

GOED PATIËNTSCHAP

visie van een ziekenfonds



Inleiding

- Fundamentele rol ziekenfondsen
belangenbehartiger van haar leden
of nog ‘natuurlijke beschermers van de patiënt’
- Ziekenfondswet
 - ziekenfondsen zijn *‘verenigingen van natuurlijke personen met als doel het fysiek, psychisch en sociaal welzijn van hun leden te bevorderen’*
 - ziekenfonds is gezondheidsfonds
- Wet patiëntenrechten
ziekenfondsen hebben belangrijke rol in het licht van een
grotere kennis van en waardering voor de rechten van de
patiënt



Enkele voorbeschouwingen

- Doel WPR
 - samenbrengen meest elementaire rechten
 - dialoog/communicatie bevorderen in een geest van wederzijds respect
- Aanleiding / context voor advies?
- Charter = goede keuze?
- Realiteit zorgrelatie - belang kwetsbaarheid en toegankelijkheid van de zorg
 - gelijkwaardige relatie patiënt -zorgverlener
 - dé patiënt bestaat niet
 - zorgrelatie zelden nog bilaterale relatie
 - invloed van omgeving
- Juridische basis zorgrelatie

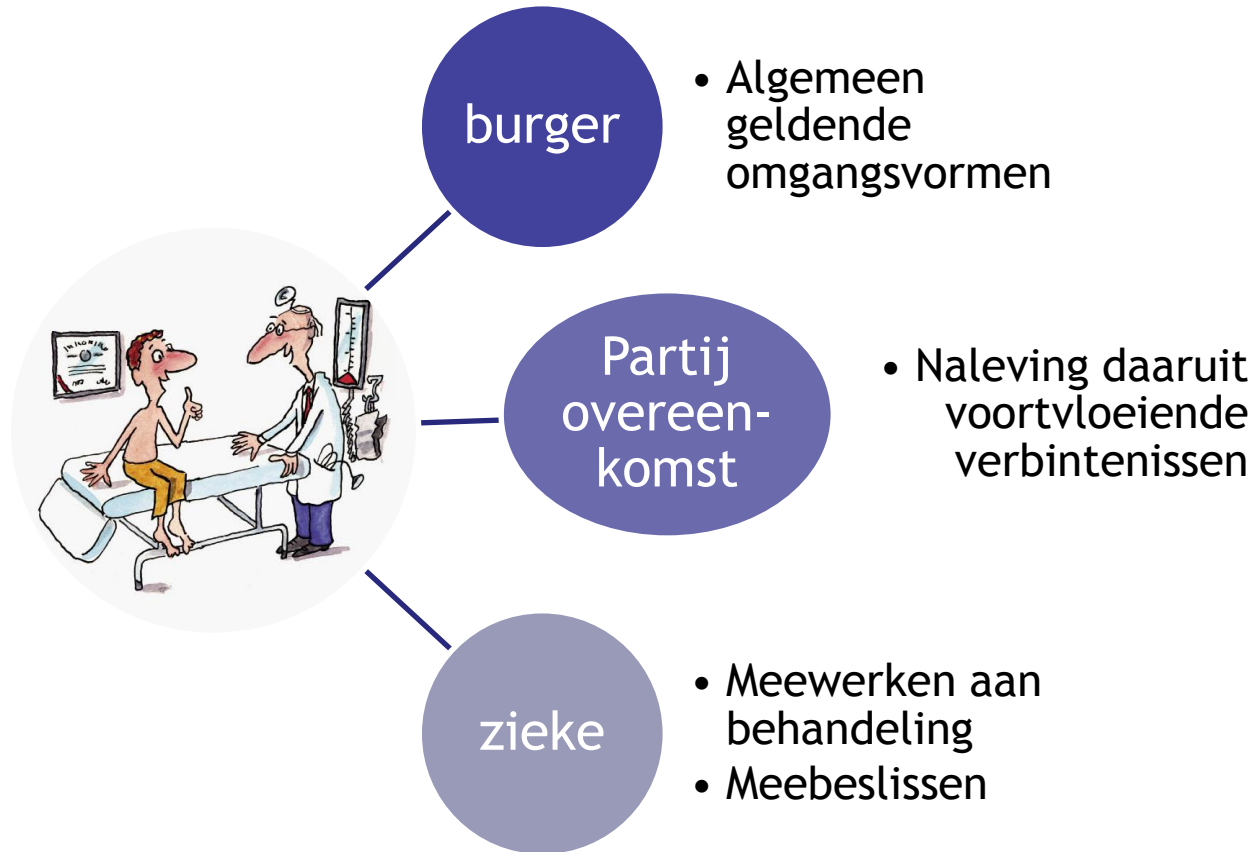


Centrale vragen

- Hoe moeten de verantwoordelijkheden van de zorgverlener en de patiënt ingevuld worden om een effectieve en doelmatige zorgrelatie te bewerkstelligen in de praktijk?
- Wat mag een patiënt aangerekend worden en wat niet en welke consequenties mag dat hebben zonder de kwetsbaarheid en de toegankelijkheid van de zorg uit het oog te verliezen?



Goed patiëntschap



Algemene omgangsvormen

- Eerbiediging fysieke en psychische integriteit
 - Geen agressie
 - Geen claimgedrag

 Belang van duidelijke voorafgaandelijke informatie en communicatie



Algemene omgangsvormen

- Naleving reglement
 - belang van taalgebruik en zichtbaarheid
- Afspraken nakomen
 - aandacht voor achterliggende reden
 - geldt in beide richtingen



Patiënt als partij bij de behandelingsovereenkomst

- Betalen van ereloon = verbintenis die voortvloeit uit de behandelingsovereenkomst
- Recht op voorafgaandelijke duidelijke informatie over de financiële gevolgen
- Jaarverslag federale ombudsdienst rechten van de patiënt
 - Klachten top 3
- Jaarlijkse actie patiëntenrechten 2013 - opnameverklaring
 - de kostprijs van de ingreep of de behandeling komt erg weinig aan bod komt in de gesprekken met de zorgverlener



- *“We hebben het enkel gehad over de medische noodzaak om te opereren.”*
- *“Een dokter die spontaan vertelt hoeveel het gaat kosten? Dat heb ik nog nooit meegemaakt!”*
- *“Als ze met speciaal of duur materiaal moeten werken, dat vertellen ze je soms wel. Maar over erelonen... Je durft daar zelf natuurlijk ook moeilijk naar vragen. Die dokter moet je wel nog opereren, hé.”*
- *“J’avais entendu dire que certains médecins n’opéraient pas si on ne choisissait pas une chambre individuelle. J’en ai parlé avec mon chirurgien lors d’une consultation avant mon opération pour savoir combien cela allait me coûter. Sa réponse était claire. On a aussi parlé bien sûr et avant tout de l’opération, de ce qu’il allait faire, des risques. J’étais vraiment très satisfait de cette rencontre et j’ai le sentiment d’avoir vraiment choisi de me faire opérer. Il m’a même accompagné jusqu’au service pour remplir les papiers.”*



Meewerken aan de behandeling

- Informatie verstrekken - medewerkingsplicht
 - Dé patiënt bestaat niet - rekening houden met individuele patiënt
 - Cultuur van open dialoog, sfeer van vertrouwen
 - Zorgverlener moet zorgen voor juiste randvoorwaarden
 - Verwachtingsmanagement
 - Zorgverlener
 - wetenschappelijke kennis en gezondheid op lange termijn
 - Patiënt
 - welbevinden op korte termijn



Meewerken aan de behandeling

- Ondergaan wettelijk verplichte behandeling
 - ‘vreemde eend in de bijt’
 - Overbodig gelet op artikel 10 WPR
 - voorziet afwijking op recht op bescherming van zijn persoonlijke levenssfeer indien nodig voor de bescherming van de volksgezondheid of voor de bescherming van de rechten en de vrijheden van anderen



Meewerken aan de behandeling

- Naleven van adviezen en instructies
 - Een geïnformeerde patiënt telt voor twee
 - Afstemming op individuele patiënt
 - Eenzijdige stopzetting behandelingsovereenkomst allerlaatste optie
 - Eerst probleem detecteren
 - Dikwijls is aanpassing behandelplan oplossing
 - Instructies op zich onvoldoende
 - Nood aan duidelijke uitleg over doel van instructies en risico's bij het niet-opvolgen ervan



Meewerken aan de behandeling

- Verantwoordelijkheid patiënt om mee te denken en mee te beslissen
- Zorgverlener moet randvoorwaarden creëren
 - Patiënt vooraf actief informeren, bevragen, aanspreken
 - Rekening houden met de situatie en de mogelijkheden van de patiënt



Afdwingbaarheid?

- WPR voorziet geen sancties
 - Enkel nood aan verduidelijking van de inhoud van de rechten van de patiënt
 - Bestaande burgerrechtelijke, strafrechtelijke en tuchtrechtelijke sancties volstaan
- Quid rol ombudsfunctie?
- Zijn maatregelen die goed patiëntschap stimuleren of afdwingen te rechtvaardigen?



Afdwingbaarheid?

- Nederland → interessant toetsingskader
 - Heeft de maatregel een positief effect?
 - Heeft de maatregel één of meerdere van de volgende negatieve effecten
 - Schade aan de patiënt, diens gezondheid of anderen
 - Aantasting van het zelfbeschikkingsrecht van de patiënt
 - Verstoring van de zorgverlener-patiëntrelatie



Besluit

- wederzijds respect en dialoog zijn fundamenteel
- Aandacht voor de realiteit van de zorgrelatie
- Verhoging van de gezondheidsvaardigheden = cruciaal
- Zorgverlener creëert randvoorwaarden voor de patiënt om zijn verantwoordelijkheden te kunnen realiseren
- Constructief debat met de verschillende betrokken actoren
 - In gesprek gaan
 - Inzichtelijk maken van ervaringen en (voor-)oordelen
- Advies Federale Commissie patiëntenrechten

