

DE BEMIDDELINGSDIENST IN HET ZIEKENHUIS: HUISHOUELIJK REGLEMENT

Woord vooraf

De bemiddelingsdienst wordt uitgevoerd door een bemiddelaar. Hij treedt op als tussenpersoon om de dialoog aan te knopen of te hervatten, en om conflictsituaties te voorkomen of op te lossen. De bemiddelaar in het ziekenhuis komt tussen wanneer een patiënt vindt dat zijn of haar rechten (vastgelegd in de wet van 22 augustus 2002) niet zijn gerespecteerd. Hij is de schakel tussen een patiënt en een of meer leden van het ziekenhuispersoneel met betrekking tot een medisch, verpleegkundig of ander gezondheidsprofessioneel aspect van de zorgverlening. De bemiddelaar is onafhankelijk, neutraal en zijn tussenkomst is gratis.

Artikel 1 - Voorwerp

De bemiddelingsdienst werd opgericht overeenkomstig de bepalingen van de wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van de patiënt en overeenkomstig de bepalingen van het koninklijk besluit van 8 juli 2003 houdende vaststelling van de voorwaarden waaraan de bemiddelingsfunctie in de ziekenhuizen moet voldoen.

Het doel van dit reglement is de regels vast te leggen voor de organisatie, werking en procedure van de bemiddelingsdienst binnen het ziekenhuis UMC Sint-Pieter.

Artikel 2 - Raadpleging van het reglement

Dit reglement is beschikbaar op de website van het ziekenhuis, bij het onthaal en bij de bemiddelingsdienst waar patiënten, ziekenhuispersoneel en andere belanghebbenden het kunnen raadplegen.

Artikel 3 - Opdrachten van de bemiddelingsdienst in het ziekenhuis

De bemiddelingsdienst heeft als opdrachten:

1. in de eerste plaats en voor zover mogelijk te voorkomen dat klachten worden ingediend, door communicatie en rechtstreeks contact tussen de patiënt en de beroepsbeoefenaar aan te moedigen en te bevorderen.
2. in volledige onafhankelijkheid klachten van patiënten te onderzoeken met betrekking tot de rechten van de patiënt zoals beschreven in de wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van de patiënt:
 - recht op kwaliteitsvolle dienstverlening;
 - recht op vrije keuze van de beroepsbeoefenaar;
 - recht om geïnformeerd te worden over zijn gezondheidstoestand;
 - recht om geïnformeerd, voorafgaandelijk en vrij toe te stemmen in de zorgverlening;
 - recht op een door de beroepsbeoefenaar bijgehouden en bewaard patiëntendossier;
 - recht op inzage en afschrift van zijn dossier;
 - recht op bescherming van zijn persoonlijke levenssfeer;

- recht op pijnbestrijding.

Bovendien kan de bemiddelingsdienst, in overleg met de directie van het UMC Sint-Pieter, verzoeken behandelen met betrekking tot logistieke en administratieve aspecten waarmee patiënten in de ziekenhuisomgeving te maken kunnen krijgen, met uitzondering van vragen over facturering.

3. het zoeken naar een minnelijke schikking tussen de partijen binnen een redelijke termijn te vergemakkelijken.

4. als er geen oplossing wordt gevonden of als de oplossing de partijen niet tevreden stelt, de patiënten te informeren over de andere beschikbare opties voor de behandeling van hun verzoek.

5. alle relevante informatie te verstrekken over de organisatie, werking en procedureregels van de bemiddeling.

6. aanbevelingen te doen aan de directie en de verantwoordelijken van het UMC Sint-Pieter over het verbeteren van de kwaliteit van de zorgverlening en de tevredenheid van de patiënten.

Artikel 4 - Beginselen van bemiddeling

De bemiddelingsdienst behandelt zaken op een neutrale en onpartijdige manier.

De bemidelaar is gebonden aan het beroepsgeheim, ook ten opzichte van de medisch directeur en andere leden van de directie van het UMC Sint-Pieter.

Elk verzoek wordt onmiddellijk en binnen een redelijke termijn behandeld.

Artikel 5 - Informatie

Patiënten moeten worden geïnformeerd over de mogelijkheid om een beroep te doen op de bemiddelingsdienst. De informatie is beschikbaar op de website van het UMC Sint-Pieter. Het ziekenhuis zal de patiënten op verzoek en via de onthaalbrochures informeren over de contactgegevens en openingstijden van de bemiddelingsdienst van het ziekenhuis.

Artikel 6 - Verzoek om bemiddeling

Patiënten of hun vertegenwoordigers, zoals bedoeld in hoofdstuk IV van de wet betreffende de rechten van de patiënt, kunnen de tussenkomst van de bemiddelingsdienst van het ziekenhuis vragen:

- schriftelijk (per gewone post, fax of e-mail);
- mondeling tijdens de permanenties of op afspraak;
- telefonisch (tijdens de telefonische permanenties van de bemidelaar);

Waar nodig kan de bemiddelingsdienst de patiënt vragen om zijn of haar klacht voor zover mogelijk op schrift te stellen, zodat de zaak kan worden onderzocht zonder het risico dat de woorden en gevoelens van de patiënt worden veranderd.

Patiënten kunnen worden bijgestaan door een vertrouwenspersoon.

De bemiddelingsdienst van het ziekenhuis in het UMC Sint-Pieter is 5 halve dagen per week geopend, volgens een dienstrooster dat beschikbaar is bij het onthaal en op de website van het ziekenhuis.

De bemiddelingsdienst behandelt ook elk verzoek van een patiënt of zijn/haar vertegenwoordiger binnen het ziekenhuis, zelfs als het in eerste instantie niet aan de bemiddelingsdienst is gericht, met toestemming van de patiënt en/of zijn/haar vertegenwoordiger.

Artikel 7

In overeenstemming met het koninklijk besluit van 8 juli 2003 houdende vaststelling van de voorwaarden waaraan de bemiddelingsfunctie in de ziekenhuizen moet voldoen, worden de volgende gegevens voor elke klacht ingevoerd:

- de identiteit en de hoedanigheid van de aanvrager, de vertegenwoordiger van de aanvrager en, indien van toepassing, de vertrouwenspersoon, d.w.z. de namen en voornamen, volledige adressen, telefoonnummers of andere communicatiemiddelen (faxnummer, e-mailadres enzovoort);
- de datum van ontvangst van het verzoek om bemiddeling;
- de datum en inhoud van het verzoek om bemiddeling, ingedeeld per categorie;
- de datum waarop de behandeling van het verzoek om bemiddeling is afgerond;
- het resultaat van de behandeling van het verzoek om bemiddeling.

Artikel 8

De patiënt heeft recht op:

- een gratis interventie door de bemiddelingsdienst;
- de correcte en respectvolle behandeling van zijn verzoek;
- een objectief, onpartijdig en onafhankelijk onderzoek van zijn klacht;
- duidelijke informatie over de vaardigheden en werkmethoden van de bemiddelingsdienst;
- een bericht van ontvangst van zijn verzoek;
- een duidelijke uitleg als de bemiddelingsdienst weigert het verzoek te behandelen;
- als hij daarom vraagt, informatie over de voortgang van zijn dossier, in alle fasen van de behandeling van de aanvraag;
- eerbiediging van zijn privacy.

De persoonsgegevens die worden verzameld in het kader van het onderzoek van de klacht worden alleen bewaard gedurende de tijd die nodig is om de klacht te behandelen en voor het opstellen van het jaarverslag.

Artikel 9 - Weigering

Klachten die betrekking hebben op gebeurtenissen vóór de datum van inwerkingtreding van de wet betreffende de rechten van de patiënt worden door de bemiddelingsdienst niet in behandeling genomen.

De procedure voor de behandeling van klachten beschreven in dit reglement kan worden vereenvoudigd als:

- de klacht kennelijk ongegrond is, ofwel omdat ze volledig uit de lucht gegrepen is, ofwel omdat ze uitsluitend tergend of lasterlijk is;
- de klacht precies hetzelfde is als een klacht die al is afgewezen door de bemiddelaar en geen nieuwe feiten bevat.

Artikel 10

De bemiddelingsdienst is niet bevoegd voor klachten die het onderwerp zijn van een gerechtelijke procedure of die hebben geleid tot een gerechtelijke beslissing. Klachten die momenteel worden onderzocht, worden onmiddellijk afgesloten als er juridische stappen worden ondernomen.

Artikel 11

De bemiddelingsdienst kan desgewenst rechtstreeks contact opnemen met alle bij de klacht betrokken personen, met alle personen die nuttige informatie kunnen verstrekken en met deskundigen van buiten het ziekenhuis.

Voor zover dit nodig is om aan een verzoek te kunnen voldoen, kan de bemiddelingsdienst het UMC Sint-Pieter of de betrokken diensten en dienstverleners vragen om aanvullende informatie. Deze informatie moet binnen een redelijke termijn na de datum van het verzoek worden verzonden.

Artikel 12 - Bemiddelingsgesprek

De bemiddelingsdienst kan, indien dit nodig wordt geacht, een of meer gesprekken tussen de bij de bemiddeling betrokken partijen voorstellen en, met hun respectieve instemming, de datum en plaats vaststellen.

Artikel 13 - Bemiddelingsovereenkomst

Als er een minnelijke schikking wordt bereikt, zal de bemiddelingsdienst hiervan nota nemen en alle partijen schriftelijk of mondeling informeren.

Wanneer de bemiddeling aan de gang is, kan het UMC Sint-Pieter geen minnelijke schikking treffen met de klager zonder tussenkomst van de bemiddelingsdienst. Het ziekenhuis kan echter een verzoeningsvoorstel doen aan de bemiddelingsdienst, die de patiënt hierover zal informeren.

Artikel 14 - Mislukking van de bemiddeling

Als de bemiddelingspoging mislukt, sluit de bemiddelingsdienst het dossier en stelt hij de partijen hiervan schriftelijk of mondeling op de hoogte.

Als de bemiddelingspoging mislukt, zal de bemiddelingsdienst indien nodig een gemotiveerde aanbeveling doen. De aanbeveling wordt schriftelijk, per e-mail of mondeling naar de algemeen medische directie gestuurd.

Artikel 15 - Jaarverslag

Elk jaar stelt de bemiddelingsdienst een verslag op met het aantal klachten, het onderwerp ervan en de resultaten van zijn acties. Eventuele moeilijkheden die de bemiddelingsdienst ondervindt bij het uitvoeren van zijn opdracht en de eventuele aanbevelingen om deze te verhelpen, kunnen eveneens worden opgenomen.

Het verslag vermeldt de aanbevelingen van de bemiddelingsdienst, met inbegrip van de aanbevelingen waarnaar wordt verwezen in artikel 11 van de wet betreffende de rechten van de patiënt, en het gevolg dat eraan is gegeven.

Het verslag mag geen informatie bevatten aan de hand waarvan een van de personen die bij de behandeling van de klacht betrokken zijn, kan worden geïdentificeerd.

Het wordt uiterlijk in de vierde maand van het volgende kalenderjaar verstuurd naar:

1. de algemeen directeur, de algemeen medisch directeur, de hoofddarts en de medische raad,
2. Vivalis, administratie van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie (GGC).

Het jaarverslag moet binnen het UMC Sint-Pieter geraadpleegd kunnen worden door de bevoegde medisch inspecteur.

Artikel 16 – Bescherming van persoonsgegevens

Persoonsgegevens die in het kader van bemiddeling worden verzameld, worden verwerkt in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (EU 2016/679) en het reglement inzake de verwerking van persoonsgegevens van patiënten van ziekenhuizen van het Irisnet.

In overeenstemming met artikel 8 van het koninklijk besluit van 8 juli 2003 houdende vaststelling van de voorwaarden waaraan de bemiddelingsfunctie in de ziekenhuizen moet voldoen, worden de persoonsgegevens die in het kader van de bemiddeling worden verzameld, slechts bewaard gedurende de tijd die nodig is voor de behandeling ervan en het opstellen van het jaarverslag zoals bedoeld in artikel 9 van het koninklijk besluit van 8 juli 2003 en artikel 15 van dit reglement.

Deze persoonsgegevens worden opgeslagen op software die alleen toegankelijk is voor de bemiddelaar en worden na afloop van de in de vorige alinea genoemde termijn uit deze software verwijderd.

Deze persoonsgegevens worden alleen doorgegeven aan de personen die betrokken zijn bij het verzoek van de bemiddeling en voor het uitvoeren van de bemiddeling. Alleen de gegevens die nodig zijn voor het opstellen van het jaarverslag (d.w.z. geanonimiseerde gegevens) worden bewaard en naar het ziekenhuis-personeel en de ontvanger van het jaarverslag gestuurd.

Wanneer persoonlijke gegevens worden verzameld, worden patiënten geïnformeerd over de mogelijkheid om gratis een kopie van dit document te krijgen en over hun rechten met betrekking tot dit document.

Alle patiënten die hun identiteit kunnen bewijzen, hebben het recht:

- Op toegang tot hun gegevens.

Opgelet: Als het verzoek een kopie van het medisch dossier van de patiënt betreft, moet het verzoek schriftelijk worden ingediend bij de hoofddarts van het ziekenhuis, vergezeld van een identiteitsbewijs. Deze informatie wordt niet later dan 15 dagen na ontvangst van het verzoek meegedeeld, hetzij elektronisch, hetzij op papier. Er kan een bedrag, vastgesteld in overeenstemming met de bepalingen van het Koninklijk Besluit van 2 februari 2007, worden gevorderd om de administratieve kosten te dekken, tot een maximum van € 25.

- Op rechtzetting van hun gegevens als die onnauwkeurig of onvolledig blijken te zijn.
- Om bezwaar te maken tegen de verwerking van hun gegevens, tenzij dit wettelijk beperkt is.
- Op de overdraagbaarheid van hun gegevens, d.w.z. de overdracht van hun gegevens in het kader van een therapeutische follow-up.
- Om de verwijdering van hun gegevens te vragen, tenzij dit wettelijk beperkt is.

NB: Om te voldoen aan de wet en als onderdeel van de continuïteit van zorg, zijn bepaalde rechten die hierboven worden genoemd daarom beperkt met betrekking tot gezondheidsgegevens (ze kunnen bijvoorbeeld niet worden gewijzigd of verwijderd).

Om hun rechten uit te oefenen, moeten patiënten schrijven naar de functionaris voor gegevensbescherming op het volgende adres: UMC Sint-Pieter, ter attentie van Duhoux Déborah, Hoogstraat 322, 1000 Brussel of DPO@stpierre-bru.be