

PERSBERICHT
18 april 2016

Naar een toegankelijk klachtrecht ingebed in een kwaliteitsbeleid

Over onze gezondheidszorg mogen we over het algemeen erg tevreden zijn. Maar waar moet je als patiënt heen als je een klacht hebt? Je hebt het recht om een klacht in te dienen. Dat is zeker belangrijk op een dag als vandaag, de Europese dag van de rechten van de patiënt.

Iedereen in de gezondheidszorg doet erg zijn best om de patiënt centraal te stellen. Sinds 2002 hebben we in België een wet patiëntenrechten. Naast het recht om je patiëntendossier in te kijken, het recht op privacy en het recht op informatie voorzag de wetgever ook een klachtrecht. In de praktijk steken echter enkele fundamentele problemen met het klachtrecht de kop op.

Een doolhof van procedures en diensten

Met een klacht over een huisarts, tandarts, kinesitherapeut of verpleegkundige aan huis, moeten ze aankloppen bij de federale ombudsdienst in Brussel. Een klacht over een rusthuis moeten ze richten aan de Woonzorglijn. Met een klacht over een arts moeten ze bij de Orde van Geneesheren zijn, maar een klacht over een zorgverlener in een ziekenhuis kunnen ze dan weer kwijt bij de ombudspersoon. Met klachten over ziekenhuisfacturen kunnen ze aankloppen bij het ziekenfonds, maar als ze niet tevreden zijn over de dienstverlening van je ziekenfonds, moeten ze die klacht richten aan het college van de federale ombudsman. En zo gaat het lijstje maar door.

(on)afhankelijk?

Met de wet patiëntenrechten kwam er vanaf 2002 een ombudspersoon in elk algemeen ziekenhuis. Hoe erg de ombudspersonen ook hun best doen om neutraal te handelen, toch blijven ze werknemer van het ziekenhuis. Van echte onafhankelijkheid kan op deze manier dus geen sprake zijn. In psychiatrische ziekenhuizen is er soms een ombudspersoon in dienst. In andere gevallen kunnen mensen terecht bij een ombudspersoon die in dienst is van de overlegplatforms geestelijke gezondheid. Deze optie is iets 'onafhankelijker', maar nog steeds niet ideaal.

De ombudspersonen in ziekenhuizen doen op dit moment hun uiterste best om de klachten zo neutraal mogelijk te behandelen. Zij kunnen in de huidige regeling echter alleen bemiddelen. Weigert een arts deel te nemen aan de bemiddeling? Dan stopt de tussenkomst van de ombudspersoon en sta je als patiënt in de kou...

Naar één aanspreekpunt

Als we er echt voor willen zorgen dat patiënten en cliënten met hun klachten geholpen worden, moeten ze op één plaats terecht kunnen. Één laagdrempelige deur dus voor alle klachten, een 'front office'. Het kan dan zijn dat je klacht achter de schermen doorgegeven of behandeld wordt door al bestaande instanties, maar daar mag je als patiënt geen last van hebben.

Als alle klachten op één plaats terecht komen, kan dat er ook voor zorgen dat er een beter overzicht is en dat er meer kan gebeuren op vlak van kwaliteitsverbetering. "We zouden heel graag zien dat zorgverleners en zorginstellingen samen aan de slag gaan met de aanbevelingen uit het klachtrecht. Het kan toch alleen maar de bedoeling zijn om klachten aan te grijpen als een kans om beter te doen in de toekomst", meent Ilse Weeghmans, directeur van het Vlaams Patiëntenplatform.

Meer informatie

Vlaams Patiëntenplatform vzw
016 23 05 26
info@vlaamspatientenplatform.be
www.vlaamspatientenplatform.be