

WHAT ARE YOUR RIGHTS AS A PATIENT?

The Belgian Act of 22nd August 2002 clearly defines your rights as a patient. It also sets out the basic requirements for a good, long-term relationship between patient and the person administering treatment. What are these rights? Am I allowed to refuse medical care? How do I access my medical records? What do I do if my rights are violated? The Expat Welcome Desk explains everything for you!

What are your rights?

As a patient, you have the following rights:

- To benefit from quality healthcare;
- To be free to choose who treats you. An emergency situation, the circumstances and the field in which the person treating you specialises may limit this choice;
- To be informed about your state of health and how it is likely to develop. The information provided must be clear and given verbally. It may also be accompanied by information in writing;
- To consent freely and in an informed manner to any operation or treatment. You may therefore accept or refuse an operation or treatment.
- To access your medical records, called the "patient's records". You are permitted to view your records, ask for them to be transferred to another care provider, copy them and amend them.
- To lodge a complaint with the mediation service at the place where the care is given or with the federal mediation service;
- To be assured that your privacy will be protected.

Am I allowed to refuse medical care?

Yes, it is always possible for you to refuse or stop the care you are receiving at any time.

The person treating you must respect your choice. This person may not carry out an operation or maintain treatment if you are opposed to it.

You may state your refusal verbally; that is sufficient. But you (or the person treating you) may ask for your refusal to be noted in your patient records.

The person treating you must assure continuity of care. For example, you must be transferred to another care institution or to a department that is more suited to your requirements.

The person treating you must assure quality care. For example, to continue basic bodily care if you refuse to eat and drink.

There is one exception, however, for individuals placed under observation, who may not refuse treatment. Being placed under observation is a court decision that is taken for a person suffering from a mental illness.

How do you access your medical records?

You can:

- ask to see your medical records, either yourself or via an intermediary;
- ask for your records to be transferred to another carer;
- obtain a copy of your medical records;
- have any inaccurate details in your records amended.

Your person of trust, if you have appointed one, may also:

- obtain information about your state of health and its likely development;

and/or

- view your patient records;

and/or

- request a copy of your medical records.

After the death of a patient, the patient's partner and relations to the second degree (grandparents, grandchildren, brothers and sisters) may view the patient's records indirectly through the intermediary of a professional practitioner, on the following conditions:

- The patient would not have objected to this viewing of his/her records during his/her lifetime.
- There must be grounds for a request to view a patient's records and the reasons stated must be sufficiently serious to constitute an exception to the deceased person's right to privacy (e.g. where there is the suspicion of a medical error, to screen for family medical history, etc.).
- The right to view the records is limited to the information related to the reasons given by the members of the family.

What do I do if my rights as a patient have not been respected?

For example :

- A person providing treatment does not give sufficient information about the side-effects or cost of a treatment.
- The patient is not satisfied with the quality of the care/treatment received.
- The patient believes that he/she is the victim of discrimination on the part of the person providing the care/treatment.

You can lodge a complaint with the relevant mediator. This is usually the "patients' rights" mediator at the hospital or, if you are not in a hospital environment, the federal "patients' rights" mediator.

The patient may lodge his/her complaint verbally or in writing and the mediator is required to acknowledge receipt of the complaint.

The mediator will invite the patient to make direct contact with the person providing the treatment with whom he/she is in dispute. If the patient is unable to find a solution by talking with the person providing the treatment, the mediator will commence mediation proceedings.

The mediator is neutral and impartial: he/she will listen to the points of view of the person providing the treatment and the patient. He/she will try to reconcile them. Proceedings are free of charge and may lead to 2 results: either a solution is found and the case is closed, or the mediator will provide information about other possible avenues to take (the medical association, legal action).

More information in the "Patients' rights" brochure

Welke rechten hebt u als patiënt?

De Belgische wet van 22 augustus 2002 bepaalt uw rechten als patiënt en legt tegelijk de basis voor een goede en duurzame relatie tussen patiënt en zorgverstreker. Welke rechten zijn dit? Mag ik geneeskundige zorgen weigeren? Hoe krijg ik toegang tot mijn medisch dossier? Wat als mijn rechten met voeten worden getreden? De Expat Welcome Desk vertelt het u !

Welke rechten?

Als patiënt hebt u de volgende rechten:

- Een kwalitatief hoogstaande dienstverlening;
- Vrije keuze van uw zorgverstreker. De dringendheid, de omstandigheden en de specialisatie kunnen deze keuze beperken;
- Geïnformeerd worden over uw gezondheidstoestand en de mogelijke evolutie hiervan. Deze informatie moet duidelijk zijn en mondeling worden overgebracht. Ze mag ook vergezeld zijn van een schriftelijk element;
- Vrij en goed geïnformeerd toestemmen in elke tussenkomst of behandeling. U hebt dus het recht om in te stemmen met tussenkomsten en behandelingen of deze te weigeren.
- Toegang tot uw medisch dossier, het zogenaamde "patiëntendossier". U kunt dit steeds inzien, vragen dat het wordt overgeheveld naar een andere zorgverstreker, het kopiëren of corrigeren.
- Een klacht neerleggen bij de ombudsdienst van de plaats waar de zorgen worden toegediend of bij de federale ombudsdienst;
- De gewaarborgde bescherming van de persoonlijke levenssfeer.

Mag ik geneeskundige zorgen weigeren?

Ja, u kunt op ieder moment zorgen weigeren of stopzetten.

De zorgverstreker moet uw keuze respecteren en mag geen interventie uitvoeren of behandeling voortzetten als u zich daartegen verzet.

Een mondelinge weigering volstaat hiervoor. Maar u kunt ook (net zoals de zorgverstreker) vragen dat dit vermeld wordt in uw patiëntendossier.

De zorgverstreker dient ook te voorzien in de continuïteit van de zorgen. Zo dient hij u bijvoorbeeld over te brengen naar een andere instelling of dienst die beter aan uw behoeften voldoet.

De zorgverstreker is ook verplicht te voorzien in kwaliteitszorg. Zo moet bijvoorbeeld de essentiële lichaamsverzorging worden voortgezet ook als u zou weigeren te eten of te drinken.

Een uitzondering hierop bestaat voor personen die 'in observatie worden gesteld'. Zij kunnen de behandeling niet weigeren. De inobservatiestelling is een gerechtelijke beslissing die wordt genomen voor geesteszieken.

Hoe krijgt u toegang tot uw medisch dossier?

U beschikt over een aantal mogelijkheden:

- U vraagt om uw patiëntendossier in te zien of dit te laten doen via een tussenpersoon;
- U verzoekt om uw dossier te laten overhevelen naar een andere zorgverstrekker;
- U verkrijgt een kopie van uw medisch dossier;
- U laat onjuiste gegevens in uw dossier rechtzetten.

Als u een vertrouwenspersoon hebt aangesteld, kan ook deze:

- zich informeren over uw gezondheidstoestand en de waarschijnlijke evolutie hiervan;

en/of

- uw patiëntendossier raadplegen;

en/of

- een kopie van uw patiëntendossier vragen.

Na het overlijden van een patiënt kunnen de partner en familieleden tot in de tweede graad ((groot)ouders, (klein)kinderen, broers en zussen) van de overledene onrechtstreeks inzage krijgen in diens dossier door tussenkomst van een beroepsbeoefenaar, en wel onder de volgende voorwaarden:

- De patiënt mag zich bij leven niet tegen dit soort inzage hebben verzet.
- Het verzoek om inzage moet gemotiveerd worden en de redenen hiervoor moeten voldoende ernstig zijn om een uitzondering op het recht op privacy van de overledene (bv. vermoeden van medische fout, het opsporen van familiale antecedenten enz.) mogelijk te maken.
- Het inzagerecht is beperkt tot informatie die verband houdt met de door de familieleden aangehaalde redenen.

Wat kan ik doen als mijn patiëntenrechten niet zijn gerespecteerd?

Bijvoorbeeld:

- Een zorgverstrekker heeft onvoldoende informatie verstrekt over de bijwerkingen of de kosten van een behandeling.
- De patiënt is niet tevreden over de kwaliteit van de toegediende zorgen.
- De patiënt vindt dat hij het slachtoffer is van discriminatie vanwege de zorgverstrekker.

In dergelijke gevallen kunt u klacht indienen bij de bevoegde ombudsdienst. Doorgaans is dat de ombudsdienst « patiëntenrechten » van het ziekenhuis. Buiten de ziekenhuisomgeving kunt u terecht bij de federale ombudsdienst « rechten van de patiënt ».

De patiënt kan zijn klacht zowel schriftelijk als mondeling indienen en de ombudspersoon moet hiervoor een ontvangstbewijs geven.

De ombudspersoon zet de patiënt ertoe aan rechtstreeks contact op te nemen met de zorgverstrekker met wie deze een geschil heeft. Leidt het gesprek met de zorgverstrekker niet tot een oplossing voor de patiënt, dan start de ombudspersoon een bemiddelingsprocedure op.

De ombudsdienst is neutraal en onpartijdig; hij aanhoort de standpunten van de zorgverstrekker en van de patiënt en probeert beide te verzoenen. De procedure is gratis en kan uitmonden in twee mogelijke resultaten: ofwel vindt men een oplossing en wordt het dossier afgesloten, ofwel informeert de ombudspersoon de betrokkenen over de mogelijkheden tot beroep (Orde van Geneesheren, beroep bij de rechtbank).

Meer informatie vindt u in de Brochure “Rechten van de patiënt”.

Quels sont vos droits en tant que patient ?

La loi belge du 22 août 2002 définit clairement vos droits en tant que patient et établit également les bases d'une relation bonne et durable entre le patient et le soignant. Quels sont ces droits ? Puis-je refuser des soins médicaux ? Comment accéder à mon dossier médical ? Que faire si mes droits sont bafoués ? L'Expat Welcome Desk vous explique tout !

Quels droits ?

En tant que patient, vous avez les droits suivants :

- Bénéficier de prestations de soin de qualité ;
- Choisir librement votre soignant. L'urgence, les circonstances ou la spécialisation du soignant peuvent limiter ce choix ;
- Être informé sur votre état de santé et son évolution probable. L'information doit être claire et orale. Elle peut aussi être accompagnée d'un écrit ;
- Consentir librement et de façon éclairée à chaque intervention ou traitement. Vous pouvez donc accepter ou refuser une intervention ou un traitement.
- Accéder à votre dossier médical, dit « dossier du patient ». Vous pouvez: le consulter ; demander qu'il soit transféré à un autre soignant ; le copier ; le rectifier.
- Porter plainte auprès du service de médiation du lieu de soin ou le **SERVICE DE MÉDIATION FÉDÉRAL** ;
- Être assuré de la protection de votre vie privée.

Puis-je refuser des soins médicaux ?

Oui, il vous est toujours possible de refuser ou d'arrêter des soins et ce à tout moment.

Le soignant doit respecter votre choix. Il ne peut pas pratiquer une intervention ou maintenir un traitement si vous vous y opposez.

Vous pouvez refuser oralement, cela suffit. Mais vous (ou le soignant) pouvez demander que ce soit indiqué dans votre dossier du patient.

Le soignant doit assurer la continuité des soins. Par exemple, il doit vous transférer dans une autre institution de soins ou dans un service plus adapté à vos besoins.

Le soignant doit aussi assurer des soins de qualité. Par exemple, la poursuite des soins corporels de base si vous refusez de boire et de manger.

Une exception existe cependant pour les personnes mises en observation qui ne pourront pas refuser le traitement. La mise en observation est une décision judiciaire prise pour une personne ayant une maladie mentale.

Comment avoir accès à votre dossier médical ?

Vous pouvez :

- demander de consulter votre dossier médical, vous-même ou via un intermédiaire;
- demander que votre dossier soit transféré à un autre soignant ;
- obtenir une copie de votre dossier médical ;
- faire rectifier des données inexactes dans votre dossier.

Votre personne de confiance, si vous en avez désigné une, peut aussi :

- s'informer sur votre état de santé et son évolution probable ;

et/ou

- consulter votre dossier de patient ;

et/ou

- demander une copie de votre dossier de patient.

Après le décès du patient, le partenaire et les parents jusqu'au deuxième degré inclus (les (grands-)parents, les (petits-)enfants, les frères et les sœurs) peuvent consulter le dossier de patient indirectement, par l'intermédiaire d'un praticien professionnel, aux conditions suivantes :

- Le patient ne peut pas s'être opposé de son vivant à cette consultation.
- La demande de consultation doit être motivée et les raisons invoquées doivent être suffisamment sérieuses pour constituer une exception au droit de protection de la vie privée du défunt (ex. la suspicion d'une faute médicale, pour dépister les antécédents familiaux, etc.).
- Le droit de consultation est limité aux données qui sont en lien avec les raisons invoquées par les membres de la famille.

Que faire si mes droits en tant que patient n'ont pas été respectés ?

Par exemple :

- Un soignant n'a pas donné suffisamment d'informations sur les effets secondaires ou sur le coût d'un traitement.
- Le patient n'est pas satisfait de la qualité des soins reçus.
- Le patient estime être victime d'une discrimination de la part du soignant.

Vous pouvez alors introduire une plainte auprès du médiateur compétent. Il s'agira le plus souvent du médiateur « droit du patient » au sein de l'hôpital, ou, si vous êtes en dehors d'un milieu hospitalier, auprès du médiateur fédéral « droit du patient ».

Le patient peut introduire sa plainte oralement ou par écrit et le médiateur doit en accuser réception.

Le médiateur invite le patient à contacter directement le soignant avec qui il est en conflit.

Si le patient ne trouve pas de solution en discutant avec le soignant, le médiateur entame une procédure de médiation.

Le médiateur est neutre et impartial : il écoute le point de vue du soignant et du patient. Il essaie de les concilier. La procédure est gratuite et peut aboutir à 2 résultats : soit une solution est trouvée et le dossier est clôturé, soit le médiateur informe des autres recours possibles (Ordre des médecins, recours judiciaire).

Plus d'infos dans la Brochure « Droits du patients »
