

De rechten van de patiënt

1. Definities	2
2. Samenwerking en wederzijds respect.....	3
3. Recht op kwaliteitsvolle dienstverlening.....	3
4. Vrije keuze van zorgverlener	3
5. Recht op privacy en respect voor intimiteit	3
6. Recht op voorkomen en behandelen van pijn	3
7. Recht op informatie over de gezondheidstoestand en de vermoedelijke evolutie	3
8. Recht om niet te weten	4
9. Therapeutische exceptie	4
10. Recht op informatie over en toestemming voor elke tussenkomst	4
11. Recht op weigering of intrekking van toestemming.....	5
12. Spoedgevallen	5
13. Recht op inzage in en toelichting bij het patiëntendossier.....	5
14. Recht op afschrift van het patiëntendossier	6
15. Na het overlijden van de patiënt	6
16. Vertegenwoordiging van minderjarige patiënten	6
17. Vertegenwoordiging van meerderjarige wilsonbekwame patiënten	7
18. Afwijking van beslissing vertegenwoordiger.....	8
19. Recht op klachtenbemiddeling	8

De rechten van de patiënt

De wet van 22/08/2002¹ betreffende de rechten van de patiënt kreeg een grondige update.

Overzicht van de belangrijkste wijzigingen:

- Meer nadruk op het belang van:
 - multidisciplinair overleg
 - samenwerking zorgverlener / patiënt voor optimale verstrekking gezondheidszorg
 - informatie over de competentie van de gezondheidszorgbeoefenaar
 - overleg met de door de patiënt aangewezen naasten
 - doelgerichte zorg op basis van vroegtijdige zorgplanning
 - toelichting bij het patiëntendossier
- De vertrouwenspersoon kan de patiënt steeds bijstaan
- De therapeutische exceptie werd verder beperkt
- Het concept "persoonlijke notities" is afgeschaft: patiënt kan inzage krijgen in het hele dossier met uitzondering van gegevens over derden
- Rechtstreeks inzage recht voor ouders in het dossier van een overleden minderjarig kind
- Pleegouders kunnen optreden als vertegenwoordiger voor hun pleegkind
- Klachtrecht bij ombudsfunctie, ook voor nabestaanden na overlijden patiënt
- Recht op elektronische ontsluiting van gezondheidsgegevens via door de overheid gevalideerde platformen met waarborgen voor vertrouwelijkheid

1. Definities

De **patiënt** is de persoon die gezondheidszorg ontvangt.

Gezondheidszorg zijn diensten verstrekt door een gezondheidszorgbeoefenaar met het oog op het bevorderen, vaststellen, behouden, herstellen of verbeteren van de gezondheidstoestand van een patiënt, diensten verstrekt om esthetische redenen of om de patiënt bij het sterven te begeleiden.

De **gezondheidszorgbeoefenaar**² / **zorgverlener**: iedereen die betrokken is bij het verlenen van gezondheidszorg zoals artsen, verpleegkundigen, zorgkundigen, vroedvrouwen, apothekers, kinesitherapeuten, klinisch psychologen/orthopedagogen, paramedici.

Zij dienen de rechten van de patiënt te respecteren binnen de grenzen van hun wettelijke bevoegdheden.

Vroegtijdige zorgplanning: het continu denk- en communicatieproces tussen patiënt, zorgverlener(s) en op verzoek van de patiënt de naasten met als doel de waarden, levensdoelen en voorkeuren van actuele en toekomstige zorg te bespreken

Voorafgaande wilsverklaring: het schriftelijk, hetzij op papier, hetzij elektronisch vastleggen van de wil van de patiënt voor het geval die niet meer zelf kan beslissen

Vertrouwenspersoon: een persoon die een patiënt bijstaat bij de uitoefening van zijn rechten (art. 11/1). De patiënt kan de uitoefening van volgende rechten mandateren aan de vertrouwenspersoon: informatie over de gezondheidstoestand en de vermoedelijke evolutie, over de tussenkomst en het recht op inzage en afschrift van het patiëntendossier.

Vertegenwoordiger: een persoon die de rechten van de patiënt uitoefent indien de patiënt niet in staat is om zelf zijn rechten uit te oefenen. De vertegenwoordiger heeft beslissingsbevoegdheid.

Voor enkele rechten, zoals het recht op informatie en op toestemming voor een behandeling, zijn het vooral artsen die met de wet worden geconfronteerd. Verpleegkundigen hebben geen informatieplicht m.b.t. de gezondheidstoestand omdat zij wettelijk niet bevoegd zijn om een diagnose te stellen.

¹ Wet van 22/08/2002, o.a. gewijzigd door de wet van 06/02/2024 die ook bepalingen inzake rechten van de patiënt in andere wetten inzake gezondheid wijzigt

² Conform de gecoördineerde wet van 10/05/2015 betreffende de uitoefening van de gezondheidszorgberoepen. Verder in de tekst ook vermeld als **zorgverlener**.

2. Samenwerking en wederzijds respect

De zorgverlener en de patiënt:

- werken samen aan de optimale verstrekking van gezondheidszorg
- gedragen zich respectvol tegenover elkaar

3. Recht op kwaliteitsvolle dienstverlening

De patiënt heeft recht op kwaliteitsvolle dienstverlening die beantwoordt aan zijn behoeften (art. 5). De zorgverlener eerbiedigt de waardigheid en de zelfbeschikking van de patiënt en houdt via de **vroegtijdige zorgplanning** rekening met diens doelstellingen en waarden. Op verzoek van de patiënt pleegt de zorgverlener overleg met diens naasten.

Dit betekent niet dat de zorgverlening zonder limiet aan elk mogelijk individueel verlangen tegemoet moet komen. Het betekent wel dat de best mogelijke zorg wordt verstrekt in functie van de beschikbare medische kennis en met naleving van de geldende wetenschappelijke standaarden en aanbevelingen.

4. Vrije keuze van zorgverlener

De patiënt kan een zorgverlener kiezen en kan die keuze herzien, behoudens beperkingen opgelegd krachtens de wet.

Enkele voorbeelden van beperking vrije keuze³:

- de toegewezen verpleegkundige of paramedicus bij verblijf in een zorginstelling
- personen die gedwongen zijn opgenomen in een psychiatrisch ziekenhuis
- de arbeidsarts of controlearts aangesteld door de werkgever

De zorgverlener pleegt in het belang van de patiënt multidisciplinair overleg (art. 4), wat een beperking van de vrije keuze kan inhouden.

Een zorgverlener behoudt het recht om een patiënt te weigeren, behalve bij spoedgevallen. Hij moet de patiënt dan doorverwijzen naar een collega.

5. Recht op privacy en respect voor intimiteit

De patiënt heeft recht op respect voor zijn intimiteit en op bescherming van zijn persoonlijke levenssfeer bij iedere tussenkomst van de zorgverlener en m.b.t. de informatie die verband houdt met zijn gezondheid (art. 10). Behoudens akkoord van de patiënt kunnen enkel de personen waarvan de aanwezigheid verantwoord is in het kader van de dienstverstrekking aanwezig zijn bij de zorg, de onderzoeken en behandelingen.

6. Recht op voorkomen en behandelen van pijn

Elke patiënt moet van de zorgverlener aangepaste zorg krijgen om pijn te voorkomen, te behandelen en te verzachten (art. 11bis).

7. Recht op informatie over de gezondheidstoestand en de vermoedelijke evolutie

De zorgverlener verstrekt op maat van de patiënt de informatie die nodig is om inzicht te krijgen in zijn gezondheidstoestand (art. 7§1). Het gaat o.a. over informatie m.b.t. de diagnose en het gewenste gedrag om de gezondheid te bevorderen.

De zorgverlener nodigt de patiënt uit om vragen te stellen. De informatie wordt mondeling gegeven en indien wenselijk of op verzoek van de patiënt ook bijkomend schriftelijk, hetzij op papier, hetzij elektronisch.

³ Zie ook DELBEKE E., Het recht op vrije keuze van gezondheidszorgvoorziening, T.Gez. 2012-2013, 218.

De patiënt heeft het recht zich te laten bijstaan door een vertrouwenspersoon of kan zijn vertrouwenspersoon mandateren om informatie over zijn gezondheidstoestand te bekomen. De zorgverlener noteert in het patiëntendossier de identiteit van de vertrouwenspersoon, dat de informatie met akkoord van de patiënt werd meegedeeld aan de vertrouwenspersoon of aan de patiënt in aanwezigheid van de vertrouwenspersoon.

8. Recht om niet te weten

De patiënt mag elke informatie over zijn gezondheidstoestand weigeren (art. 7§3).

De zorgverlener kan de patiënt toch informeren ondanks diens vraag om niet te weten wanneer het niet meedelen een ernstig nadeel voor de patiënt of derden oplevert (bv. besmettelijke ziekten) en mits de zorgverlener hierover voorafgaandelijk een andere zorgverlener heeft geraadpleegd en de eventueel aangewezen vertrouwenspersoon heeft gehoord.

9. Therapeutische exceptie

Indien de zorgverlener meent dat het meedelen van alle informatie klaarblijkelijk ernstig nadeel voor de gezondheid van de patiënt zou meebrengen, gaat de zorgverlener na of de informatie gradueel kan worden meegedeeld (art. 7§4).

Uitzonderlijk kan hij beslissen geen enkele informatie aan de patiënt mee te delen, na raadpleging van een andere zorgverlener en mits toevoeging van schriftelijke motivering in het patiëntendossier. De eventueel aangewezen vertrouwenspersoon wordt ingelicht.

De zorgverlener gaat regelmatig na of het klaarblijkelijk ernstig nadeel nog aanwezig is en deelt de informatie alsnog mee zodra het meedelen ervan niet langer nadelig is.

10. Recht op informatie over en toestemming voor elke tussenkomst

De patiënt heeft het recht om geïnformeerd, voorafgaandelijk en vrij toe te stemmen in iedere tussenkomst van de zorgverlener (art. 8). De patiënt en de gezondheidszorgbeoefenaar streven ernaar om samen tot een besluit te komen.

De toestemming wordt uitdrukkelijk gegeven behalve wanneer de zorgverlener uit de gedragingen van de patiënt redelijkerwijze diens toestemming kan afleiden.

Op verzoek van de patiënt of van de zorgverlener wordt de toestemming schriftelijk, hetzij op papier, hetzij elektronisch vastgelegd en toegevoegd aan het patiëntendossier.

De zorgverlener heeft in dit kader echter geen therapeutische exceptie en dit in tegenstelling tot de informatie m.b.t. de gezondheidstoestand. Het betreft hier toestemmingsinformatie die in elk geval aan de patiënt moet worden verstrekt, zij het dat men deze kan moduleren in functie van de individuele patiënt.

De te verstrekken inlichtingen hebben minstens betrekking op:

- het doel, de aard, de graad van urgentie, de duur, de frequentie;
- de te verwachte ontwikkelingen en nazorg van de tussenkomsten;
- de voor de patiënt relevante tegenaanwijzingen, nevenwerkingen en risico's;
- de mogelijke alternatieven, al dan niet uitgevoerd door een andere zorgverlener;
- de financiële gevolgen van de tussenkomst

De zorgverleners zijn verplicht om de patiënten duidelijk te informeren over hun conventiestatus. ⁴

Zorgnet-Icuro heeft een inspiratiegids gemaakt met richtlijnen voor het informeren van patiënten over de kostprijs in het ziekenhuis.

⁴Art. 73, § 1 wet ZIV

Relevante factoren zijn de risicofrequentie, de ernst van het risico en de persoon van de patiënt⁵. Een zeldzaam voorkomend risico moet toch meegedeeld worden indien het ernstige gevolgen kan hebben.⁶ De informatievereisten over risico's stijgen naarmate het therapeutisch nut van een ingreep afneemt (bv. esthetische chirurgie⁷).

De informatie moet voor elke tussenkomst en tijdig worden verstrekt, zodat de patiënt eventueel een andere zorgverlener kan consulteren (second opinion).

Indien de arts onvoldoende informatie heeft gegeven⁸, moet de patiënt om schadevergoeding te kunnen bekomen, bewijzen dat hij de ingreep zou hebben geweigerd indien hij wel voldoende door zijn arts zou zijn geïnformeerd. Om het causaal verband na te gaan, wordt rekening gehouden met het al dan niet vitale of noodzakelijke karakter van de ingreep, de frequentie en de ernst van het risico, de behandelingsalternatieven en de persoonlijke kenmerken van de patiënt. Wanneer de patiënt aanvoert dat hij schade heeft geleden doordat de arts naliet hem info te verschaffen, moet hij niet alleen bewijzen dat de arts hem die info daadwerkelijk had moeten geven EN dit niet heeft gedaan (Cassatie 18 juni 2020).

Enkel krachtens een duidelijke wettelijke bepaling of in geval van noodtoestand kan van de vrije, voorafgaande en geïnformeerde toestemming van de patiënt in iedere tussenkomst van de zorgverlener worden afgeweken.

11. Recht op weigering of intrekking van toestemming

De patiënt heeft het recht om een tussenkomst te weigeren of om zijn toestemming in te trekken zonder dat hij hierdoor zijn recht op kwaliteitsvolle dienstverlening verliest (art. 8/1).

Dit wordt op verzoek van de patiënt of van de zorgverlener toegevoegd aan het patiëntendossier.

De zorgverlener licht de patiënt in over de mogelijke gevolgen en overlegt met hem over mogelijke alternatieven.

Indien de patiënt wilsonbekwaam is (bv. coma) moet men de voorafgaandelijk opgestelde schriftelijke wilsverklaring respecteren waarin hij als wilsbekwame patiënt een welbepaalde handeling weigert, en dit zolang hij deze wilsverklaring niet herroept wanneer hij in staat is zelf zijn rechten uit te oefenen.

12. Spoedgevallen

Wanneer in een spoedgeval er geen duidelijkheid is omtrent de wil van de patiënt of geen vertegenwoordiger aanwezig is gebeurt iedere noodzakelijke tussenkomst onmiddellijk in het belang van de gezondheid van de patiënt (art. 8/3). De zorgverlener vermeldt dit in het patiëntendossier en leeft zodra mogelijk de informatie- en toestemmingsverplichting na.

13. Recht op inzage in en toelichting bij het patiëntendossier

Het medisch dossier vormt samen met het verpleegkundig dossier het patiëntendossier.⁹

De patiënt heeft recht op een zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard patiëntendossier (art. 9).

De zorgverlener voegt de door de patiënt verstrekte documenten toe (vroegtijdige zorgplanning, voorafgaande wilsverklaring, ...).

De patiënt heeft recht op uitleg over de inhoud van zijn dossier. Dit geeft de zorgverlener de mogelijkheid om toelichting te geven bij het dossier om te voorkomen dat de patiënt bepaalde passages verkeerd interpreteert.

⁵ NYS H., De plicht van een arts de patiënt te informeren over een zeldzaam risico op een ernstige complicatie, noot onder Cass., 26/06/2009, R.W., 2009-10, 1524..

⁶ LEMMENS C., De invulling van het begrip "relevant risico" aan de hand van de frequentie en de ernst van het risico, T.Ge., 2010-2011, 156. Rb. Hasselt, 15/04/2010, T.Ge., 2010-2011, 154.

⁷ De wet van 23/05/2013 (B.S. 02/07/2013) legt voor esthetische ingrepen op welke inlichtingen de gezondheidszorgbeoefenaar aan de patiënt moet geven.

⁸ LEMMENS C., De omkering van de bewijslast van informed consent nu onontkoombaar? T.Ge., 17-18, 42.

⁹ artikel 1 § 1 KB 3/5/1999, B.S. 30/7/1999.

- De patiënt heeft een rechtstreeks inzagerecht: het recht om zelf zijn patiëntendossier in te zien. Aan het verzoek tot inzage moet zo spoedig mogelijk en ten laatste binnen 15 dagen na ontvangst van het verzoek gevolg worden gegeven. De patiënt heeft nu ook recht op inzage in de persoonlijke notities van de zorgverlener. Gegevens die betrekking hebben op derden zijn van het recht op inzage uitgesloten.
- Op schriftelijk verzoek kan de patiënt zich laten bijstaan door of zijn inzagerecht uitoefenen via een door hem aangewezen **vertrouwenspersoon**. Identiteit te noteren in het patiëntendossier.
- Indien de zorgverlener in het kader van het recht op informatie over de gezondheidstoestand een beroep deed op de therapeutische exceptie en indien er op het ogenblik dat inzage in het dossier wordt gevraagd nog steeds sprake is van een ernstig nadeel voor de patiënt, dan kan de zorgverlener zich ook hier verzetten tegen het rechtstreeks inzagerecht en enkel een onrechtstreeks inzagerecht via een zorgverlener toestaan.

Tip: help de patiënt om zelf zijn dossier te raadplegen via <https://www.mijngezondheid.belgie.be/#/>

14. Recht op afschrift van het patiëntendossier

De patiënt heeft recht op afschrift van het geheel of een gedeelte van zijn patiëntendossier onder dezelfde voorwaarden als het recht op inzage (supra, art. 9§3). De zorgverlener kan het afschrift weigeren indien hij duidelijke aanwijzingen heeft dat de patiënt onder druk wordt gezet door derden (bv. door verzekeraar of werkgever).

De patiënt bepaalt of hij dit afschrift schriftelijk, hetzij op papier, hetzij in elektronische vorm ontvangt. Elk eerste afschrift is gratis. Voor bijkomende afschriften kan er enkel een administratieve kost aangerekend worden die niet meer kan bedragen dan de reële kostprijs.

De behandelende arts mag aan zijn patiënt de geneeskundige verklaringen afleveren die voor het sluiten of het uitvoeren van de verzekeringsovereenkomst nodig zijn. Deze verklaringen beperken zich tot een beschrijving van de huidige gezondheidstoestand.

15. Na het overlijden van de patiënt

Na het overlijden van de patiënt hebben de nabestaanden geen recht op afschrift van het patiëntendossier. De echtgenoot, de wettelijk samenwonende partner, de partner en de bloedverwanten tot en met tweede graad hebben onder bepaalde voorwaarden enkel een onrechtstreeks inzagerecht via een door hen aangestelde gezondheidszorgbeoefenaar voor zover hun verzoek voldoende gemotiveerd¹⁰ en gespecificeerd is en de patiënt zich hiertegen niet uitdrukkelijk heeft verzet tijdens zijn leven (art. 9§4). Het inzagerecht heeft enkel betrekking op die stukken uit het dossier die relevant zijn in het kader van het gemotiveerd verzoek tot inzage.

Na het overlijden van een minderjarige patiënt mag de persoon die handelde als vertegenwoordiger en de bloedverwanten tot en met de tweede graad het recht op inzage en het recht op afschrift uitoefenen, tenzij de patiënt zich hiertegen uitdrukkelijk verzet heeft (art. 9§4/1). Het verzoek van de bloedverwanten tot en met de tweede graad is voldoende gemotiveerd en gespecificeerd.

De betrokken persoon heeft recht op toelichting over de inhoud van het patiëntendossier. De zorgverlener weigert het afschrift indien hij over duidelijke aanwijzingen beschikt dat de verzoeker onder druk wordt gezet om een afschrift van het patiëntendossier aan derden mee te delen.

16. Vertegenwoordiging van minderjarige patiënten

Sedert de wet van 17 maart 2013¹¹ zijn er nog twee statuten van onbekwaamheid: één voor minderjarigen en één voor meerderjarigen.

¹⁰ in de voorbereidende werken staan volgende voorbeelden: doodsoorzaak, antecedenten voor een bepaalde aandoening, vermoeden van medische fout, begunstigen van een verzekering

¹¹ Wet van 17/03/2013 hervorming regelingen onbekwaamheid en instelling van nieuwe beschermingsstatus die strookt met de menselijke waardigheid, BS 14/06/2013 (ed. 2). Verder in deze tekst "wet beschermingsstatuut".

Bij een patiënt die minderjarig is, worden diens rechten uitgeoefend door de ouders of de pleegouders die het gezag over de minderjarige uitoefenen of door zijn voogd (art. 12).

De minderjarige wordt betrokken bij de uitoefening van zijn rechten rekening houdend met zijn leeftijd en maturiteit. De patiëntenrechten kunnen door de minderjarige die tot een redelijke beoordeling van zijn belangen in staat kan worden geacht, zelfstandig worden uitgeoefend. De zorgverlener beoordeelt dit in concreto in zijn contact met de minderjarige.

17. Vertegenwoordiging van meerderjarige wilsonbekwame patiënten

Bepaalde personen worden juridisch handelingsbekwaam geacht terwijl ze feitelijk niet in staat zijn tot wilsvorming of wilsuiting. Bekwaamheid is de bevoegdheid om rechten en plichten zelf en zelfstandig uit te oefenen (art. 491 e) BW). Wilsonbekwaamheid is het feitelijk niet in staat zijn, in mindere of meerdere mate, om zelf beslissingen te nemen met een goed en voldoende besef van de realiteit om te kunnen afwegen wat voordelig en nadelig is op persoonlijk en materiaal vlak om op basis daarvan een bewuste keuze te kunnen maken. De beoordeling van wilsbekwaamheid ligt bij de arts: beoordeling in concreto.¹² De arts vraagt, indien hij dit nodig acht, het advies van collega's of andere gezondheidszorgbeoefenaars.¹³

Indien de arts van oordeel is dat de patiënt niet in staat is om zijn rechten uit te oefenen, voorziet artikel 14 van de wet patiëntenrechten een cascaderegeling waarin bepaald wordt wie in de plaats van de patiënt diens rechten kan uitoefenen.

De bewindvoerder over de persoon, aangewezen door de vrederechter, krijgt een plaats in deze cascaderegeling.

De bewindvoerder kan pas optreden nadat de arts vaststelt dat de beschermde persoon daartoe wilsonbekwaam is, er geen vertegenwoordiger in de zin van wet patiëntenrechten aangeduid werd door de patiënt of deze niet optreedt. De wet patiëntenrechten primeert op de wet beschermingsstatuut. Zelfs indien de vrederechter de te beschermen persoon handelingsonbekwaam heeft verklaard om zijn rechten als patiënt uit te oefenen, dan nog kan deze persoon die rechten zelf en zelfstandig uitoefenen indien de arts de persoon daartoe wilsbekwaam acht.¹⁴ De beschermde persoon beslist dus zelf over een medische ingreep als de arts hem/haar wilsbekwaam acht. De onbekwaamverklaring is vereist om de bewindvoerder bevoegd te maken om, indien nodig, deze rechten in de plaats van de beschermde persoon uit te oefenen.

De cascaderegeling van plaatsvervangers die namens de patiënt kunnen optreden zolang de patiënt niet in staat is zijn rechten uit te oefenen ziet er als volgt uit:

1. de door patiënt vooraf schriftelijk gemandateerde vertegenwoordiger (die ook via een zorgvolmacht kan worden aangeduid)¹⁵
2. heeft de patiënt geen vertegenwoordiger aangewezen of treedt die niet op, dan volgt de bewindvoerder over de persoon aangewezen door de vrederechter;
3. indien de bewindvoerder ontbreekt, niet optreedt of niet bevoegd is, geldt volgende cascaderegeling van natuurlijke beschermers:
 - o de samenwonende echtgenoot, de wettelijk samenwonende partner of de feitelijk samenwonende partner;
 - o een meerderjarig kind, een ouder, een meerderjarige broer of zus van de patiënt;
 - o de zorgverlener in multidisciplinair overleg.

De zorgverlener behartigt in multidisciplinair overleg de belangen van de patiënt bij conflict tussen twee of meer plaatsvervangers van hetzelfde niveau.

De vertegenwoordiger oefent de rechten van de patiënt uit in het belang van de patiënt en overeenkomstig de door de patiënt geuite waarden, voorkeuren van actuele en toekomstige zorg en levensdoelen. Hij betreft de patiënt zoveel mogelijk en in verhouding tot diens begripsvermogen.

¹² LEMMENS, C., Voorafgaande zorgplanning en wilsverklaringen met betrekking tot het levenseinde, Wolters Kluwer, 2020 p.27.

¹³ Meer info in de publicatie van Zorgnet-Icuro: "Wie beslist over zorg en vermogen? Overzicht van de beschermingsmaatregelen en vertegenwoordiging bij wilsonbekwaamheid.

¹⁴ T. WUYTS, *De nieuwe wet op het bewind. De hervorming van de regelingen inzake onbekwaamheid en de instelling van een nieuwe beschermingsregeling die strookt met de menselijke waardigheid*, Kluwer, 2014, 66.

¹⁵ Buitengerechtelijke bescherming conform art. 490 e.v. Oud Burgerlijk Wetboek

Bij het nemen van beslissingen over de medische behandeling van de wilsonbekwame moet iedere plaatsvervanger zich laten leiden door wat de patiënt zou hebben gewild. Indien deze wil niet kan worden achterhaald, moet ervan uit worden gegaan dat hij dat zou hebben gewild wat het meest in zijn belang is.

18. Afwijking van beslissing vertegenwoordiger

In het belang van de patiënt en om een bedreiging van diens leven of een ernstige aantasting van diens gezondheid af te wenden, wijkt de zorgverlener af van de door de plaatsvervanger genomen beslissing (art. 15§2). De zorgverlener neemt deze beslissing in multidisciplinair overleg en voegt een schriftelijke motivering toe aan het patiëntendossier. De arts heeft dus de mogelijkheid om ook beslissingen van de bewindvoerder te evalueren en desnoods bij te sturen. Indien de zorgverlener wil afwijken van de beslissing van een vertegenwoordiger, dan moet de bijkomende voorwaarde vervuld zijn dat deze persoon de uitdrukkelijke wil van de patiënt niet kan bewijzen (bijvoorbeeld een door getuigen bevestigde mondelinge wilsuiting, een band- of video-opname, een artikel geschreven door de patiënt ...).

Een door de meerderjarige wilsbekwame patiënt voorafgaandelijk opgestelde schriftelijke wilsverklaring waarin een welbepaalde behandeling geweigerd wordt, moet steeds geëerbiedigd worden.

19. Recht op klachtenbemiddeling

De patiënt heeft het recht een klacht in verband met de uitoefening van zijn rechten neer te leggen bij een ombudsfunctie. Ook nabestaanden hebben het recht om een klacht in te dienen (art. 11).

Elk algemeen ziekenhuis moet een ombudsfunctie hebben. Psychiatrische ziekenhuizen mogen die samen met andere zorgpartners uitbouwen.

Enkele opdrachten van de ombudsfunctie zijn:

- het voorkomen van klachten door de communicatie tussen de patiënt en de gezondheidszorgbeoefenaar te bevorderen;
- het verstrekken van informatie over de organisatie, de werking en de procedureregels van de ombudsfunctie;
- het bemiddelen bij klachten met het oog op het bereiken van een oplossing;
- het inlichten van de patiënt over de mogelijkheden voor de afhandeling van zijn klacht bij gebrek aan het bereiken van een oplossing of wanneer de patiënt daar om verzoekt;
- het formuleren van aanbevelingen ter voorkoming van herhaling van tekortkomingen die aanleiding kunnen geven tot klachten.

Luc Baetens
bedrijfsjurist-coördinator
mei 2024