

Uw rechten en plichten als patiënt

Patiënteninformatie

Uw rechten en plichten als patiënt

Inleiding

Wanneer er met uw gezondheid iets aan de hand is, heeft u hulp van een arts, verpleegkundige of andere deskundige nodig. Samen probeert u te zoeken naar een oplossing. In deze relatie is samenwerking belangrijk, naast wederzijds vertrouwen.

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

In deze folder geven wij u informatie over de belangrijkste patiëntenrechten en hoe het Bravis ziekenhuis daar mee om gaat.

Heeft u na het lezen van deze folder behoefte aan meer informatie, dan kunt u terecht bij een aantal hulpverleners in het Bravis ziekenhuis. U kunt denken aan uw behandelend arts, verpleegkundige, maatschappelijk werker of geestelijk verzorger. U kunt zich ook wenden tot het Patiënten Service Bureau.

Het recht op informatie

Dit houdt in dat een hulpverlener u in begrijpelijke taal informeert over:

- **Uw ziekte of aandoening.** Waar denkt de arts aan? Is er onderzoek nodig om meer te weten te komen over uw ziekte? Hoe wordt het onderzoek gedaan en door wie, wat kunt u ervan verwachten? Doet het pijn of is er kans op complicaties?
- **De verschillende behandelingsmogelijkheden.** Is bijvoorbeeld behandeling met medicijnen mogelijk of moet er een operatie plaats vinden? Soms kan fysiotherapie een oplossing bieden. Zijn er andere behandelingsmogelijkheden?
- **Wat de arts van de behandeling verwacht.** Is genezing mogelijk? Met welke eventuele complicaties moet er rekening worden gehouden? Kunnen er schadelijke bijwerkingen zijn? Welke resultaten zijn er te verwachten en wat zijn de eventuele risico's?
- **Wat de arts van u verwacht.** Hij kan u bijvoorbeeld adviseren om bedrust te houden, een dieet te volgen, of bepaalde leefregels in acht te nemen, zoals niet roken, geen alcohol drinken, meer bewegen. Van u verwacht de arts goede informatie.
- **Wat er kan gebeuren als u niet wordt behandeld.**

Kortom, de hulpverlener vertelt u duidelijk welke mogelijkheden er zijn en waarom. Deze informatie heeft u nodig om weloverwogen een beslissing te kunnen nemen over de behandeling. Hoeveel informatie u nodig heeft kan verschillen. Dit hangt onder andere af van uw ziekte en de risico's die u loopt bij een onderzoek en/of behandeling. Precieze regels hiervoor zijn er niet. De hulpverlener zal de informatie afstemmen op de patiënt. De één heeft meer uitleg nodig dan de ander.

Alleen bij hoge uitzondering en na overleg met een andere arts mag de 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.

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 kunt uw toestemming voor een behandeling of onderzoek altijd intrekken, mocht u van mening veranderen.

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 echter voor uzelf weggelegd.

- U kunt van tevoren de vragen die u heeft opschrijven. Zo zult u niet snel iets vergeten te vragen.
- Als u iets niet begrijpt of als u meer wilt weten kunt u vragen het nog eens te herhalen of te verduidelijken. Vraag alles wat u wilt weten!
- Geef duidelijk aan wanneer 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.
- Twee mensen weten zich beter te herinneren wat een hulpverlener heeft verteld dan één. Het kan een steun betekenen wanneer u een familielid of een goede bekende mee neemt.
- De arts geeft u adviezen. Laat hem weten welke adviezen u wel of niet zult opvolgen.

U kunt ook zelf op zoek gaan naar aanvullende informatie. 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.

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.

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.

Vernietiging

Gegevens uit het dossier moeten minimaal 15 jaar worden bewaard. Na die tijd moet de hulpverlener ze vernietigen, tenzij er redenen zijn om ze langer te bewaren. U kunt zelf ook om vernietiging vragen. In principe zal uw hulpverlener op uw verzoek ingaan, behalve wanneer een ander daar ernstig nadeel van zou ondervinden. Wanneer de hulpverlener uw gegevens niet wil vernietigen, moet hij aan u meedelen waarom.

Inzage

Niemand anders dan u zelf, uw hulpverlener en andere bij de actuele hulpverlening betrokkenen hebben het recht om uw dossier in te zien. Er zijn echter situaties waarbij het dossier van een ander wel mag worden ingezien, bijvoorbeeld: de ouders van kinderen onder de twaalf jaar, een curator of mentor, een vertegenwoordiger van de patiënt (dit moet op schrift zijn vastgelegd), een belangenbehartiger (een daartoe gemachtigd persoon) of nabestaanden, onder het voorbehoud dat de hulpverlener de mening is toegedaan dat de overledene daar geen bezwaar tegen zou hebben gehad.

In het gezondheidsrecht wordt een kind al op zestienjarige leeftijd als meerderjarig beschouwd. Het heeft geen toestemming van zijn ouders nodig om zijn dossier in te zien.

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 formulier(en) kunt u ook opvragen bij het Patiënten Service Bureau.

Beeldmateriaal

Via een link naar ZorgBericht en een sms-bericht op uw telefoon, kunt u de beelden van de afdeling medische beeldvorming veilig, betrouwbaar en eenvoudig inzien en/of downloaden.

Volg de volgende stappen:

- Controleer uw e-mailadres en mobiel telefoonnummer op MijnBravis. Deze gegevens zijn te vinden onder het kopje 'mijn gegevens' en vervolgens 'contactgegevens'.
- Vul uw gegevens in via een van onderstaande formulieren:

[Aanvraagformulier opvragen beelden afd. MBV.](#)

[Aanvraagformulier opvragen beelden afd. MBV ouders/vertegenwoordigers van de patiënt.](#)

Binnen 5 werkdagen ontvangt u een e-mail met de inloggegevens/instructies om in te loggen op ZorgBericht.

Heeft u een verwijzing naar een ander ziekenhuis/kliniek in Nederland, dan kunt u ook bovenstaande stappen volgen. De beelden worden rechtstreeks naar het andere ziekenhuis/kliniek gestuurd.

Komt u liever langs of bent u toch in het ziekenhuis?

Aan de balie van de afdeling medische beeldvorming kunt u middels een aanvraagformulier een link naar ZorgBericht voor een digitale kopie van uw onderzoeken opvragen. Neem in dit geval een geldig legitimatiebewijs mee. Uw aanvraag wordt binnen 5 werkdagen verwerkt.

MijnBravis: veilig toegang tot uw persoonlijk digitaal dossier

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

Het recht op privacy

U heeft er recht op dat uw persoonlijke levenssfeer wordt gerespecteerd. Daarom vindt een onderzoek of behandeling bij voorkeur in een rustige ruimte plaats, zodat niet iedere willekeurige voorbijganger, bezoeker of patiënt u kan zien of horen. Ook moet u vertrouwelijk met een hulpverlener kunnen spreken.

Uw medische en administratieve gegevens behoren met respect behandeld te worden. Het is niet de bedoeling dat onbevoegden zomaar uw gegevens kunnen inzien.

Verder wordt verondersteld 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 zorg dragen. Zonder uw medeweten mogen in principe geen gegevens op naam worden verstrekt.

Binnen het Bravis ziekenhuis is de handleiding "Omgaan met medische gegevens" van toepassing. Deze handleiding is geheel afgestemd op de WGBO en wordt op verzoek beschikbaar gesteld. In deze handleiding zijn ook richtlijnen opgenomen hoe met gegevens wordt omgegaan.

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 dat het Bravis ziekenhuis uw medische gegevens gebruikt voor verbetering van de zorg?

Op de website kunt u een formulier invullen [Bezwaar deelname wetenschappelijk onderzoek - Bravis ziekenhuis](#). Neem bij vragen contact op met het Patiënten Service Bureau.

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 specialist waarnaar u verwezen wordt, de maatschappelijk werker, de arts van een verzekeringsmaatschappij, uw werkgever enz.

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 besmetting met het HIV virus geldt wél de zwijgplicht.

Plichten van de patiënt

Als patiënt heeft u behalve rechten natuurlijk ook plichten.

Informatie en opvolgen

U moet de hulpverlener duidelijk en volledig informeren, zodat deze een goede diagnose kan stellen en een deskundige behandeling kan geven.

U dient binnen redelijke grenzen de adviezen van de hulpverlener op te volgen.

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 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 dat u een bepaalde behandeling niet wenst - en daarvoor dus geen toestemming zou hebben gegeven als u daartoe nog in staat zou zijn.

De rechten van de minderjarigen.

Kinderen tot twaalf jaar mogen niet voor zichzelf beslissen. Het kind heeft wel recht op informatie naar zijn bevattingvermogen. Voor kinderen van twaalf tot zestien jaar geldt dat kind én ouders toestemming moeten geven. Kinderen vanaf zestien jaar mogen voor zichzelf beslissen en hebben geen toestemming van de ouders nodig.

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 schriftelijke regeling 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 beklagde. Op deze wijze kan wellicht tot een oplossing worden gekomen. U kunt met uw klacht ook terecht op het Patiënten Service Bureau/ De medewerker van het Patiënten Service Bureau geeft u informatie over de klachtenregeling en begeleidt u desgewenst in het klachtentraject.

Aansprakelijkstelling

Wanneer u meent dat de zorgverlener een fout heeft gemaakt (medisch onzorgvuldig handelen) en u hiervoor financiële genoegdoening wil, 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.

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

Voor informatie 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 op 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](#)

05/25