



‘VOORDAT ZE JE BEHANDELEN VRAGEN ZE GELD’

Ongedocumenteerden in de gezondheidszorg

Van zorgplicht of patiëntenrechten hebben een groot aantal ongedocumenteerden (‘illegalen’) nooit gehoord. Velen denken dat ze geen zorg krijgen als ze daarvoor niet kunnen betalen. Pharos en de Stichting Los (Stichting Landelijk Ongedocumenteerden Steunpunt) geven daarom voorlichting aan mensen zonder verblijfsvergunning over rechten en plichten in de gezondheidszorg.

HELENA KOSEC

In een van de Afrikaanse kerken in Amsterdam is het bijzonder druk. Onder de aanwezigen zijn veel jonge mannen. Met hun jassen nog aan hebben ze plaatsgenomen op de voorste rijen van het zaaltje in de kerk. De vrouwen, gehuld in traditionele Afrikaanse kleding met kleurrijke prints, zitten bij elkaar achter in de zaal. Sommige vrouwen hebben kleine kinderen bij zich. Allen zijn vandaag gekomen om zich na de wettelijke kerkdienst te laten informeren over het recht op gezondheidszorg en andere basisrechten van ongedocumenteer-

den in Nederland. Deze voorlichtingsbijeenkomst maakt deel uit van een reeks voorlichtingen voor ongedocumenteerden die Pharos en de Stichting Los al twee jaar verzorgen. Met het geven van zoveel mogelijk relevante informatie hopen de organisaties te voorkomen dat deze groep afglijdt naar de marge van de samenleving.

GEEN NEDERLANDS

Onderzoek van de Universiteit van Utrecht wijst uit dat er in Nederland rondom de 62.000 en 114.000 ongedocumenteerden

▲ Elke hulpverlener heeft zorgplicht.

wonen, afkomstig uit niet-Europese landen. De meesten zijn jongere mannen, werkzaam in land- en tuinbouw of in de horeca. Het percentage vrouwen onder de ongedocumenteerden is relatief beperkt. Het is onduidelijk hoeveel ongedocumenteerden eerder asielzoeker zijn geweest. De schattingen lopen uiteen van dertig tot vijftig procent.

De vele honderden ongedocumenteerden die deelnemen aan de voorlichtingsbijeenkomsten van Pharos en de Stich- ▶

TIPS VOOR VOORLICHTING AAN ONGEDOCUMENTEERDEN

- Richt wervingscampagne op sleutelfiguren van migranten- en vluchtelingenorganisaties en migrantenkerken.
- Benadruk in promotiemateriaal dat de aangeboden activiteiten en het daarbij behorende materiaal gratis zijn.
- Benadruk de onafhankelijkheid van de organisatie en de betrouwbaarheid waarmee zal worden omgegaan met alle verzregen informatie.
- Bied activiteiten en materiaal aan in andere talen dan het Nederlands, minimaal in het Engels, Spaans en Frans. Mocht dit niet mogelijk zijn, werk dan met tolken.
- Werk interactief door vragen te stellen, dialoog te stimuleren.
- Versterk het zelfvertrouwen van de deelnemers door in te gaan op hun vragen, actief te luisteren, aan te sluiten bij oplossingen die zij zelf aandragen, en positieve feedback te geven.
- Geef informatie die aansluit bij de vragen van de deelnemers.
- Leg uit dat:
 - elke hulpverlener een zorgplicht heeft;
 - een ongedocumenteerde patiënt niet geweigerd mag worden als hij of zij niet kan betalen;
 - hulpverleners hun kosten voor de geleverde zorg vergoed kunnen krijgen door het College voor zorgverzekeringen (cvz);
 - uitstelbare zorg zoals het verkrijgen van medicijnen of behandeling door een specialist alleen in gecontracteerde instellingen beschikbaar is.
- Sluit af met aan te geven waar de deelnemers meer informatie kunnen vinden.

FOTO: HANS VAN DEN BOGAARD / HH



► ting los zijn meestal jonge mannen afkomstig uit landen onder de Sahara zoals Ghana, Nigeria en Congo. Maar er zijn ook dienstmeisjes bij uit Latijns-Amerika en Zuidoost-Azië, met name uit de Filipijnen. Sommigen wonen en werken al jaren in Nederland en hebben hier kinderen gekregen. De meesten spreken geen Nederlands, ervaren veel sociaal-economische problemen en zijn nauwelijks op de hoogte van relevante regelgeving, voorzieningen of mogelijkheden.

ONBEKEND MET PATIËNTEN-RECHTEN

Gezondheid is een primair thema tijdens de voorlichting. Vanuit de zaal komen veel gezondheidsklachten naar voren. Vaak gaat het over hoofdpijn, maagpijn, infectieziekten en soms over diabetes. Mannen melden met enige regelmaat slachtoffer te zijn geweest van een ongeval. Sommige vrouwen ervaren problemen rondom zwangerschap en bevalling. Uit de literatuur is bekend dat onder ongedocumenteerden vaak psychische problemen voorkomen, maar tijdens de voorlichting worden deze problemen nauwelijks genoemd. De nijpende aard van andere problemen en de grootte van de groep verhinderen waarschijnlijk meer openheid over deze zaken.

De voorlichtingsbijeenkomsten bieden Pharos en de Stichting los een kans om uit de eerste hand kennis te nemen van de situatie van ongedocumenteerden in de gezondheidszorg. Belangrijke vraag hierbij is in hoeverre de gezondheidszorg in Nederland toegankelijk is voor deze groep. Het antwoord wordt verkregen aan de hand van stellingen waarop de deelnemers ja of nee kunnen zeggen, waarna ze hun mening kunnen toelichten. De meerderheid blijkt nauwelijks op de hoogte te zijn van het Nederlandse zorgstelsel. Men is onbekend met patiëntenrechten zoals het recht op geheimhouding, met de rol van de huisarts als poortwachter of met de zorgplicht van hulpverleners. Veel mensen weten bijvoorbeeld niet dat een hulpverlener de kosten van de zorg aan ongedocumenteerden onder bepaalde voorwaarden gecompenseerd kan krijgen. De meesten denken dat ze geen zorg kunnen krijgen als ze geen financiële middelen hebben, zoals de volgende uitspraken laten zien: 'Ik heb geen ziektekostenverzekering, dus ik moet voor mijn medische kosten betalen.' 'Als je niet bent verzekerd moet je bij het ziekenhuis alle kosten vergoeden.' 'Ik heb een niersteen. De dokter zei dat ik 6.000 euro moet betalen. Maar dat heb ik niet.'

EMPOWERMENT

Tijdens de voorlichtingsbijeenkomsten geven de voorlichters ook aanbevelingen over manieren waarop hulpverleners het beste te benaderen zijn. Bijvoorbeeld door een Nederlands of Engels sprekende persoon in te schakelen bij het maken van een afspraak met een zorginstelling. Bovendien wijzen zij op ondersteunende organisaties die kunnen begeleiden bij het verkrijgen van zorg of andere dienstverlening. Maar *empowerment* van de mensen zelf is het meest essentieel: mensen moeten zoveel mogelijk zelf in staat zijn om een adequate hulpvraag te formuleren. Daarom is er tijdens de voorlichting aandacht voor communicatie met hulpverleners en communicatie in het algemeen.

Zo vormt het interactief delen van ervaringen een belangrijk onderdeel van de bijeenkomsten. Op deze wijze krijgen de deelnemers een prikkel om een eigen mening te formuleren en kennis te delen. Als een zwangere vrouw vertelt niet te weten hoe ze straks de kosten van de bevalling moet betalen, vertelt een andere vrouw dat zij met het ziekenhuis een afbetalingsregeling heeft getroffen. Het uitwisselen beperkt zich overigens niet tot ervaringen met de gezondheidszorg, maar gaat ook over zaken als onderwijs, familierecht of juridische bijstand. De sfeer in de kerk is levendig, iedereen wil graag aan de discussie meedoen en het informatiemateriaal wordt gretig in ontvangst genomen en besproken.

Zolang vele ongedocumenteerden zelfs na jaren verblijf in Nederland onbekend zijn met essentiële zaken als de zorgplicht van hulpverleners of het feit dat een ongedocumenteerde patiënt niet geweigerd mag worden vanwege financiële redenen, zijn voorlichtingsbijeenkomsten als deze onmisbaar. Het recht op gezondheidszorg blijft een dode letter als ongedocumenteerden niet weten dat het bestaat en hoe ze het kunnen realiseren. ●

Helena Kosec is programmamanager ongedocumenteerden en adviseur bij Pharos.

Meer informatie

College voor zorgverzekeringen – www.cvz.nl
Lampion, het landelijk informatie- en adviespunt over zorg aan illegalen – www.lampion.info
Stichting Landelijk Ongedocumenteerden Steunpunt – www.stichtinglos.nl