

Medische expertise: Guidelines

Inleiding

In de uitvoering van een verzekeringscontract neemt de medische expertise een belangrijke plaats in. Deze expertise -die uitgevoerd wordt door een onafhankelijke raadgevende arts¹- stelt de verzekeraar immers in staat om de medische toestand van een verzekerde objectief te kunnen inschatten en het slachtoffer correct te vergoeden in het kader van de uitvoering van een verzekeringsovereenkomst.

Assuralia heeft, in samenwerking met de beroepsverenigingen van raadgevend artsen (Abefradoc en Benevermedex) guidelines voor verzekeraars en verzekeringsartsen opgesteld die een optimaal verloop en opvolging van deze medische expertise moeten garanderen.

Assuralia, Benevermedex en Abefradoc engageren zich ertoe om deze guidelines te communiceren naar hun leden. De verzekeringsondernemingen zullen ook hun netwerk van raadgevende artsen waarmee ze samenwerken hierover informeren en toezien op de goede opvolging ervan.

Voor deze guidelines wordt een onderscheid gemaakt tussen de periode vóór, tijdens en na de medische expertise.

1- Vóór de expertise

- 1.1. De verzekeringsonderneming zal **een raadgevend arts¹ aanwijzen** die erkend is als specialist in verzekeringsgeneeskunde en medische expertise en die '*als dusdanig*' geacht wordt vertrouwd te zijn met het beoordelen van het type aandoening(en) waaraan de persoon in kwestie lijdt.

Afhankelijk van de situatie kan de raadgevend arts in de loop van de expertise een beroep doen op een domeindeskundige specialist (de zogenaamde *sapiteur*) zodra dit noodzakelijk blijkt wegens de diversiteit en complexiteit van de betrokken pathologieën.

¹ Deze wordt ook wel verzekeringsarts of medisch expert genoemd. In hetgeen volgt spreken we steeds over raadgevend arts.

- 1.2. Zodra een raadgevend arts aangewezen werd in het kader van een verzekeringsdossier zal de verzekeringsonderneming ten minste de **volgende informatie meedelen (hetzij digitaal, hetzij op papier) aan de persoon** waarop de expertise betrekking heeft:
 - 1.2.1. Er is een onderhoud gepland met een door de verzekeraar aangewezen **onafhankelijk** raadgevend arts die een welomlijnde **opdracht** heeft (doel van de opdracht).
 - 1.2.2. Een raadgevend arts vervult geen therapeutische rol maar een **evaluatierol**.
 - 1.2.3. Het medisch advies van de raadgevende arts is noodzakelijk om de verzekeringsonderneming in staat te stellen de betrokkene te **vergoeden** (voor ongeschiktheid, behandelingen, kosten...) in het kader van een verzekeringsovereenkomst (met betrekking tot arbeidsongeschiktheid, burgerrechtelijke aansprakelijkheid, gewaarborgd inkomen, rechtsbijstand...).
 - 1.2.4. Er wordt een **informatieve flyer**² ter beschikking gesteld; deze geeft toelichting bij het verloop van een medische expertise met onder meer uitleg over de rol en opdracht van de raadgevend arts en over de rechten van de patiënt: deze folder wijst ook op de mogelijkheid om zich door een arts naar keuze te laten bijstaan tijdens de expertise (die evenwel unilateraal blijft) en het recht om een kopie van het medisch verslag op te vragen.
 - 1.2.5. De mogelijkheid wordt geboden om eventuele **bijkomende vragen** te stellen over het verloop van de expertise.
- 1.3. Meteen na zijn aanwijzing neemt de praktijk van de raadgevend arts contact met het slachtoffer op om **een onderhoud vast te leggen binnen een termijn van één maand** (vanaf dit eerste contact). Vanaf dit contact wordt blijk gegeven van empathie tegenover het slachtoffer, dat bijvoorbeeld de nodige informatie krijgt als de afspraak in zijn of haar ogen te laat plaatsvindt.

2- Tijdens de medische expertise – het onderhoud tussen de raadgevend arts en het slachtoffer

- 2.1. De raadgevend arts ziet erop toe dat het slachtoffer zonder probleem **zijn praktijk kan betreden**.

Zo ziet hij er bv. op toe dat de toegang mogelijk is voor rolstoelpatiënten.

² [Link naar de flyer \(website abc\)](#) (versie 2022).

2.2. Tijdens het onderhoud zal de raadgevend arts:

- duidelijk **uitleggen** wie zijn opdrachtgever (de verzekeringsonderneming) is, wat zijn opdracht in de huidige situatie inhoudt en welke rechten het slachtoffer heeft;
De informatieve flyer kan bijvoorbeeld opnieuw een hulpmiddel zijn om te herinneren aan de rol van de raadgevend arts, en de raadgevend arts kan nagaan of de toelichting duidelijk is voor het slachtoffer ...
- **zich uitdrukken** in begrijpelijke taal: helder, duidelijk en zonder technisch jargon, en zich er daarbij van vergewissen dat hij goed begrepen wordt;
- **luisteren** naar het slachtoffer en zijn of haar eventuele problemen aan de verzekeringsonderneming doorgeven;
Dit vergt soms wat tijd, maar heeft een aanzienlijke impact op de mate waarin de raadgevend arts als degelijk wordt aanschouwd.
- de hem toevertrouwde medische opdracht **op professionele wijze** uitvoeren.
Het is daarentegen niet de rol van de raadgevend arts om zich uit te spreken over de verzekeringsdekking (dat is namelijk de rol van de verzekeraar).

Dit betekent dat van een raadgevend arts wordt verwacht dat deze

- een **empathische en gepaste houding aanneemt** tegenover het slachtoffer.
Hij moet bijvoorbeeld de tijd nemen om te luisteren, het slachtoffer niet de indruk geven dat het 'niet meer is dan een dossiernummer', vragen van het slachtoffer beantwoorden, en dit alles op een rustige en beleefde wijze die past bij de persoonlijke situatie van het slachtoffer ...
- **objectief en onafhankelijk is, en dit ook** ondubbelzinnig **laat blijken**, zodat er geen enkele verwarring kan bestaan over zijn rol.
Hij kan bijvoorbeeld uitleggen dat hij onder geen enkele druk van de verzekeraar of van andere partijen staat wat zijn advies betreft, dat hij een objectief advies zal uitbrengen op basis van medische en feitelijke vaststellingen ...
Hij dient zich dus niet voor te doen als een 'bediende' van de verzekeringsonderneming.
- het slachtoffer **respectvol en met waardigheid** behandelt.

Bijvoorbeeld: geen negatieve commentaren geven, in een nette en functionele praktijkruimte werken, klachten en opmerkingen op empathische wijze opvolgen ...

- 2.3. Bij een klinisch onderzoek (lichamelijk onderzoek) zal de raadgevend arts:
 - de **redenen en context hiervoor verduidelijken** en
 - zich vergewissen van de **instemming** van de betrokkene.
- 2.4. Bij de afronding van het onderhoud zal de raadgevend arts uitleggen **hoe de procedure verder zal verlopen**, namelijk dat hij op korte termijn zijn onafhankelijk **advies** naar de verzekeringsonderneming zal sturen waarna die haar beslissing omtrent de verzekeringstussenkomst bepaalt en deze aan het slachtoffer zal meedelen.

3- Na de medische expertise

- 3.1. Vanaf dit moment neemt de verzekeringsonderneming het weer over van de raadgevend arts en zal deze aan het slachtoffer meedelen welk gevolg aan het verzoek wordt gegeven en hoe de **vergoedingsprocedure verloopt**.

Zo zal de verzekeraar uitleg geven als er later nogmaals een onderhoud met de raadgevend arts nodig zal zijn om het resultaat van een behandeling te beoordelen, of als hij geen vergoeding zal betalen omdat de overeenkomst geen dekking biedt, of...
- 3.2. Het medisch verslag van de raadgevend arts is een document waartoe de patiënt toegang kan krijgen met inachtneming van de wetgeving betreffende de rechten van de patiënt.
 - De betrokkene kan steeds een **kopie van het medisch verslag** opvragen bij de verzekeringsonderneming. Deze mogelijkheid wordt vermeld in de informatieve flyer die het slachtoffer ontvangt bij de aankondiging van de expertise.
Het kan overigens soms raadzaam zijn om de kopie van het medisch verslag aan het slachtoffer te bezorgen **via diens behandelend arts**.
- 3.3. Het slachtoffer wordt **geïnformeerd** over de te volgen procedure in geval van eventuele klachten omtrent de expertise:
 - In eerste instantie kan het slachtoffer zich richten tot de **klachtendienst van de verzekeraar**.
 - Elke klacht over het verloop van een expertise zal worden behandeld door de arts-directeur van de verzekeraar of een door hem aangewezen persoon en het slachtoffer krijgt steeds een antwoord op zijn klacht.

30/08/2022

- Er zal een **overleg** met de raadgevend arts plaatsvinden waarbij de verzekeraar feedback over de klacht aan de arts geeft. Zo nodig treft de verzekeraar maatregelen ten aanzien van de betrokken arts.
 - Deze stappen hebben geen betrekking op het resultaat van de expertise.
- In tweede instantie kan het slachtoffer zich eventueel richten tot de klachtendienst van de **Ombudsman** van de sector (de contactgegevens hiervan staan in de informatieve flyer).

De verzekeringsonderneming verbindt zich ertoe om te allen tijde na te gaan of bovenstaande beginselen worden toegepast en zal niet aarzelen om haar raadgevend artsen aan deze beginselen te herinneren (en zo nodig maatregelen te treffen).
