkelijk toestemming geven, behalve wanneer de zorgverlener uit je gedrag kan afleiden dat je akkoord gaat. 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. Wanneer je impliciet je toestemming geeft, spreken we van stilzwijgende toestemming. Zo kan je je arm uitsteken, wanneer de arts zegt dat hij een bloedstaal wil nemen.

Zowel jij als de beroepsbeoefenaar kunnen vragen om de toestemming (of weigering) schriftelijk vast te leggen. Dat document wordt dan toegevoegd aan je patiëntendossier.

Welke informatie moet je krijgen voor je toestemming geeft?

De zorgverlener moet je vooraf en tijdig alle informatie geven die nodig is om een goede beslissing te nemen. Voor je kan toestemmen, moet de zorgverlener je volledig informeren over het doel, de aard, de graad van urgentie, de duur, de frequentie, de relevante tegenaanwijzingen, nevenwerkingen en risico's verbonden aan de tussenkomst, de nazorg, de mogelijke alternatieven, de financiële gevolgen en andere relevante verduidelijkingen.

De zorgverlener moet je steeds alle informatie geven. Als het gaat om informatie over een tussenkomst, mag hij zich dus niet beroepen op de therapeutische exceptie.

De zorgverlener moet je ook informeren of hij al dan niet verzekerd is voor zijn beroepsaansprakelijkheid. Zo kan je met kennis van zaken al dan niet toe te stemmen met een voorgestelde behandeling.

De zorgverlener moet je bovendien informeren over zijn vergunnings- of registratiestatus. Dit betekent dat hij je onder meer inlicht over het visum dat hij ontving van de minister van volksgezondheid voor de uitoefening van zijn beroep, zijn inschrijving bij het RIZIV of de Orde van Geneesheren.

Je toestemming weigeren of intrekken

Je mag steeds je toestemming voor een bepaalde tussenkomst weigeren of intrekken. De zorgverlener is verplicht je te informeren over de mogelijke gevolgen van je weigering of intrekking van je toestemming, maar hij moet je beslissing volledig respecteren. Het weigeren of intrekken van je toestemming mag er niet toe leiden dat je recht op kwaliteitsvolle zorg in het gedrang komt.

Je kan een negatieve wilsverklaring opstellen

Misschien heb je nu al beslist dat je bepaalde behandelingen wil weigeren wanneer je bijvoorbeeld ooit dement zou worden. Dit kan je schriftelijk in een wilsverklaring vastleggen. Zo'n negatieve wilsverklaring wordt ook wel een levenstestament genoemd. Op die manier kan je vooraf je zorg plannen.

Het is belangrijk dat de verklaring ondubbelzinnig is opgesteld zodat er over je wil geen twijfel mogelijk is. De wilsverklaring moet steeds volledig gerespecteerd worden. Je geeft best een kopie van je wilsverklaring aan je vertegenwoordiger en aan je huisarts of behandelende arts. Bewaar ook een kopie in je portefeuille.

En als men je toestemming niet kan vragen?

Wanneer een zorgverlener je toestemming niet kan vragen omdat je bijvoorbeeld bij een ongeval bewusteloos raakt maar je toch dringend behandeld moet worden, moet de zorgverlener alle behandelingen starten die hij noodzakelijk acht. De zorgverlener moet steeds handelen in het belang van de gezondheid van de patiënt. Hij moet dan in je 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 kan bereiken, zijn je rechten weer helemaal van kracht.

De rechten in verband met je patiëntendossier

Als patiënt heb je recht op een zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard patiëntendossier. In je patiëntendossier zitten alle documenten die te maken hebben met de professionele zorgrelatie tussen jou en je zorgverlener. Naast algemene gegevens zoals je identiteit en je adres bevat het patiëntendossier alle medische informatie over jou als patiënt. Denk bijvoorbeeld aan de resultaten van onderzoeken, gegevens die je aanbrengt tijdens een consultatie en de notities van je zorgverlener. Je kan je zorgverlener ook steeds vragen om een document aan je patiëntendossier toe te voegen.

Het recht op inzage in je patiëntendossier

Je hebt steeds het recht om je patiëntendossier in te kijken. Dit recht op inzage moet je wel eerst aanvragen. De zorgverlener moet je het dossier dan ten laatste binnen 15 dagen ter inzage bezorgen.

Als patiënt kan je geen gegevens inkijken die betrekking hebben op een derde persoon en kan je ook de persoonlijke notities van de beroepsbeoefenaar niet zien. Persoonlijke notities zijn aantekeningen van de zorgverlener die ook niet meegedeeld worden aan andere leden van het verzorgingsteam. Ze worden afzonderlijk in het patiëntendossier bewaard. Ook tot gegevens waarover de zorgverlener je in het kader van de therapeutische exceptie niet heeft geïnformeerd, heb je geen toegang.

Bij het inkijken van je dossier kan je je laten bijstaan door jouw vertrouwenspersoon. Hij mag met jouw toestemming ook alleen het dossier inkijken. Als je vertrouwenspersoon een zorgverlener is, dan heeft hij ook het recht om de persoonlijke notities in je dossier te lezen.

Het recht op een afschrift van je patiëntendossier

Je mag je zorgverstrekker ook een kopie van (een deel van) je patiëntendossier vragen. Je zal er de werkelijke kostprijs (bijvoorbeeld de kopiekosten) voor moeten betalen. Op het afschrift moet duidelijk vermeld staan dat het gaat om een strikt persoonlijk en vertrouwelijk document. De zorgverlener moet je een afschrift weigeren wanneer er aanwijzingen zijn dat derden (bijvoorbeeld een verzekeringsmaatschappij of een werkgever) je onder druk zetten om je dossier op te vragen.

Wat na je overlijden?

Na het overlijden van een patiënt kunnen sommige nabestaanden het dossier van de overledene inkijken. Enkel de echtgenoot, de (al dan niet) samenwonende partner, een ouder, een kind, een broer of zus, een kleinkind of een grootouder kunnen inzage krijgen. Bovendien is de inzage 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 of erfelijke factoren.
- De nabestaanden kunnen enkel de documenten die verband houden met de gemotiveerde reden inkijken.
- De nabestaanden kunnen het patiëntendossier niet zelf inkijken. Het recht kan enkel uitgeoefend worden via een beroepsbeoefenaar. De nabestaanden kunnen bijvoorbeeld hun huisarts vragen om het patiëntendossier op te vragen. De arts kan het dossier dan inkijken en mag enkel de relevante informatie meedelen aan de nabestaanden.
- De patiënt mag zich tijdens zijn leven niet tegen de inzage verzet hebben.

Het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer

Iedere patiënt heeft het recht op bescherming van zijn of haar persoonlijke levenssfeer. Dit recht op privacy is nauw verbonden met het medisch beroepsgeheim. In de eerste plaats betekent dit dat informatie over je gezondheidstoestand niet zomaar aan derden mag worden meegedeeld. Niemand kan jou of de beroepsbeoefenaar bijvoorbeeld verplichten om gezondheidsinformatie aan een werkgever of een verzekeringsmaatschappij mee te delen. Er moet bovendien heel discreet met je patiëntengegevens worden omgegaan.

Als patiënt heb je ook het recht op respect voor je intimiteit. Zo mogen bij jouw zorg enkel de mensen aanwezig zijn die er om professionele redenen bij moeten zijn. Voor alle anderen moet men je toestemming vragen. Dit wil zeggen dat ze jouw toestemming moeten vragen wanneer studenten aanwezig zijn bij een consultatie en wanneer ze je onderzoeken. Je kan dit steeds weigeren.

Het recht op pijnbehandeling

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

Het recht op het neerleggen van een klacht

Om ervoor te zorgen dat de verschillende rechten van de patiënt geen 'lege doos' zouden blijven, maar daadwerkelijk door zorgverleners zouden worden nageleefd, werd het recht op klachtbemiddeling als 'stok achter de deur' aan de wet toegevoegd. Het recht om klacht neer te leggen bij een bevoegde ombudsdienst vormt dan ook het sluitstuk van de wet.

De ombudspersoon beluistert je klacht, bemiddelt tussen de betrokken partijen en zoekt naar een bevredigende oplossing. Het is belangrijk om op te merken dat het hier enkel gaat om klachtenbemiddeling en niet om klachtenbehandeling. Dit betekent dat de ombudspersoon niet kan oordelen over je klacht. Als er geen oplossing wordt bereikt, zal je in ieder geval geïnformeerd worden over mogelijke verdere stappen.

Naast het bemiddelen van je concrete klacht heeft de ombudspersoon nog een reeks algemene en preventieve taken, namelijk:

- 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 en
- aanbevelingen formuleren om de aanleidingen voor klachten te verhelpen.

Afhankelijk van de persoon of dienst waarover je een klacht hebt, kan je terecht bij een lokale ombudsdienst in het ziekenhuis, een externe ombudsdienst binnen de geestelijke gezondheidszorg of bij de federale ombudsdienst.

Je hebt een klacht over een ziekenhuis

Ieder ziekenhuis moet een ombudsdienst hebben. Met elke klacht over de opname of de behandeling kan je er terecht. De ombudspersoon zal proberen samen met jou een oplossing te vinden.

Een klacht kan heel delicaat zijn. Een ombudsdienst heeft dan ook geen eenvoudige taak. Om de dienst goed te laten werken, moet het ziekenhuis een aantal randvoorwaarden vervullen. Zo moeten alle patiënten informatie krijgen over het bestaan en de werking van de ombudsdienst, bijvoorbeeld aan het onthaal of op de website. De ombudsdienst moet ook ongehinderd contact kunnen opnemen met iedereen die bij de klacht betrokken is en de klachten moeten behandeld kunnen worden binnen een redelijke termijn. Het is belangrijk dat de ombudsdienst in alle onafhankelijkheid kan functioneren.

De mensen die er werken moeten in alle openheid en zonder inmenging hun taken als ombudspersoon kunnen uitvoeren.

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. Je kan in elke provincie zo'n externe ombudsdienst vinden. Voor de contactgegevens van de verschillende ombudspersonen kan je terecht op de website www.ombudsfunctieggz.be.

Je kan ook bij de externe ombudsdienst binnen de geestelijke gezondheidszorg terecht met een klacht over beschut wonen of een psychiatrisch verzorgingstehuis.

Wanneer je een klacht hebt over de opname of behandeling in een PAAZ kan je terecht bij de ombudsdienst van het ziekenhuis.

Je hebt een klacht over een ambulante zorgverstrekker

Voor klachten over zorgverleners zoals huisartsen, tandartsen, verpleegsters aan huis, apothekers, ... bestaat geen specifieke ombudsdienst. Je kan met klachten over deze zorgverleners terecht bij de federale ombudsdienst 'Rechten van de patiënt'. Deze ombudsdienst heeft dezelfde taken als de andere ombudsdiensten.

FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu
Cel Patiëntenrechten
Federale ombudsdienst 'Rechten van de patiënt'
Victor Hortaplein 40 bus 10
1060 Brussel
Nederlandstalige federale ombudspersoon
Tel.: 02 524 85 20
E-mail: bemiddeling-patiëntenrechten@gezondheid.belgie.be

Klacht over de werking van de ombudsdienst van het ziekenhuis

Als je niet tevreden bent over de werking van de ombudsdienst van het ziekenhuis kan je met je klacht terecht bij de inspectiediensten van de Gemeenschappen en Gewesten. Deze diensten moeten toezien op de naleving van de ziekenhuisnormen en zijn daarom bevoegd voor de controle van lokale ombudsdiensten.

Zorginspectie Vlaanderen

Koning Albert II-laan 35 bus 31
1030 Brussel
Tel.: 02 553 34 34
Fax: 02 553 34 35
E-mail: contact@zorginspectie.be

Het Fonds voor de Medische Ongevallen

Als je meent het slachtoffer te zijn van medische schade, al dan niet omwille van een medische fout, kan je ook terecht bij het Fonds voor de Medische Ongevallen - of kortweg het FMO - voor advies en eventueel een vergoeding. Zo kan je de vaak trage en kostelijke procedures voor de rechtbank voor schadevergoeding vermijden. Meer informatie kan je vinden op de website van het FMO: www.fmo.fgov.be

Op zoek naar meer informatie?



Vlaams Patiëntenplatform vzw
Groenveldstraat 15
3001 Heverlee
Tel.: 016 23 05 26
www.vlaamspatientenplatform.be
info@vlaamspatientenplatform.be