

# Klachten over meneer dokter

De Belg weet niet genoeg over zijn rechten als patiënt. Bovendien blijken sommige rechten in de praktijk moeilijk af te dwingen. Toch hebt u een aanspreekpunt als zorgverleners ze niet respecteren.

Peter Kupers – Guy Sermeus – Daisy Van Lissum



**W**ist u dat u als patiënt het recht hebt om een tweede mening te vragen? Om iemand aan te duiden die u vertegenwoordigt in medische aangelegenheden? En dat u de keuze hebt om een diagnose niet te kennen? De kans is groot dat u zich wel enigszins bewust bent dat u als patiënt over bepaalde rechten beschikt, maar niet precies weet wat deze inhouden en, nog belangrijker, hoe u ze moet laten gelden. Ons recente onderzoek bewijst dat u niet de enige bent. Slechts één op de drie Belgen weet bijvoorbeeld dat deze rechten in de wet zijn vastgelegd.

## Rechten blijven onbekend

Bijna 15 jaar na de invoering van de patiëntenrechten is het hoog tijd om de puntjes op de i te zetten. Hoewel de ombudsdiensten elk jaar meer dossiers

behandelen, wordt het merendeel van de klachten nog steeds niet gemeld en dus ook niet opgelost. Transparantie en bekendheid bij het grote publiek – of meer bepaald het gebrek daaraan – blijven een groot struikelblok. Zowat één op de zeven volwassenen voelt zich goed geïnformeerd over zijn rechten als patiënt, zo blijkt uit onze bevraging bij zo'n 450 Belgen tussen 30 en 79 jaar oud (waarvan de resultaten mogen worden veralgemeend). Hoogopgeleide mensen en dan vooral senioren, die doorgaans vaker in contact komen met medische zorg, zijn iets beter op de hoogte dan de gemiddelde Belg. De overgrote meerderheid noemt zichzelf matig tot slecht op de hoogte, nauwelijks een verbetering ten opzichte van onze vorige enquête in 2008, ondanks herhaalde informatiecampagnes.



Van het tiental rechten dat in 2002 werd ingeschreven in onze Belgische wet, is het recht om een diagnose niet te kennen met voorsprong het minst bekend. Ongeveer zeven op de tien respondenten wisten daarentegen wél dat u als patiënt recht hebt op informatie over de kwaliteit van ziekenhuizen, op een schatting van de kosten voor een consultatie of behandeling, op een afdoend antwoord op een klacht, maar bijvoorbeeld ook om een vertrouwenspersoon aan te duiden. Dat u voldoende informatie moet krijgen om een afgewogen beslissing te nemen, weet zelfs bijna iedereen, net als het recht

op een tweede opinie, het recht op inzage in uw medisch dossier en op privacy van deze gegevens, en de optie om een onderzoek of behandeling te weigeren. Worden deze rechten geschonden, dan moet u daarover klacht kunnen indienen. Liefst eerst bij de betrokken zorgverlener zelf, en pas als dat niets oplevert, bij de ombudsdienst.

### Geen belofte voor oplossing

Hoewel patiëntenrechten in de wet zijn vastgelegd, zijn ze niet afdwingbaar. In de huidige wetgeving bestaat er enkel de optie klachtenbemiddeling. Sancties

staan niet op papier. Kortom, patiënten hebben het recht om te klagen, maar krijgen geen garanties dat hun probleem ook daadwerkelijk opgelost raakt. Daardoor voelt deze wet voor velen nog te veel als een lege doos: heel wat mensen geloven dat een klacht tot niets leidt of te veel geld zou kosten en vrezen dat ze achteraf niet dezelfde behandeling zullen krijgen. 18 % van de respondenten zou dan ook geen klacht indienen uit vrees voor een slechtere behandeling achteraf. Hoe dichter de patiënt bij de zorgverlener staat, hoe kleiner trouwens de kans dat hij actie zal ondernemen wanneer >

# Vaak verkeerde verwachtingen

Als ombudsman probeert Johan Behaeghe met dialoog de vertrouwensrelatie tussen patiënt en zorgverlener te herstellen. Als voorzitter van de beroepsvereniging vindt hij vooral dat ombudspersonen een sterker statuut moeten krijgen.



## Johan Behaeghe

Ombudsman in AZ Groeninge (Kortrijk) en voorzitter van de Vlaamse beroepsvereniging Ombudspersonen Van Alle Zorgvoorzieningen (VVOVAZ)

### Hoe maakt u de balans op na 15 jaar patiëntenrechten?

We komen al van ver, en toch is er nog verbetering mogelijk. Ondanks vele inspanningen en promotiecampagnes blijft de kennis bij de patiënt een knelpunt. Zeker wanneer patiënten te maken krijgen met zorgverleners buiten de context van het ziekenhuis, zijn ze beduidend minder goed op de hoogte van hun rechten en de kanalen via dewelke ze klacht kunnen indienen. Ik ben echter wel optimistisch: met de accreditatie van steeds meer ziekenhuizen zie ik dat volledig goedkomen. Dat houdt namelijk in dat ziekenhuizen volledig worden geëvalueerd door een extern orgaan. Voldoen ze aan de internationale veiligheids- en kwaliteitsnormen, dan krijgen ze een keurmerk. Tijdens deze audits worden ook de patiënten bevraagd: zijn ze wel voldoende geïnformeerd over hun rechten? Dat kan enkel wanneer ziekenhuizen de nodige procedures en systemen installeren om patiënten consistent op de hoogte te brengen.

### Wat zijn de grootste problemen in de praktijk?

Momenteel zien we veel onzekerheid over het recht op vertegenwoordiging. Nochtans is hier steeds meer nood aan. Denk maar aan toenemende dementie, waarbij een familielid kan worden aangeduid om medische beslissingen te nemen. Niet alleen is dat een moeilijke keuze, mensen moeten ook worden begeleid in het proces. Daarnaast krijgen we ook steeds meer vragen over het delen van medische gegevens onder zorgverleners en de daaraan verbonden privacy. Het plan van minister De Block om patiënten vanaf 2018 online toegang

te geven tot hun medisch dossier, zal wettelijk gezien zeker goed moeten worden omkaderd om problemen te vermijden.

### We zien helaas veel frustratie over ombudsdiensten en het resultaat van een klacht. Begrijpt u dat?

Ik ben enigszins verbaasd, maar ik vermoed dat dit vooral te wijten is aan verkeerde verwachtingen. Als ombudsman probeer ik altijd meteen duidelijk te maken wat ik te bieden heb, welke verschillende trajecten er kunnen worden gevolgd, en wat de beperkingen zijn. Wij kunnen niemand "gelijk" geven. Onze meerwaarde schuilt in de dialoog, waarmee we de communicatie en het vertrouwen tussen patiënt en zorgverlener proberen te herstellen. Een ombudspersoon blijft een bemiddelaar, wij mogen en kunnen geen uitspraak doen over de gegrondheid van de klacht. Daarvoor bestaan er andere instanties, zoals de verzekering, het Fonds voor Medische Ongevallen, de Orde der artsen of desnoods de rechtbank.

### Zijn er volgens u nog hiaten in de wet?

Naast meer financiële middelen om de ombudsdienst laagdrempelig te houden, is er dringend nood aan een sterker statuut, met meer wettelijke bescherming, zodat de neutraliteit en vertrouwelijkheid kunnen worden gegarandeerd. Enkel zo kan de ombudsfunctie een nóg bredere pijler worden binnen de gezondheidszorg.



Geen idee waar u met uw specifieke klacht terecht kunt? Uw ziekenfonds is een goed startpunt voor info en advies.

> hij denkt dat zijn rechten worden geschonden. Patiënten zullen bijgevolg sneller klacht indienen over een chirurg of verpleegkundige dan over de eigen huisdokter of tandarts.

Van de 11 % respondenten die het afgelopen jaar het gevoel hadden slachtoffer te zijn geweest van een medische fout, ongeval of nalatigheid, diende ongeveer één op de vier (23,5 %) effectief een klacht in. Een enorme evolutie (in 2008 was dat maar 3 %), maar toch een bewijs dat de drempel voor vele misnoegde patiënten nog steeds te hoog is. Blijft natuurlijk de vraag wat zij verstaan onder medische "fout". In de meeste gevallen spreken de respondenten van onbekwaamheid tijdens een onderzoek of operatie, onverwachte lichamelijke schade of een ziekenhuisinfectie.

De rechten van minderjarige kinderen zouden het vaakst worden geschonden. Ouders ondervinden naar eigen zeggen veel problemen om hun rechten te doen gelden. Daarnaast blijkt het ook vaak lastig om de wilsbeschikking van een familielid te laten naleven wanneer deze persoon niet meer zelf kan beslissen. Verrassend genoeg rapporteerden nog zes op de tien Belgen moeilijkheden om hun medisch dossier in te kijken, wat nochtans geen complex proces mag zijn. Elke patiënt moet deze informatie immers (mits betaling) kunnen opvragen en binnen de 15 dagen in handen hebben, zij het op papier of digitaal.

### Veel deuren, weinig resultaat

Dat veel mensen nergens aankloppen met hun medische klachten, bewijst dat er dringend nood is aan een meer gestroomlijnde dienstverlening. Meer dan de helft van de Belgen weet immers geeneens waar hij of zij terecht kan. Deze onzekerheid is de belangrijkste reden (54 %) om geen klacht in te dienen, gevolgd door de overtuiging dat een melding tijdverlies zou zijn (44 %) en dat de procedure te ingewikkeld is (40 %). Er bestaan - ironisch genoeg - te veel verschillende wegen via dewelke de patiënt kan klagen, waardoor ze niet

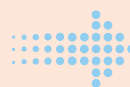
## Al zijn de huidige rechten verre van perfect, de patiënt is wel een pak beter beschermd dan vroeger

genoeg worden aangewend. Afhankelijk van het type instelling of zorgverlener waarover u klacht wilt indienen, moet u bij de juiste ombudsdienst langsgaan. Ook uw ziekenfonds is een goed aanspreekpunt, al volgen maar weinig mensen deze piste. Eén op de tien zou daarentegen meteen een advocaat onder de arm nemen, wat duur kan worden. De beste (en gratis) reflex blijft echter om problemen te bespreken met de zorgverlener in kwestie of met de ombudspersoon van de betrokken instelling.

Desalniettemin wordt de algemene vrees dat een klacht tot niets leidt, schijnbaar bevestigd in ons onderzoek. Hoewel we geen sluitende conclusies kunnen trekken, zijn er signalen dat mensen hun klacht achteraf als nutteloos bestempelen. Niemand was perfect tevreden met de uitkomst. Qua evaluatie na bijna 15 jaar patiëntenrechten kan dat (helaas) wel tellen. De meeste Belgen willen dan ook dat de wet verder wordt uitgewerkt. Vier op de vijf zijn vragende partij voor sancties, slechts een minieme minderheid (2 %) vindt dit niet (echt) nodig. Hoewel bemiddeling volgens ons de meest constructieve route blijft, kunnen sancties bij niet-naleving van de wet worden overwogen. ❤️

## Wegwijs in de ombudsdiensten

**een algemeen ziekenhuis**



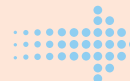
interne ombudsdienst van het ziekenhuis. Alle info op [www.health.belgium.be](http://www.health.belgium.be)

**een psychiatrisch ziekenhuis of verzorgingstehuis, beschut wonen**



interne ombudsdienst van het ziekenhuis of de externe ombudsdienst (provinciale overlegplatforms geestelijke gezondheidszorg) [www.ombudsfunctieggz.be](http://www.ombudsfunctieggz.be)

**een ambulante zorgverstrekker: huisarts, specialist, apotheker, tandarts ...**



Federale Ombudsdienst Rechten van de Patiënt [bemiddeling-patientenrechten@gezondheid.belgie.be](mailto:bemiddeling-patientenrechten@gezondheid.belgie.be) of bel naar 02 524 85 20

**de ombudsdienst van een ziekenhuis**