Uw rechten en plichten als patiënt

Patiënteninformatie juridische dienst

Uw rechten en plichten als patiënt

Inleiding

Als er iets met uw gezondheid aan de hand is, heeft u hulp nodig van een arts, verpleegkundige of andere hulpverlener. Samen zoekt u naar een oplossing. Daarbij zijn samenwerking en wederzijds vertrouwen belangrijk.

In de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO) staan de rechten en de plichten van de patiënt en van de hulpverlener. Deze wet regelt de relatie tussen patiënt en de hulpverlener.

In deze folder leest u over de belangrijkste patiëntenrechten en hoe het Bravis ziekenhuis hiermee om gaat.

Heeft u na het lezen nog vragen? Dan kunt u bijvoorbeeld terecht bij:

- Uw behandelend arts
- Verpleegkundige of andere hulpverlener
- Patiënten Service Bureau.

Het recht op informatie

U heeft recht op duidelijke informatie van uw hulpverlener. Dit betekent dat uw hulpverlener u informeert over:

- **Uw ziekte of aandoening**. Wat denkt de arts dat er aan de hand is? Is er extra onderzoek nodig? Hoe gaat het onderzoek? Wie voert het onderzoek uit? Wat kunt u ervan verwachten? Doet het pijn of is er kans op complicaties?
- **De mogelijke behandelingen**. Welke behandelingen zijn mogelijk? Gaat het om medicijnen, een operatie of bijvoorbeeld fysiotherapie? Zijn er andere opties?
- **Wat de arts van de behandeling verwacht**. Is genezing mogelijk? Zijn er mogelijke complicaties of risico's? Kunnen er schadelijke bijwerkingen zijn? Welke resultaten zijn er te verwachten?
- **Wat de arts van u verwacht**. De arts kan u bijvoorbeeld adviseren om bedrust te houden, een dieet of bepaalde leefregels te volgen. Zoals niet roken, geen alcohol drinken of meer bewegen. De arts verwacht van u juiste en volledige informatie.
- **Wat er kan gebeuren als u niet wordt behandeld.** Wat zijn dan de risico's en mogelijke gevolgen? Is afwachtend beleid een mogelijkheid?

Kortom, de hulpverlener vertelt u duidelijk welke mogelijkheden er zijn en waarom. U heeft deze informatie nodig om weloverwogen een beslissing te kunnen nemen. Om u deze informatie zo volledig mogelijk te kunnen geven, past de hulpverlener de informatie aan op uw situatie en behoeften. De hulpverlener nodigt u uit tot het stellen van vragen. Hoeveel informatie u nodig heeft, verschilt per persoon. Dit hangt onder andere ook af van uw ziekte en de risico's die u loopt bij een onderzoek en/of behandeling. Precieze regels hiervoor zijn er niet. U heeft het recht om desgewenst informatie van uw hulpverlener schriftelijk of digitaal te ontvangen.

Uitzondering: Alleen bij hoge uitzondering en na overleg met een andere arts mag uw arts gegevens achterhouden, als hij meent dat u door het horen van de informatie ernstig nadeel ondervindt. U dient alsnog geïnformeerd te worden, wanneer dit 'ernstig nadeel' niet meer te vrezen valt.

Recht om geen informatie te ontvangen (recht op niet weten)

U mag aangeven dat u bepaalde informatie over uw gezondheidstoestand niet wilt weten.

Er is één uitzondering op de hoofdregel van het recht op niet weten: namelijk als het belang dat u heeft bij het niet weten, niet opweegt tegen het nadeel dat dit niet weten voor uzelf of voor anderen met zich meebrengt. Of hiervan sprake is in een concreet geval, is ter beoordeling aan de hulpverlener.

Het toestemmingsvereiste

In het algemeen mag een arts u niet behandelen zonder uw toestemming. U beslist zelf of u, op basis van de gegeven informatie, behandeld wilt worden of niet, en niet de hulpverlener.

- In veel gevallen gaan hulpverleners ervan uit dat u uw toestemming stilzwijgend geeft. Dit kan blijken uit uw gedrag, bijvoorbeeld uw mouw opstropen om de bloeddruk te laten meten of om bloed te laten prikken.
- Als er sprake is van een ingrijpende behandeling zal de hulpverlener uitdrukkelijk om uw toestemming vragen. De arts legt uw toestemming schriftelijk vast in uw dossier.
- Er kunnen zich situaties voordoen waarbij de arts uw toestemming mag veronderstellen, bijvoorbeeld als u buiten bewustzijn in het ziekenhuis wordt gebracht en behandeling direct noodzakelijk is.

U mag uw toestemming voor een behandeling of onderzoek altijd intrekken als u van mening verandert.

Wat u zelf kunt doen

De informatieplicht en het toestemmingsvereiste hangen nauw met elkaar samen. Alleen wanneer u goed bent geïnformeerd, weet u waarover u beslist en waarvoor u toestemming geeft. Een belangrijke rol is ook voor uzelf weggelegd.

- Schrijf vragen die u heeft van tevoren op. Zo zult u niet snel iets vergeten te vragen.
- Vraag om uitleg als u iets niet begrijpt, als u meer wilt weten of ter verduidelijking. Vraag alles wat u wilt weten!
- Geef duidelijk aan als u bepaalde informatie niet wenst te ontvangen.
- Zet na afloop van het gesprek de belangrijkste punten samen met uw arts nog eens op een rij.
- Neem iemand mee naar het gesprek. Het kan steun bieden wanneer u een familielid of een goede bekende mee neemt en 2 horen meer dan 1.
- De arts geeft u adviezen. Laat hem weten welke adviezen u wel of niet zult opvolgen.
- Zoek extra informatie bij betrouwbare bronnen. Bijvoorbeeld bij uw huisarts of een patiëntenvereniging. Bij het Patiënten Service Bureau van ons ziekenhuis kunt u ook terecht voor informatie. U kunt daar ook advies krijgen over het vinden van betrouwbare informatie op het internet.

De rechten van de minderjarigen.

Kinderen tot twaalf jaar mogen niet voor zichzelf beslissen. Het kind heeft wel recht op informatie naar zijn bevattingsvermogen. Voor kinderen van twaalf tot zestien jaar geldt in beginsel dat zowel het kind als de ouders toestemming moeten geven. Kinderen vanaf zestien jaar mogen voor zichzelf beslissen en hebben geen toestemming van de ouders nodig. Voor meer informatie zie Kinderen en patiëntenrechten | Bravis

Het medisch dossier en het recht op inzage

In het dossier staan alle gegevens die betrekking hebben op uw behandeling. U heeft recht op inzage én recht op een afschrift van (een gedeelte van) het dossier, voor zover het uw eigen gegevens betreft. Dit geldt voor alle onderdelen van het dossier, dus bijvoorbeeld ook voor röntgenfoto's.

MijnBravis: veilig toegang tot uw persoonlijk digitaal dossier

Regelt u uw zaken graag digitaal? MijnBravis geeft u toegang tot het medisch dossier in ons ziekenhuis. Als patiënt van Bravis kunt u op een veilige manier bij diverse poliklinieken zelf afspraken maken, wijzigen of annuleren. Ook kunt u uw gegevens controleren, uitslagen inzien en de brieven van de specialist naar de (huis)arts bekijken.

Verzoek tot inzage, afschrift, correctie of vernietiging

Als u een verzoek tot inzage, afschrift, correctie of vernietiging indient, bent u verplicht zich te legitimeren. Dit kan door middel van een (kopie) van een geldig legitimatiebewijs (paspoort, een identiteitskaart of rijbewijs). De verstrekker van de gegevens stelt zich zo op de hoogte van de juiste identiteit van u als aanvrager.

Inzage en afschrift

In beginsel heeft niemand anders dan u zelf, uw hulpverlener en andere bij de actuele hulpverlening betrokkenen het recht om uw dossier in te zien en afschrift van uw dossier te ontvangen. Soms is dit echter wel toegestaan. Voorbeelden hiervan zijn:

- de ouders van kinderen onder de twaalf jaar
- een curator of mentor
- een vertegenwoordiger van de patiënt (dit moet op schrift zijn vastgelegd)
- een daartoe gemachtigd persoon zoals een belangenbehartiger.

Uw gegevens na uw overlijden

Ook het dossier van een overledene is geheim. Nabestaanden hebben in beginsel geen recht op inzage in of afschrift van het dossier na uw overlijden. Alleen in bijzondere gevallen:

- Als u hiervoor bij leven schriftelijk of elektronisch toestemming heeft gegeven. Deze toestemming moet zijn vastgelegd door u of door de hulpverlener.
- Als aan nabestaanden een incident is gemeld. Bijvoorbeeld van een medische fout. Dan is er recht op het deel van het medisch dossier, dat gaat over het incident.
- Als iemand een zwaarwegend belang heeft bij inzage. Bijvoorbeeld om na te gaan of de overleden patiënt wils(on)bekwaam was bij het opstellen van zijn testament. Of bij een vermoeden van een medische fout. De verzoeker zal aannemelijk moeten maken dat diens belang mogelijk geschaad wordt en dat inzage of afschrift van het (deel van) het dossier noodzakelijk is voor de behartiging van diens belang.
- Bij het overlijden van een kind jonger dan 16 jaar. Ouders en voogd hebben er dan recht op, tenzij dit in strijd is met goed hulpverlenerschap.

Correctie

U heeft het recht op verbetering of aanvulling van uw gegevens als uw patiëntendossier onvolledig is en/of feitelijke onjuistheden bevat. Met feitelijke onjuistheden wordt bijvoorbeeld bedoeld een foute vermelding van adresgegevens of onjuiste gegevens over onderzoeken en behandelingen in het verleden. Het recht op correctie strekt niet zo ver dat bijvoorbeeld de diagnose mag worden gewijzigd. Bent u het niet eens met de diagnose? Dan mag u een verklaring aan het dossier laten toevoegen waarin uw (afwijkende) visie op de diagnose wordt weergegeven.

Vernietiging

Gegevens uit het dossier moeten minimaal 20 jaar worden bewaard, te rekenen vanaf het moment dat de laatste wijziging in het dossier heeft plaatsgevonden. Na die tijd zal de hulpverlener ze vernietigen, tenzij er redenen zijn om ze langer te bewaren.

U kunt zelf ook eerder om vernietiging van (een deel) van uw dossier vragen. Wij willen u erop wijzen dat:

- Het laten verwijderen van (een deel) van uw dossier te alle tijden moet worden goedgekeurd door de medisch specialist waarvan u de gegevens verwijderd wilt hebben. De betreffende medisch specialist kan kiezen om uit medische overwegingen hiervoor géén toestemming te verschaffen.

- Het laten verwijderen van (een deel van) gegevens van uw dossier kan zorgen voor een incomplete dossiervoering. Dit kan mogelijk gevolgen hebben voor uw toekomstige behandelingen in het Bravis en medische instanties waarmee uw medisch dossier wordt gedeeld.
- Bij de verwijdering van gegevens uit uw dossier worden **nooit** financiële gegevens verwijderd. Bravis is verplicht deze gegevens te bewaren.
- Het laten verwijderen van (een deel) van uw dossier een tijdrovende en complexe aanvraag is. De gemiddelde doorlooptijd hiervan bedraagt 3 maanden.

De hulpverlener zal uw verzoek in beginsel inwilligen, tenzij er sprake is van een weigeringsgrond. Voorbeelden van weigeringsgronden zijn:

- Een ander heeft een aannemelijk belang bij het bewaren van de gegevens.
- De wet schrijft een bewaartermijn voor waarbinnen de gegevens niet vernietigd mogen worden.
- De vernietiging belemmert goed hulpverlenerschap.

Wanneer de hulpverlener uw gegevens niet wil vernietigen, moet hij aan u meedelen waarom.

Hoe te werk gaan

Voor het aanvragen van medische gegevens en/of correctie of vernietiging kunt u de volgende formulieren invullen:

- Aanvraagformulier medische-gegevens
- Aanvraagformulier correctie en vernietiging medische gegevens

Bovenstaande formulieren kunt u ook vinden op onze website Beheer medisch dossier | Bravis of opvragen bij het Patiënten Service Bureau.

Opvragen beeldmateriaal radiologie

Wilt u een digitale kopie van uw onderzoeken? Dat kan uiteraard. Kijk voor meer informatie en de procedure op Beeldmateriaal opvragen | Bravis

Het recht op privacy

Wij respecteren uw privacy:

- Onderzoek of behandeling vindt bij voorkeur plaats in een rustige ruimte, zodat niet iedere willekeurige voorbijganger, bezoeker of patiënt u kan zien of horen.
- U moet vertrouwelijk met een hulpverlener kunnen spreken.
- Uw medische en administratieve gegevens behandelen wij met respect. Het is niet de bedoeling dat onbevoegden zomaar uw gegevens kunnen inzien.

Verder veronderstellen wij dat u er geen bezwaar tegen heeft dat personen die een zorgondersteunende functie uitoefenen uw gegevens kunnen inzien. Dit betreft dan bijvoorbeeld functionarissen die voor de financiële afwikkeling van de behandeling zorgdragen.

Ziekenhuizen zijn verplicht de kwaliteit van zorg te bewaken en te verbeteren. Zij verrichten zelf onderzoek en werken mee aan landelijke gegevensverzameling. Het ziekenhuis verzamelt voor dit onderzoek medische gegevens van patiënten, zoals reden van opname, complicaties, infecties en behandeling. Deze gegevens worden anoniem gebruikt om de kwaliteit van de zorg in de toekomst te verbeteren.

Heeft u bezwaar tegen het gebruik van uw medische gegevens door het Bravis ziekenhuis voor verbetering van de zorg?

Op de website kunt u een formulier invullen Bezwaar deelname wetenschappelijk onderzoek - Bravis ziekenhuis.

Het beroepsgeheim

Over de vertrouwelijke informatie die de arts van u als patiënt te horen krijgt, moet hij zwijgen tegenover anderen. Het beroepsgeheim is bedoeld om ervoor te zorgen dat u zich vrij voelt om een arts te raadplegen. Alleen u bepaalt welke informatie de arts met uw toestemming aan een ander mag doorgeven. Bij anderen kunt u denken aan uw familie, de maatschappelijk werker, de arts van een verzekeringsmaatschappij, uw werkgever enz.

Bij een verwijzing naar een andere hulpverlener, zoals naar een medisch specialist, verstrekt de verwijzende arts gegevens die relevant zijn voor de verwijzing. Hij mag daarbij uitgaan van veronderstelde toestemming van de patiënt.

In een ziekenhuis wordt u meestal niet door één arts behandeld. Voor een goede behandeling is overleg tussen hulpverleners erg belangrijk. Als u instemt met de behandeling geeft u in beginsel ook toestemming voor de uitwisseling van noodzakelijke gegevens. Alle hulpverleners die bij uw behandeling zijn betrokken, hebben dan ook een zwijgplicht tegenover buitenstaanders.

Dit sluit niet uit dat u de hulpverlener die u in vertrouwen heeft genomen, kunt vragen om bepaalde informatie voor iedereen geheim te houden. Dus ook voor andere hulpverleners.

De uitzonderingen op de zwijgplicht

Hoewel grote terughoudendheid met betrekking tot doorbreking van het beroepsgeheim noodzakelijk is, kan het voorkomen dat de zwijgplicht wordt doorbroken. Er kunnen zich bijzondere situaties voordoen waarbij dit het geval is. Zo is de arts wettelijk verplicht om bij bepaalde infectieziekten (in het belang van anderen) informatie door te geven. Dit geldt bijvoorbeeld bij een aantal besmettelijke ziekten. In geval van een hiv-infectie geldt wél de zwijgplicht.

Plichten van de patiënt

Als patiënt heeft u behalve rechten natuurlijk ook plichten.

Informatie en opvolgen

U moet de hulpverlener duidelijke en relevante informatie verstrekken, zodat deze een goede diagnose kan stellen en een deskundige behandeling kan geven.

U werkt mee aan de behandeling van de hulpverlener.

Betalingsplicht

U dient correcte informatie te verstrekken aan het ziekenhuis over uw ziektekostenverzekering.

U heeft een betalingsplicht voor wat betreft de behandeling.

Identificatieplicht

Alle patiënten zijn verplicht zich te identificeren. Dit kan met een geldig paspoort, rijbewijs, identiteitskaart of verblijfsvergunning.

Bij iedere afspraak kan hierom gevraagd worden. Ook als de afspraak bij u thuis is, bij de buitenpolikliniek of bij een van de prikposten.

Voor de identificatieplicht geldt geen leeftijdsgrens.

Onze zorgverleners moeten ook kunnen zien of u degene bent die op het identiteitsbewijs staat. Zij moeten daarvoor uw gezicht zien. Dit geldt ook voor mensen die gezichtsbedekkende kleding dragen.

Voor goede gezondheidszorg is het belangrijk dat zorgverleners patiëntgegevens op een betrouwbare en veilige manier uitwisselen. Daarom registreert het ziekenhuis uw burgerservicenummer (BSN) dat op uw identiteitsbewijs staat.

De registratie van uw BSN in het Bravis ziekenhuis is eenmalig, maar er kan bij een volgend bezoek opnieuw om uw legitimatie worden gevraagd, ook als uw BSN al bij ons is ingevoerd. Daarom moet u zich bij een afspraak of opname in het ziekenhuis, altijd kunnen legitimeren.

Respect

Van u wordt verwacht dat u respect en begrip toont voor uw hulpverlener(s) en medepatiënten.

Overige plichten van de hulpverlener

Een hulpverlener heeft de plicht om goede zorg te verlenen en te behandelen als 'goed hulpverlener'. Hij hoeft niet zonder meer te doen wat een patiënt of diens vertegenwoordiger vraagt. Zijn eigen deskundigheid en overtuiging spelen mede een rol. Als een hulpverlener van mening is dat een bepaalde handeling niet medisch noodzakelijk is, mag hij weigeren deze uit te voeren.

Andere rechten, vastgelegd in de WGBO

De schriftelijke wilsverklaring

Dit is een duidelijke verklaring waarin u uw wensen en wil met betrekking tot o.a. medische behandelingen en euthanasie vastlegt voor het geval u op enig moment niet meer in staat bent uw wil te uiten. De wilsverklaring kan ook beschrijven dat u een bepaalde behandeling niet wenst - en daarvoor dus geen toestemming zou hebben gegeven als u daartoe nog in staat zou zijn.

De vertegenwoordiging

Wie beslist wanneer ik dat zelf niet meer kan?

De wet geeft (in rangorde) aan wie in deze situatie de patiënt kan vertegenwoordigen:

1. De curator of mentor
2. De in een wilsverklaring gemachtigde
3. De echtgenoot of levensgezel
4. Ouders, kinderen of andere familie

Het klachtrecht

In de relatie tussen hulpverlener en patiënt gaat soms iets mis. U heeft dan de mogelijkheid om een klacht in te dienen. Klagen over een medische behandeling is niet gemakkelijk. Toch kan het bijdragen aan een verbetering van de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening aan u en andere patiënten.

Conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) heeft het Bravis ziekenhuis een klachtenregeling gericht op een effectieve en laagdrempelige opvang en behandeling van klachten.

Uitgangspunt bij de klachtenregeling is dat de klacht bij voorkeur eerst wordt besproken tussen klager en beklaagde. Op deze wijze kan wellicht tot een oplossing worden gekomen. U kunt met uw klacht ook terecht op het Patiënten Service Bureau. De klachtenfunctionaris geeft u informatie over de klachtenregeling en begeleidt u desgewenst in het klachtentraject.

Meer informatie over het klachtrecht en de mogelijkheden vindt u hier Klachtenopvang Bravis ziekenhuis | Bravis.

Aansprakelijkstelling

Wanneer u meent dat de zorgverlener een fout heeft gemaakt (medisch onzorgvuldig handelen) en u hiervoor financiële vergoeding wenst, kunt u hiervoor het ziekenhuis aansprakelijk stellen.

Aansprakelijk stellen van het ziekenhuis dient schriftelijk te gebeuren aan de Raad van Bestuur.

U kunt zich hierbij op eigen kosten juridisch laten bijstaan.

Wanneer u meent dat het ziekenhuis aansprakelijk is voor beschadigingen of zoekraken van persoonlijke bezittingen kunt u dit schriftelijk melden bij de teamleidinggevende van de betreffende afdeling.

Alleen indien de schade het gevolg is van verwijtbaar handelen van de hulpverlener zal het ziekenhuis overgaan tot vergoeding van de schade.

Voor informatie of vragen betreffende aansprakelijkheid kunt u zich wenden tot het Patiënten Service Bureau.

Obductie

Soms vraagt de behandelend arts na een overlijden aan de nabestaanden om toestemming tot het verrichten van obductie (sectie of inwendige lijkschouwing), bijvoorbeeld in het kader van medisch wetenschappelijk onderzoek of als de diagnose bij overlijden van een patiënt niet geheel zeker is.

De toestemming voor obductie kan vóór het overlijden door de patiënt zelf worden gegeven. Na het overlijden kan door de nabestaanden toestemming worden gegeven.

Tot slot

Wilt u meer informatie of advies? Dan bent u altijd welkom bij het Patiënten Service Bureau

✆ 088 70 67 795

✉ patientenservice@bravis.nl

Verder lezen

Voor verdere informatie over uw rechten en plichten als patiënt verwijzen wij u naar de website van de Rijksoverheid:

Wat zijn mijn rechten en plichten bij een medische behandeling? | Rechten van patiënt en privacy | Rijksoverheid.nl

09/26