

HET PRAKTISCHE PATIËNTEN BOEK

Over
patiëntenrecht,
medicijngebruik,
pijnbestrijding
en meer

GEORGIE DOM

Consumentenbond

Het praktische patiëntenboek

GEORGIE DOM

HET
PRAKTISCHE
PATIËNTEN
BOEK

Consumentenbond

1^e druk, juni 2014

© 2014 Consumentenbond, Den Haag

Auteursrechten op tekst, tabellen en illustraties voorbehouden

Inlichtingen Consumentenbond

Auteur: Georgie Dom

Verder werkten mee: Liesbeth Barenbrug, Carl Jakobs, Ramona de Jong, Isabel van Leeuwen, Sandra Mul, Frouke Tamsma, Nanni Tempelman (Consumentenbond) en Mark Brueren, huisarts

Eindredactie: Vantilt Producties, Nijmegen

Grafische verzorging: PUUR Publishers/Nanette van Mourik, Lian van Meulenbroek BNO

Foto's: iStockphoto

ISBN 978 90 5951 2702

NUR 863

Behoudens uitzonderingen door de wet gesteld, mag zonder schriftelijke toestemming van de rechthebbende op het auteursrecht c.q. de uitgever van deze uitgave, door de rechthebbende(n) gemachtigd namens hem op te treden, niets uit deze uitgave worden veelevoudigd en/of openbaar gemaakt door middel van druk, fotokopie, microfilm of anderszins, hetgeen ook van toepassing is op de gehele of gedeeltelijke bewerking. De uitgever is met uitsluiting van ieder ander gerechtigd de door derden verschuldigde vergoedingen voor kopiëren, als bedoeld in artikel 17 lid 2, Auteurswet 1912 en in het KB van 20 juni 1974 (Stb. 351) ex artikel 16B Auteurswet 1912, te innen en/of daartoe in en buiten rechte op te treden. Hoewel de gegevens in dit boek met grote zorgvuldigheid zijn bijeengebracht, aanvaardt de uitgever geen aansprakelijkheid voor eventuele (zet)fouten of onvolledigheden. De uitgever heeft ernaar gestreefd de rechten van derden zo goed mogelijk te regelen; degenen die desondanks menen zekere rechten te kunnen doen gelden, kunnen zich tot de uitgever wenden.

INHOUD

Inleiding	8
01 Wat zijn mijn rechten?	9
1.1 Deskundigheid gewaarborgd	10
1.1a BIG-register	10
1.1b Kwaliteitswet zorginstellingen	13
1.1c Paramedici	13
1.1d Alternatieve behandelaars	14
1.1e Vage grens	15
1.2 Vrije keuze en toestemming	15
1.3 Informatie	16
1.4 Het medisch dossier	17
1.4a Kosten	18
1.5 Privacy	19
1.6 Ook plichten	20
1.7 De zorgverzekering	22
1.7a Acceptatie	22
1.7b Overstappen	23
1.7c Recht op zorg	25
1.7d Goede kwaliteit	28
1.7e Keuze van een hulpverlener	29
1.7f Recht op informatie	30
1.7g Plichten	32
02 Hulp zoeken	35
2.1 Waar vind ik informatie?	36
2.1a KiesBeter.nl	37
2.1b ZorgkaartNederland	38
2.1c Welke site gebruiken?	38
2.2 De huisarts	40
2.2a Heb ik een goede huisarts?	40
2.2b Een betere relatie met uw huisarts	43
2.2c Patiëntenrecht en de huisarts	46
2.3 Naar welk ziekenhuis?	49
2.4 Alternatieven	52
2.4a Overleg met uw arts	52
2.4b Onenigheid?	52
3 De diagnose	53
3.1 Nuttig om te weten	54
3.1a Veelgebruikte termen	55

3.1b	Onderzoek door huisarts of specialist?	58
3.1c	Betrouwbaarheid	59
3.1d	Geen diagnose	60
3.2	Anamnese	62
3.3	Lichamelijk onderzoek	62
3.3a	Vormen van lichamelijk onderzoek	63
3.4	Bloedonderzoek (en ander laboratoriumonderzoek)	63
3.5	Echografie	64
3.5a	Nieuwe en bijzondere vormen	64
3.6	Radiologisch onderzoek	66
3.6a	Schadelijk?	67
3.7	Scintigrafie	68
3.7a	Gezondheidseffecten	69
3.7b	SPECT	69
3.8	CT-scan	69
3.8a	Bijzondere toepassingen	70
3.9	MRI-onderzoek	70
3.9a	Ongevaarlijk	72
3.10	Endoscopie	72
3.11	Cel- en weefselonderzoek	73
3.11a	Verschillende vormen	73
3.11b	Risico's	74
3.12	Microbiologisch onderzoek	75
3.12a	Kweek	75
3.12b	Antigenen	76
3.12c	De serologische methode	76
3.12d	Bevestiging	77
3.13	Funcieonderzoek	77
3.14	Second opinion?	77
3.14a	Opmars	78
3.14b	Onbevredigd	78
04	De behandeling	81
4.1	Medicijnen	82
4.1a	Bijwerkingen	82
4.1b	Wisselwerking met andere geneesmiddelen	84
4.1c	Wisselwerking met voeding	85
4.1d	Medicijnen en leeftijd	86
4.1e	Therapietrouw	87
4.1f	De bijsluiters	88
4.1g	Bewaren	91
4.1h	Tips voor innemen	93
4.1i	Ontbrekend overzicht	95
4.2	Operatie	99
4.2a	Andere opties?	100
4.2b	Liever een ervaren dokter	101
4.2c	Verdoving	102

4.3	Naar het ziekenhuis	103
4.3a	Vorbereiding	103
4.3b	Mijn rechten in het ziekenhuis	106
4.3c	Denk aan de veiligheid	108
4.4	Liever in het buitenland?	109
4.4a	Rechten	110
4.4b	Financieel fiasco	111
05	Pijnbestrijding	113
5.1	Wat is pijn?	114
5.2	Wat zijn de beste middelen?	116
5.2a	Fase 1-pijnstillers	116
5.2b	Fase 2-pijnstillers	117
5.2c	Fase 3-pijnstillers	119
5.2d	Fase 4-pijnstillers	123
5.2e	Palliatieve sedatie	123
5.3	Wat kunt u zelf doen?	124
5.4	Onbegrepen pijn	125
5.4a	Poli's	126
5.5	Aanvullende methoden	126
5.5a	Vraag om onderbouwing	126
5.5b	Onderzoek de achtergrond van de behandelaar	129
5.5c	Accepteer geen riskante behandelmethode	129
5.5d	Exorbitante kosten wijzen op oplichting	129
5.5e	Complementair, niet 'in plaats van'	129
5.5f	Spreek een doel af	130
06	Na de behandeling	131
6.1	Terug naar huis	132
6.2	Weer aan het werk	133
6.3	Klacht?	133
6.3a	Klacht over de huisarts	134
6.3b	Klacht over het ziekenhuis	135
6.3c	Genoegdoening	135
6.3d	Schadevergoeding	138
6.3e	Inspectie voor de Gezondheidszorg	139
6.3f	Klacht over de verzekering	140
6.3g	Hoge rekening	142
6.4	Langdurige zorg nodig?	145
6.4a	WMO	145
6.4b	AWBZ	147
6.4c	CIZ	148
6.4d	Persoonsgebonden budget of zorg in natura?	150
6.4e	De toekomst van langdurige zorg	155
6.5	In een zorginstelling	157
6.5a	Problemen	157

INLEIDING

Hoe gezond je ook leeft, je kunt pech hebben en toch ziek worden. Of door een ongeluk in het medische circuit terecht komen. Je wordt dan met een heleboel vragen geconfronteerd. Waar vind ik de beste hulp? Wat zijn mijn rechten als patiënt? Welk ziekenhuis moet ik kiezen? En wat kan ik van de revalidatie verwachten?

Belangrijke vragen, want het gaat immers om uw gezondheid. Dit boek geeft heldere en duidelijke antwoorden op deze vragen, zodat u zich helemaal kunt richten op uw herstel.

Hoofdstuk 1 behandelt de verschillende wetten die uw positie als patiënt regelen en beschrijft wat ze inhouden. Denk aan het recht op deskundige en goede medische hulp, maar ook op privacy. Ook leest u daar wat uw plichten zijn en waar u op moet letten bij het kiezen van een zorgverzekering.

Hoofdstuk 2 vertelt u hoe u een goede zorgverlener vindt, mede op basis van ervaringen van andere patiënten. In negen van de tien gevallen zult u als eerste naar uw huisarts stappen. U leest hier waaraan u een goede huisarts herkent en hoe u uw relatie met hem zo optimaal mogelijk maakt. In dit hoofdstuk komen ook behandelaars uit de alternatieve hoek en het vinden van het juiste ziekenhuis aan bod.

Hoofdstuk 3 gaat over het stellen van een diagnose en de onderzoeken die daarbij gebruikt kunnen worden. Daarna krijgt u in hoofdstuk 4 nuttige informatie over de behandeling, zoals het veilig omgaan met medicijnen en tips voor een verblijf in het ziekenhuis.

Veel ziekten gaan gepaard met pijn, vandaar dat hoofdstuk 5 helemaal gewijd is aan de verschillende vormen van pijnbestrijding.

Hoofdstuk 6 gaat over de revalidatie: terug naar huis en opnieuw aan het werk gaan. We vertellen u ook waar u met een eventuele klacht over een behandelaar, een rekening of het ziekenhuis aan kunt kloppen. Tot slot beschrijft dit hoofdstuk wat er geregeld is als u langdurige zorg nodig heeft.

De informatie in dit boek is zo praktisch mogelijk, met heel veel tips over wat u allemaal zelf kunt doen. Want als patiënt heeft u meer invloed dan u misschien denkt.



Georgie Dom schrijft al meer dan 25 jaar boeken over allerlei consumentenzaken voor de Consumentenbond. Gezondheid heeft daarbij haar speciale aandacht.

01

WAT ZIJN MIJN **RECHTEN?**

Als er iets aan uw gezondheid mankeert, krijgt u met de gezondheidszorg te maken. Handig om dan te weten wat uw rechten (en plichten) zijn.



Iedereen die een behandeling ondergaat, heeft een aantal basisrechten. Uit onderzoek van de Consumentenbond blijkt dat mensen slecht op de hoogte daarvan zijn. Zo weten veel mensen niet dat zorgverleners niet alleen over de behandeling moeten informeren, maar ook over eventuele alternatieven. Ook het recht op correctie en vernietiging van het eigen medisch dossier is bij veel mensen onbekend. In dit hoofdstuk gaan we kort in op de belangrijkste rechten. Ook in de andere hoofdstukken van dit boek zult u er informatie over vinden.

Belangrijke wetten in de zorg

- **Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO):** regelt patiëntenrechten als het recht op informatie, toestemming, dossier en privacy.
- **Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg (Wet BIG):** kwaliteit van zorg door individuele behandelaars.
- **Kwaliteitswet zorginstellingen:** kwaliteit van zorg in zorginstellingen.
- **Wet klachtrecht cliënten zorgsector (WKCZ):** klagen bij onafhankelijke commissie.
- **Zorgverzekeringswet:** toegang tot basisverzekering.
- **Algemene Wet Bijzondere Ziektekosten (AWBZ):** verzekering tegen kosten van verpleging en verzorging.
- **Wet maatschappelijke ondersteuning (WMO):** regelt ondersteuning voor mensen met een beperking.

1.1 Deskundigheid gewaarborgd

Tot het eind van de 20^e eeuw wilde de overheid de deskundigheid van zorgverleners waarborgen door alleen bepaalde beroepsgroepen, zoals artsen, toe te staan iemand medisch te behandelen. Alle andere medische behandelaars waren dus in overtreding. Sinds 1997 kennen we de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg (Wet BIG), die veel meer vrijheid biedt. In principe mag iedereen een ander proberen te genezen van zijn kwaal. Er gelden wel enkele regels die patiënten moeten beschermen tegen ondeskundige zorgverleners. Daarover leest u hier meer.

1.1a BIG-register

Voor een aantal medische beroepen is bepaald dat een titel pas mag worden gebruikt als de juiste opleiding is gevolgd en de zorgverlener staat ingeschreven in het BIG-register. Dit geldt voor acht beroepsgroepen: apotheker, arts, fysiotherapeut, gezondheidszorgpsycholoog, psychotherapeut, tandarts, verloskundige en verpleegkundige.

Het BIG-register is openbaar, dus iedereen kan nagaan of zijn arts bevoegd is (zie het kader 'Behandelaar controleren?'). Let wel op: het register zegt iets over de bevoegdheid van een behandelaar, maar bevoegdheid is geen garantie voor kundigheid.

Artsen die een erkende vervolgopleiding hebben gevolgd, mogen zich specialist noemen (zie het kader 'Erkende medisch specialismen' op de volgende pagina). Ook deze worden geregistreerd. De 'cosmetische chirurgie', die je veel tegenkomt bij klinieken die bijvoorbeeld ooglidcorrecties aanbieden, behoort niet tot de geregistreerde specialismen. Het is dus niet als zodanig erkend.

Bij een aantal specialismen kunnen artsen ook nog een aantekening halen. Dat is bijvoorbeeld het geval bij vaatchirurgen, oncologen en intensivisten.

Behandelaar controleren?

Wie wil weten of zijn arts of fysiotherapeut zich wel als zodanig mag uitgeven, kan dit nagaan via www.bigregister.nl, een website van het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport. Ook kunt u bellen met de BIG-informatielijn (0900-899 82 25; 1 cent per minuut, maandag tot en met vrijdag tussen 9 en 17 uur). Sinds 1 juli 2012 kan iedereen zien welke tuchtmaatregelen en beroepsbeperkingen zijn opgelegd aan zorgverleners. Alleen waarschuwingen worden niet openbaar gemaakt.



Een zorgverlener die is ingeschreven in het BIG-register, valt onder het tuchtrecht uit de Wet BIG. Dat houdt in dat het tuchtcollege kan ingrijpen als de zorgverlener zijn vak niet goed uitoefent.

Om te voorkomen dat patiënten onnodig risico lopen, staan in de Wet BIG enkele 'voorbehouden handelingen'. Die mogen in beginsel alleen worden uitgevoerd door bepaalde groepen zorgverleners die daartoe bevoegd zijn (onder bepaalde voorwaarden mogen ze wel worden overgedragen aan iemand anders). Bovendien moet de zorgverlener de behandeling goed onder de knie hebben. Het gaat bijvoorbeeld om chirurgische ingrepen of het onder narcose brengen van patiënten.

Erkende medisch specialismen

Tot 1 januari 2013 werden de registratieregels voor het BIG-register vastgesteld door het Centraal College Medische Specialismen (CCMS), het College voor Huisartsgeneeskunde, Verpleeghuis-geneeskunde en medische zorg voor verstandelijk gehandicapten (CHVG) en het College Sociaal Geneeskundigen (CSG). Deze drie colleges zijn op 1 januari 2013 samengevoegd tot het College Geneeskundig Specialismen (CGS). Het CGS stelt de regels vast voor de opleiding en (her)registratie van specialisten en profielartsen (artsen die zijn gespecialiseerd in preventieve en sociale medische kennis). De volgende specialisaties vallen onder de Wet BIG:

anesthesiologie	nucleaire geneeskunde
cardiologie	obstetrie en gynaecologie
cardio-thoracale chirurgie	oogheelkunde
dermatologie en venerologie	orthopedie
heelkunde	pathologie
interne geneeskunde	plastische chirurgie
keel-, neus- en oorheelkunde	psychiatrie
kindergeneeskunde	radiologie
klinische genetica	radiotherapie
klinische geriatrie	reumatologie
longziekten en tuberculose	revalidatiegeneeskunde
maag-, darm- en leverziekten	spoedeisende geneeskunde
medische microbiologie	sportgeneeskunde (sinds april 2014)
neurochirurgie	urologie
neurologie	

Er is ook een aantal gesloten specialismen. Daarvoor worden geen nieuwe artsen meer geregistreerd, maar er staan nog wel mensen geregistreerd: allergologie, interne geneeskunde-allergologie, klinische chemie, sociaal geriater en zenuw- en zielsziekten.

