

Uw rechten en plichten in ons ziekenhuis



U wordt behandeld in Reinier de Graaf. Wij doen ons best u een goede behandeling en verzorging te geven. Als patiënt mag u dat ook van ons verwachten. Wat kunt u nog meer van ons verwachten? En wat mogen we van u verwachten om u zo goed mogelijk te kunnen behandelen?

In deze folder leest u over de belangrijkste rechten en plichten van de patiënt. Deze zijn onder andere geregeld in de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Wgbo), de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG).

Recht op informatie en toestemming

U heeft recht op informatie in begrijpelijke taal over:

- uw ziekte of aandoening;
- aard, doel en risico's van het voorgestelde onderzoek of de voorgestelde behandeling;
- de wachttijden en duur van het onderzoek of de behandeling;
- andere behandelingsmogelijkheden;
- de medicijnen die u krijgt voorgeschreven en eventuele bijwerkingen;
- wat er gebeurt als u niet wordt behandeld.

Uw zorgverlener stemt deze informatie zo goed mogelijk af op uw situatie en wensen. Het is hierbij van belang dat u aangeeft als u nog meer informatie nodig heeft of als u niet alles heeft begrepen. U overlegt met uw zorgverlener welke mogelijkheden er zijn voor onderzoek en behandeling om hierover tot een keuze te komen.

Voor uw behandeling is uw toestemming nodig. Om deze te kunnen geven, heeft u goede informatie nodig. Uw zorgverlener probeert deze informatie zo goed mogelijk af te stemmen op uw situatie en uw wensen. Vaak kunt u ook aanvullende informatie vinden op onze website.

Als u geen informatie wenst, kunt u dat ook aangeven. Uw zorgverlener zal dit accepteren, zolang dat voor uzelf of een ander geen nadelige gevolgen heeft.

Een behandeling bestaat vaak uit meerdere onderzoeken en verrichtingen. De zorgverlener vraagt u niet steeds om uitdrukkelijke toestemming. U mag van uw zorgverlener verwachten dat deze u tijdens de hele behandeling op de hoogte houdt en informeert over belangrijke zaken. Voor ingrijpende verrichtingen vraagt uw zorgverlener wel om uw uitdrukkelijke toestemming.

Praktische tips en meer weten over samen beslissen? Kijk op www.begineengoesprek.nl.

Toestemming weigeren of intrekken, handelen zonder toestemming

U mag een behandeling of onderzoek weigeren. De zorgverlener zal u geen onderzoek of behandeling opdringen, maar u wel wijzen op de mogelijke gevolgen van uw beslissing. U kunt ook grenzen stellen aan uw behandeling. Dit heet een behandelbeperking. Ook uw medisch specialist kan dit aangeven. Voorbeelden van behandelbeperkingen zijn niet-reanimeren of geen bloedtransfusie toedienen.

Uw rechten en plichten in ons ziekenhuis



In sommige gevallen kunnen u of uw zorgverlener er de voorkeur aan geven uw toestemming schriftelijk vast te leggen. Het kan voorkomen dat u van mening verandert en uw toestemming wilt intrekken. In dat geval laat u dit zo spoedig mogelijk weten aan uw zorgverlener. Samen kunt u dan overleggen wat verder te doen. Uw zorgverlener kan u vragen de intrekking schriftelijk te bevestigen.

In spoedeisende situaties, waarin geen overleg mogelijk is en medisch handelen direct noodzakelijk is, mag de zorgverlener handelen zonder uw toestemming. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer u bij een ongeval bewusteloos bent geraakt en direct medisch ingrijpen noodzakelijk is.

Vertegenwoordiging

Als u in een situatie komt waardoor u niet zelf kunt beslissen, dan noemen we dat wilsonbekwaam. Dit kan een tijdelijke of een definitieve situatie zijn. Uw zorgverlener zal uw vertegenwoordiger informeren over uw gezondheidstoestand en om toestemming vragen voor het onderzoek of de behandeling. Uw zorgverlener is verplicht om u te informeren zodra u weer of zolang u nog in staat bent de informatie te begrijpen.

Uw echtgenoot of partner is bevoegd om als uw vertegenwoordiger op te treden. Als dit niet mogelijk is komt één van de volgende familieleden in aanmerking om u te vertegenwoordigen: uw (groot)ouder, uw (klein)kind, uw broer of zus. Wanneer er een curator of een mentor is benoemd als uw vertegenwoordiger, of als u iemand schriftelijk heeft gemachtigd als uw vertegenwoordiger, dan komen deze uiteraard als eerste in aanmerking om u te vertegenwoordigen.

Schriftelijke wilsverklaring

U kunt in een wilsverklaring vastleggen welke beslissingen u over uw behandeling wilt, voor het geval u wilsonbekwaam bent. Een wilsverklaring:

- kan alleen worden opgesteld door personen die 16 jaar of ouder zijn;
- moet vrijwillig door u zijn opgesteld op een moment waarop u wilsbekwaam was;
- gaat over (een) duidelijk omschreven ziekte(n) en/of een specifieke behandeling;
- moet van een recente datum zijn en door u zijn ondertekend.

In het algemeen geldt dat een zorgverlener volgens de geldige verklaring dient te handelen, ook als uw naasten een andere mening hebben. De zorgverlener kan echter afwijken van de verklaring wanneer hij of zij daar gegronde redenen voor heeft, bijvoorbeeld als er twijfels zijn over de geldigheid en de toepasbaarheid van uw verklaring. In een spoedeisende situatie is er soms geen tijd om na te gaan of er een verklaring aanwezig is en deze te interpreteren. In dergelijke gevallen handelt de zorgverlener naar beste weten en kunnen.

Als u een wilsverklaring heeft, meldt u dit dan aan uw zorgverlener. Het is van belang dat uw zorgverlener op de hoogte is van uw wensen, zodat hiermee zo goed mogelijk rekening kan worden gehouden. Ook is het van belang dat u uw naasten en uw huisarts hierover informeert.

Minderjarigen

Als kinderen jonger zijn dan twaalf jaar, mogen ze niet zelf beslissen over een behandeling. De ouder of voogd moet hiervoor toestemming geven. De zorgverlener legt het kind in begrijpelijke taal uit wat er aan de hand is en wat er gaat gebeuren.

Uw rechten en plichten in ons ziekenhuis



Bij kinderen in de leeftijd van twaalf tot zestien jaar moet de zorgverlener voor de behandeling toestemming vragen aan zowel het kind als de ouder of voogd. Vanaf het zestiende jaar zijn kinderen gelijkgesteld aan volwassenen en beslissen ze zelf. Toestemming van de ouder(s) of voogd is dan niet nodig.

Second opinion

U kunt een tweede mening (second opinion) vragen bij een andere specialist als u voor een belangrijke behandelbeslissing komt te staan of als u twijfelt over een diagnose of behandeling. Het is aan te raden om uw twijfel met hem of haar te bespreken. Uw arts kan behulpzaam zijn bij het vinden van een medisch specialist voor een tweede mening. Uw eigen specialist kan zelf ook voorstellen om een tweede mening te vragen. Het is verstandig eerst bij uw zorgverzekeraar na te vragen of die een second opinion vergoedt. Als de zorgverzekeraar de kosten van een tweede mening niet accepteert, zijn deze voor uw eigen rekening.

Geheimhoudingsplicht

Zorgverleners moeten uw gegevens en alles wat u met hen bespreekt geheimhouden. Dit betekent dat uw persoonlijke gegevens niet worden doorgegeven aan buitenstaanders, die niet bij uw behandeling betrokken zijn. Ook wordt uw toestemming gevraagd voor het geven van informatie aan uw naasten. Er gelden wel bepaalde uitzonderingen op de geheimhoudingsplicht. Zo mogen anonieme gegevens zonder uw toestemming worden verstrekt. Ook is het ziekenhuis soms wettelijk verplicht om bepaalde gegevens te verstrekken, zoals het verstrekken van bepaalde gegevens aan de zorgverzekeraar of het melden van een infectieziekte aan de gemeentelijke gezondheidsdienst (GGD). Degenen die bij uw behandeling betrokken zijn mogen wel onderling gegevens uitwisselen. In sommige situaties wordt ook informatie verstrekt aan andere zorgverleners, buiten het ziekenhuis, bijvoorbeeld aan uw huisarts die u verwezen heeft. Indien u hiertegen bezwaar heeft, blijft die informatieverstrekking achterwege.

Uw recht op privacy

Binnen Reinier de Graaf respecteren wij uw recht op privacy zo veel mogelijk. Bij uw behandeling of tijdens het gesprek met uw zorgverlener mogen er zonder uw toestemming geen andere personen dan noodzakelijk aanwezig zijn. Omdat er in ons ziekenhuis ook wordt opgeleid, kan het daarom voorkomen dat een student, leerling of stagiair aanwezig is tijdens uw behandeling of uw gesprek. Vindt u dit ongewenst, dan kunt u dit bij uw zorgverlener aangeven. Over privacy kunt u meer lezen op onze website <https://reinierdegraaf.nl/privacy>.

Gebruik van uw gegevens voor diagnostiek, behandeling en nazorg

Voor goede zorgverlening is het noodzakelijk dat er van u allerlei persoonlijke gegevens worden opgeslagen zoals uw adresgegevens, uw gezondheidstoestand, onderzoeksresultaten, de diagnose en het behandelplan, maar ook brieven van uw huisarts en eventuele andere specialisten. Daarnaast hebben we ook andere persoonsgegevens van u nodig zoals uw naam, adres, geboortedatum en burgerservicenummer om u te kunnen identificeren. Al deze gegevens worden zorgvuldig in een elektronisch patiëntendossier vastgelegd.

Bewaartermijn van uw dossier

De wettelijke bewaartermijn van uw gegevens is twintig jaar na het laatste contact tussen het ziekenhuis en de patiënt, maar dat kan ook langer zijn als dit in het kader van goede zorgverlening nodig is. Voor minderjarige patiënten geldt een bewaartermijn van 20 jaar vanaf de 18e verjaardag.



Rechten met betrekking tot uw dossier

U heeft ten aanzien van het dossier een aantal rechten. Zo heeft u recht op inzage en afschrift (kopie) van het dossier, tenzij dit in strijd is met de privacy van een ander. Als u vindt dat de gegevens in uw dossier feitelijk onjuist of onvolledig zijn, kunt u uw zorgverlener verzoeken deze te corrigeren. Ook kunt u een (aanvullende) verklaring afgeven of opsturen met het verzoek deze aan het dossier toe te voegen. Verder kunt u verzoeken om (een deel van) uw gegevens te vernietigen. Dit verzoek hoeft niet ingewilligd te worden, bijvoorbeeld als het bewaren van belang is voor iemand anders dan uzelf of als een wettelijke bepaling vernietiging verbiedt.

U kunt aanvraagformulieren vinden op onze website www.reinierdegraaf.nl/medisch-dossier/.

Beveiliging van dossiers

Binnen Reinier de Graaf hebben wij maatregelen genomen om ervoor te zorgen dat uw gegevens niet verloren gaan of in onbevoegde handen komen. Zorgverleners die direct bij uw behandeling of onderzoek betrokken zijn, hebben toegang tot de gegevens die noodzakelijk zijn om hun werkzaamheden uit te voeren. Dit zijn bijvoorbeeld ook de (praktijk)assistent, waarnemer, verpleegkundige, en ondersteunende medewerkers, zoals doktersassistenten en secretaresses. Deze zorgverleners en ondersteunende medewerkers hebben ook een geheimhoudingsplicht.

Gebruik van uw gegevens voor andere doeleinden

Naast zorgverlening worden binnen Reinier de Graaf uw gegevens ook gebruikt voor de ondersteuning van de patiëntenzorg, wetenschappelijk onderzoek en onderwijs, statistiek, bedrijfsvoering, voor kwaliteitsdoeleinden en voor de klachtafhandeling.

Op de pagina Privacy op onze website (www.reinierdegraaf.nl/privacy) staat meer informatie over de verwerking van uw persoonsgegevens, de doelen waarvoor deze gegevens worden verwerkt en de bewaartermijnen. Ook staan de rechten beschreven die u heeft ten aanzien van uw persoonsgegevens.

Medisch-wetenschappelijk onderzoek

Met wetenschappelijk onderzoek proberen we de zorg van toekomstige patiënten te verbeteren en soms kunnen we op deze manier nieuwe behandelmethoden ontdekken.

Hiervoor kan u gevraagd worden deel te nemen aan een wetenschappelijk onderzoek. Dat kan bijvoorbeeld extra diagnostiek inhouden, of het invullen van vragenlijsten. Wat uw bijdrage precies inhoudt wordt vooraf altijd met u besproken. U wordt om schriftelijke toestemming gevraagd voor deelname aan een wetenschappelijk onderzoek. In de Wet medisch-wetenschappelijk onderzoek met mensen zijn voorwaarden gesteld aan het doen van dergelijk onderzoek. Dit onderzoek wordt vooraf ook altijd getoetst door een medisch-ethische commissie.

Naast deze soort medisch-wetenschappelijk onderzoek bestaat er ook dossieronderzoek, of onderzoek met lichaamsmateriaal dat is afgenomen voor een diagnose en waarvan een deel is overgebleven (restmateriaal).

Uw rechten en plichten in ons ziekenhuis



Uitgangspunt bij deze soort onderzoek is dat hier uw toestemming voor gevraagd, maar soms is dat niet vereist. Voorbeelden hiervan zijn onderzoek naar kanker en naar het coronavirus. Ook voor dossieronderzoek of onderzoek met restmateriaal gelden voorwaarden, waaronder de bescherming van uw privacy. De gegevens en het restmateriaal dat wordt gebruikt in onderzoek zijn geanonimiseerd of, als dat niet mogelijk is, gebruiken we een unieke code. Deze code zorgt ervoor dat uw restmateriaal en gegevens niet meer direct aan uw naam gekoppeld zijn.

Indien u bezwaar heeft tegen het gebruik van uw gegevens en/of het gebruik van uw lichaamsmateriaal voor wetenschappelijk onderzoek dan kunt u dit aangeven.

Op [de website](#) staat meer informatie. Ook is hier de folder '*Wetenschappelijk onderzoek met uw resterend lichaamsmateriaal en/of medische gegevens*' te vinden.

Kwaliteit van zorg

Reinier de Graaf gebruikt patiëntgegevens ook om de kwaliteit van onze zorg te bewaken en te onderzoeken hoe deze verhoogd kan worden. Dit is een wettelijke verplichting. De gegevens worden bijvoorbeeld gebruikt om complicaties of de opnameduur te onderzoeken. Hiervoor worden alleen geanonimiseerde of gecodeerde gegevens gebruikt.

Er zijn veel (landelijke) registraties waarin gegevens en patiëntervaringen worden vastgelegd om de kwaliteit van zorg te verbeteren. De gegevens worden meestal anoniem verwerkt, maar soms gebeurt dit gecodeerd of op naam. Bekend voorbeeld is de Nederlandse Kankerregistratie. Deze verzamelt informatie over de ziekte, de behandeling(en) en het verloop. Als u niet wilt dat uw gegevens worden geregistreerd, kunt u dit vertellen aan uw behandelend arts. Uw bezwaar wordt in uw dossier vastgelegd zodat uw gegevens niet worden gebruikt voor (landelijke) registraties.

Film en fotografie

Om de privacy van medepatiënten en medewerkers te beschermen, is het niet toegestaan hen te filmen en/of te fotograferen behalve als zij daarvoor hun toestemming hebben gegeven. Als opnames van patiënten of medewerkers zonder hun toestemming worden gemaakt, dan moet u deze verwijderen. Het maken van professionele filmbeelden of foto's die bestemd zijn voor publicatie mag alleen met toestemming van de afdeling Communicatie.

Uw plichten

Als patiënt heeft u behalve rechten ook enkele plichten.

Het is belangrijk dat u uw zorgverlener duidelijk en volledig over uw gezondheid en klachten informeert, zodat deze een goede diagnose kan stellen en een deskundige behandeling kan geven. Hoe beter u uw zorgverleners informeert, hoe beter de zorgverleners u kunnen behandelen. Voor een goede behandeling en uw herstel is het ook belangrijk dat u de adviezen van uw zorgverlener en gemaakte afspraken zo veel mogelijk opvolgt.

Uw rechten en plichten in ons ziekenhuis



U dient respect en begrip te tonen voor onze medewerkers en uw medepatiënten en rekening te houden met hun belangen. Aggressie wordt niet getolereerd binnen Reinier de Graaf. Bij ongewenst gedrag worden maatregelen genomen, zo nodig in samenwerking met de politie. In het uiterste geval kunnen patiënten of bezoekers die zich misdragen een officiële waarschuwing of een toegangsverbod krijgen.

Verder bent u verplicht u te kunnen identificeren met een geldig identiteitsbewijs. Ten slotte moet u ons ziekenhuis juiste gegevens over uw zorgverzekeraar geven en voor de zorg die wij aan u hebben verleend betalen.

Deze folder vat in het kort de algemeen geldende rechten en plichten samen. Het omvat die reden niet alle uitzonderingen en bijzonderheden. Aan de inhoud kunnen geen rechten worden ontleend.