

Algemeen

---

# UW RECHTEN EN PLICHTEN ALS PATIËNT



## **INLEIDING**

Een behandeling in een ziekenhuis betekent dat er een overeenkomst wordt gesloten tussen arts/ziekenhuis en de patiënt. We noemen dit een geneeskundige behandelingsovereenkomst, zoals vastgelegd in de wet (WGBO). Zo'n overeenkomst brengt rechten en plichten met zich mee, zowel voor zorgverleners als voor patiënten. In deze folder zetten we de belangrijkste rechten en plichten voor u op een rij.

## **WAT ZIJN UW RECHTEN?**

Als patiënt heeft u verschillende rechten, waarvan we de belangrijkste bespreken in deze folder. Het gaat om:

- Recht op informatie
- Recht om toestemming te geven of te weigeren
- Recht op een tweede mening (second opinion)
- Recht op bescherming van uw privacy
- Recht op inzage in uw medisch dossier
- Recht om te klagen
- Recht op eigen keuzes bij de zorg die u van ons krijgt

## **RECHT OP INFORMATIE**

### **Recht op informatie over uw ziekte**

Belangrijk om te weten: in de zorg gaat het om gezamenlijke besluitvorming. Wat de beste behandeling is voor u in uw situatie, bepaalt u samen met de zorgverlener. U heeft recht op informatie over uw ziekte, de aard en gevolgen ervan, het onderzoek en de voorgestelde behandeling. Uw behandelend zorgverlener is verplicht u goed te (laten) informeren over de aard van de voorgestelde behandeling, onderzoeken, eventuele alternatieve behandelingsmogelijkheden, mogelijke risico's, gevolgen en bijwerkingen en over de vooruitzichten na een eventuele behandeling. Artsen, verpleegkundigen en andere zorgverleners zetten zich in om u zo duidelijk mogelijk te informeren, zodat u samen kunt beslissen.

### **Recht op informatie over de kosten van uw behandeling**

U heeft recht op informatie over de kosten van uw behandeling. Hieronder vatten we een paar belangrijke punten voor u samen:

### *Tarieven*

De tarieven van de geleverde zorg worden afgesproken met de zorgverzekeraars. Voor onverzekerde patiënten en zorg worden deze veelal door Ziekenhuis Rivierenland bepaald.

### *Rekening*

De rekeningen van specialist(en) en ziekenhuis worden zoveel mogelijk naar uw zorgverzekeraar gestuurd. Let op: het is belangrijk om vóór de behandeling en/of opname de voorwaarden van uw verzekeringspolis door te lezen, om te weten wat uw verzekering precies vergoedt.

### *Betalingsvoorwaarden*

Het ziekenhuis hanteert algemene betalingsvoorwaarden. Deze zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen u als patiënt en het ziekenhuis. In de algemene betalingsvoorwaarden is onder meer geregeld hoe en binnen welke termijn rekeningen betaald moeten worden. Eveneens wordt aangegeven wat de gevolgen zijn als u niet tijdig of niet volledig betaalt.

Wilt u hier meer over weten, dan verwijzen we u naar onze website: [www.ziekenhuisrivierenland.nl/algemene-informatie/kosten](http://www.ziekenhuisrivierenland.nl/algemene-informatie/kosten)

### *Welke rol kunt u zelf spelen?*

U speelt bij het geven van informatie zelf een belangrijke rol. Zo kunt u bijvoorbeeld van te voren uw vragen op papier zetten, iemand meenemen of het gesprek opnemen voor privé gebruik. Informeer uw arts hier wel over. Vraag gerust om extra uitleg zeker als iets voor u onduidelijk is.

### **Informeer de zorgverlener**

Het is belangrijk dat u als patiënt alle gegevens verstrekt die nodig zijn voor een goed verloop van uw behandeling. Van u wordt verwacht dat u de zorgverlener zo goed mogelijk informeert.

### **Recht op informatie bij incident in de zorgverlening**

Een zorgaanbieder moet u als patiënt altijd informeren als er iets niet goed is gegaan bij de zorgverlening. Ook moet de zorgaanbieder dit opnemen in uw dossier. Bijvoorbeeld als er bij een operatie iets is gebeurd dat merkbare gevolgen voor u heeft.

## **Uitzondering informatieplicht**

Er bestaat een uitzondering op de informatieplicht van de zorgverlener, ook wel 'therapeutische exceptie' genoemd. Dit betekent dat de zorgverlener informatie niet vertelt als hij\* van mening is dat het u ernstige schade kan toebrengen. Dit vindt alleen plaats bij hoge uitzonderingen, omdat ook de mogelijkheid bestaat om u in fases te informeren.

## **Recht op niet weten**

U heeft als patiënt een 'recht op niet weten'. Als u aangeeft bepaalde informatie niet te willen ontvangen (of als u helemaal geen informatie wenst te ontvangen), is de kans groot dat de zorgverlener dit respecteert. De zorgverlener accepteert dit zolang dat niet voor uzelf of een ander nadelig is. In dat geval informeert hij u toch.

## **RECHT OM TOESTEMMING TE GEVEN OF TE WEIGEREN**

Normaal gesproken start een onderzoek en/of behandeling pas, nadat u daarvoor toestemming heeft gegeven. U heeft altijd het recht om een onderzoek of behandeling te weigeren. Heeft u eenmaal toestemming gegeven, dan kunt u deze altijd weer intrekken. Het geven van toestemming kan expliciet/uitdrukkelijk zijn, maar ook impliciet/stilzwijgend.

**Voorbeeld:** U bent door de huisarts verwezen naar een laboratorium om bloed af te laten nemen. Wanneer u uw mouw opstroopt en uw arm uitsteekt, blijkt daaruit duidelijk dat u uw toestemming voor de bloedafname geeft.

## **Niet in staat om toestemming te geven**

Wanneer u niet in staat bent om toestemming te geven, dan moet iemand anders dat voor u doen. Zo'n vertegenwoordiger neemt beslissingen zoals hij denkt dat u het zou hebben gewild. U kunt van tevoren schriftelijk een vertegenwoordiger aanwijzen. Als u dat niet gedaan heeft, moet de zorgverlener toestemming vragen aan uw partner, anders aan een ouder, kind, broer of zus. Let op: een vertegenwoordiger is niet per se dezelfde als uw contactpersoon.

In een spoedsituatie zou u gevaar kunnen lopen wanneer een zorgverlener niet direct handelt. In zo'n situatie mag hij ervan uitgaan dat u toestemming geeft. Dit is namelijk het meest in uw belang.

**Voorbeeld:** Na een auto-ongeluk, waarbij u bewusteloos bent geraakt, wordt u naar het ziekenhuis gebracht. Uiteraard wordt u behandeld, ook zonder dat u toestemming heeft kunnen geven.

De behandeling is immers in uw eigen belang en de hulpverlener kan niet wachten tot u weer bij kennis bent.

### **Indien u geen toestemming geeft**

U kunt een behandeling, zorg of medicijnen weigeren. Dat kan ook als u eerst wel toestemming hebt gegeven. Bespreek uw twijfel altijd met uw zorgverlener. De zorgverlener vertelt u wat de gevolgen zijn van uw besluit. Het kan zijn dat u geen behandeling (meer) wilt, terwijl dit gevaarlijk voor u is. Dan moet de zorgverlener dat duidelijk zeggen en u informeren over alle gevolgen van uw beslissing. Overigens is uw beslissing voor de zorgverlener geen reden om de behandelrelatie met u te beëindigen. Uw zorgverlener kan, indien gewenst, samen met u naar alternatieve mogelijkheden zoeken. Bespreek het op tijd als u wilt stoppen met een behandeling.

De informatieplicht en het toestemmingsvereiste hangen nauw met elkaar samen. Alleen wanneer u goed bent geïnformeerd, weet u waarover u beslist en kunt u toestemming geven.

### **Toestemming bij (wetenschappelijk) onderzoek**

Uw specialist kan vragen of u mee wilt werken aan een wetenschappelijk onderzoek. Het kan gaan om geneesmiddelenonderzoek, onderzoek naar nieuwe apparatuur of de beoordeling van bestaande behandelmethoden. In de Wet Medisch Wetenschappelijk Onderzoek (WMO) is bepaald dat u vooraf voldoende schriftelijk informatie moet krijgen over de bedoeling en de uitvoering van het onderzoek, zodat u een weloverwogen besluit kunt nemen over deelname. U krijgt ook een redelijke bedenktijd. De (persoonlijke) gegevens die uit het onderzoek komen worden beschermd, zodat andere personen deze niet kunnen inzien. Neemt u deel aan een onderzoek, dan heeft u op ieder moment het recht om van verdere deelname af te zien. Als u stopt met het onderzoek heeft dit geen enkel gevolg voor uw verdere behandeling.

\* onze zorgverlener kan ieder willekeurig geslacht hebben



## **Toestemming bij minderjarigen**

### *Kinderen jonger dan twaalf jaar*

Kinderen onder de twaalf jaar mogen niet zelf beslissen. Dat doen hun ouders/verzorgers of voogd. Vertel jonge kinderen op een begrijpelijke manier wat er met hen gaat gebeuren.

### *Kinderen van twaalf tot zestien jaar*

Kinderen tussen de twaalf en zestien jaar zijn over het algemeen goed in staat hun situatie te overzien en een eigen mening te hebben. Daarom is voor een behandeling toestemming van zowel de ouders/verzorgers als het kind nodig. Wanneer zij het niet met elkaar eens zijn en het kind blijft bij zijn mening, zal de hulpverlener in principe doen wat het kind vraagt als dit overeenkomt met zijn beroepsregels.

### *Kinderen vanaf zestien jaar*

In de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO) worden kinderen vanaf hun zestiende jaar gelijkgesteld met volwassenen. Zij mogen dus voor zichzelf beslissen. Instemming van de ouders is niet nodig. De ouders krijgen ook geen informatie meer over hun kind, als deze daar geen toestemming voor geeft. Deze regels vindt u toegelicht op de site van de Stichting Kind en Ziekenhuis: [www.jadokterneedokter.nl](http://www.jadokterneedokter.nl)

## **RECHT OP EEN TWEDE MENING (SECOND OPINION)**

U kunt over iedere soort behandeling in de gezondheidszorg een tweede mening vragen. Dat houdt in dat u het oordeel of advies van een andere deskundige dan uw eigen zorgverlener kunt vragen. Deze geeft op verzoek zijn mening over een diagnose of een behandeling, maar neemt de behandeling niet over.

### **Hoe overleg ik met mijn arts dat ik een tweede mening wil?**

Wij raden u aan vooraf met uw behandelend arts te bespreken dat u een tweede mening wilt. Vindt u het lastig om dit met uw arts te overleggen, in meer dan bij uw huisarts, een patiëntenvereniging of uw zorgverzekeraar.

### **Zijn er kosten aan verbonden?**

Lees altijd goed de polisvoorwaarden van uw zorgverzekering of neem contact op met uw zorgverzekeraar. Het is geen vanzelfsprekendheid dat de kosten van een tweede mening vergoed worden.

## **Hoe moet ik een tweede mening aanvragen?**

Voor het maken van een afspraak en informatie over de gang van zaken verzoeken wij u contact op te nemen met de polikliniek van de medisch specialist in het ziekenhuis die u voor een tweede mening wilt gaan raadplegen. Als de tweede mening afwijkt van de mening van uw behandelaar is het aan u om te beslissen welke behandeling u wilt ondergaan.

## **Mag mijn arts een verzoek om een tweede mening weigeren?**

De arts moet meewerken aan de verwijzing, tenzij hij daartegen zwaarwegende argumenten heeft. Die moet hij dan onderbouwd aan u laten weten. Als dit het geval is, kunt u hierover in gesprek gaan met uw arts.

## **RECHT OP BESCHERMING VAN UW PRIVACY**

### **Geheimhoudingsplicht**

Artsen, verpleegkundigen en andere ziekenhuismedewerkers hebben medische gegevens nodig voor uw behandeling. Ze zijn verplicht tot geheimhouding van informatie die zij beroepshalve over u krijgen en het correct beheer hiervan in het medisch dossier. Alleen ziekenhuismedewerkers die direct betrokken zijn bij uw behandeling hebben toegang tot uw dossier. Uw behandelaar wisselt alleen relevante gegevens uit met personen van binnen en buiten Ziekenhuis Rivierenland die zijn betrokken bij uw behandeling. Uw gegevens worden vertrouwelijk behandeld, uw behandelaar spreekt hier niet over in het bijzijn van “derden”.

Het delen van medische gegevens uit uw dossier met zorgverleners van andere organisaties mag alleen wanneer u daar uitdrukkelijk toestemming voor geeft. Het geven van deze toestemming kunt u zelf doen via MijnZR. Een zorgverlener moet het dossier zorgvuldig bewaren. Hij moet voorkomen dat onbevoegden inzage krijgen.

### **Ruimtelijke privacy**

U heeft ook recht op ‘ruimtelijke privacy’. De behandeling zal normaal gesproken niet in de aanwezigheid van anderen dan de direct betrokken zorgverleners mogen worden uitgevoerd, tenzij de patiënt daartoe toestemming heeft gegeven. Onder ruimtelijke privacy valt ook de ruimte (geluiddicht, geen andere patiënten eromheen).

## **RECHT OP INZAGE IN UW MEDISCH DOSSIER**

### **Mag ik mijn dossier inzien?**

Uw zorgverlener is verplicht een dossier bij te houden. Hierin staan alle gegevens die betrekking hebben op uw behandeling. U heeft recht op inzage in uw dossier, met uitzondering van de persoonlijke aantekeningen van de arts. U kunt op elk moment de beschikbare gegevens uit uw dossier inzien via het patiëntenportaal MijnZR ([www.mijnzr.nl](http://www.mijnzr.nl)). Ook kunt u een kopie van uw medisch dossier opvragen.

### **Mag een ander mijn dossier inzien?**

Niemand anders dan uzelf en de zorgverleners die bij uw behandeling zijn betrokken, heeft het recht uw dossier in te zien. Dit geldt ook na overlijden. Uw familie mag uw dossier dan niet inzien, tenzij u daar vooraf zelf uitdrukkelijk toestemming voor hebt gegeven.

### **Kan ik een kopie krijgen?**

Op uw verzoek kunt u een kopie krijgen van uw dossier of een gedeelte daarvan. Het ziekenhuis mag daar geen vergoeding voor vragen. Alleen als een patiënt vraagt om meer dan één afschrift of als hij heel vaak om een afschrift vraagt, mogen we een redelijke vergoeding vragen. Om de kosten te beperken, kunt u zelf online delen van uw dossier inkijken. Meer informatie hierover vindt u op [www.ziekenhuisrivierenland.nl/mijnzr/mijn-dossier](http://www.ziekenhuisrivierenland.nl/mijnzr/mijn-dossier)

### **Mijn dossier klopt niet, wat nu?**

Wanneer u in uw dossier zaken tegenkomt die niet kloppen of waarmee u het niet eens bent, kunt u de zorgverlener vragen dit te veranderen. Onjuistheden zijn bijvoorbeeld een foute vermelding van de adresgegevens of verkeerde gegevens over behandelingen in het verleden. Gaat uw zorgverlener niet op uw verzoek in, dan moet hij u uitleggen waarom. Ook kunt u uw eigen visie op de behandeling opschrijven. Uw zorgverlener voegt dan uw verklaring toe aan het dossier.

### **Mag ik mijn dossier laten vernietigen?**

U mag de zorgverlener verzoeken uw medisch dossier te vernietigen. De zorgverlener is verplicht om binnen drie maanden aan uw verzoek te voldoen (na u op mogelijke risico's te hebben gewezen), tenzij het behoud van dit dossier van



aanmerkelijk belang is voor een ander en vernietiging goed hulpverlenerschap belemmert, of als de wet vernietiging verbiedt. Wanneer de zorgverlener uw gegevens niet wil vernietigen, moet hij dat aan u meedelen en uitleggen waarom.

**Voorbeeld:** U lijdt aan een erfelijke ziekte, die uitgebreid is onderzocht. De kans is groot dat uw kinderen deze ziekte ook zullen krijgen. Omdat uw gegevens mogelijk van belang kunnen zijn voor uw kinderen, weigert de hulpverlener uw verzoek tot vernietiging van uw dossier.

### **Hoelang worden mijn gegevens bewaard?**

Gegevens uit uw medisch dossier moeten minimaal twintig jaar worden bewaard gerekend vanaf het moment van de laatste registratie. Na die tijd vernietigt de hulpverlener ze, tenzij er redenen zijn om ze langer te bewaren.

### **RECHT OM TE KLAGEN**



Het ziekenhuis streeft naar goede zorg. Het kan echter voorkomen dat u over uw behandeling of het verblijf in het ziekenhuis niet tevreden bent. Het ligt voor de hand dat u uw klacht allereerst bespreekt met degene die volgens u verantwoordelijk is voor wat er gebeurd is. Als u dit niet wenst of als dit overleg niet leidt tot een voor u bevredigend resultaat, dan kunt u uw klacht melden bij de klachtenfunctionaris. In de folder Klachtenregeling treft u uitgebreide informatie aan over de klachtenprocedure in Ziekenhuis Rivierenland.

### **RECHT OP EIGEN KEUZES BIJ DE ZORG DIE U VAN ONS KRIJGT**

Het is belangrijk dat u uw eigen wensen en uw grenzen over de behandeling aangeeft, u heeft hierin keuzevrijheid. Praat met partner / familie over wat u in bepaalde omstandigheden wel of niet (meer) wilt. Dit geldt natuurlijk te allen tijde, maar vooral rondom het levenseinde. Bijvoorbeeld wel of niet reanimeren, een bloedtransfusie of beademing, wel of niet naar de Intensive Care. Denk erover na welke behandelingen/ingrepen u wel of niet nog wilt ondergaan en wat de gevolgen hiervan zijn. U kunt uw wensen en grenzen kenbaar maken tijdens het gesprek met uw (afdelings)arts.

## **Wilsverklaring**

U kunt daarnaast een schriftelijke wilsverklaring maken waarin u laat weten onder welke omstandigheden u niet meer gereanimeerd en/of beademd wilt worden. U doet er goed aan de zorgverlener te informeren dat u een wilsverklaring heeft opgesteld. De verklaring moet duidelijk zijn, kortgeleden gemaakt zijn en ondertekend met een handtekening. De (gemaakte) afspraken worden vastgelegd in het medisch dossier, zodat ook andere artsen op de hoogte zijn. U kunt de verklaring op de polikliniek laten scannen. Uw behandelaar zorgt er dan voor dat de verklaring aan uw dossier wordt toegevoegd. In MijnZR ziet u de verklaring dan onder het kopje Dossier terug.

Meer informatie vindt u in de folder “Reanimatie en behandelbeperking”.

## **WAT ZIJN UW PLICHTEN?**

Als patiënt heeft u ook enkele plichten die een goede behandeling mogelijk maken, namelijk:

- De zorgverlener duidelijk en volledig informeren, zodat deze een goede diagnose kan stellen en u een deskundige behandeling kan geven.
- Zo goed mogelijk de adviezen van de zorgverlener opvolgen, bijvoorbeeld over medicijngebruik en dieetvoorschriften.
- Respect en begrip tonen voor uw behandelaar(s) en uw medepatiënten. Zie ook de huisregels achter in deze folder.
- Het ziekenhuis correcte gegevens over uw zorgverzekering verschaffen en de rekening tijdig betalen. U bent namelijk altijd aansprakelijk voor de kosten van een behandeling. Ook indien u verzekerd bent, bent u altijd persoonlijk aanspreekbaar voor de kosten van een behandeling.
- Er geldt een wettelijke legitimatieplicht, dit houdt in dat u bij elke afspraak in het ziekenhuis uw geldig legitimatiebewijs moet kunnen laten zien. Dit geldt ook voor kinderen (alle leeftijden).
- Wanneer u opgenomen wordt, krijgt u na aankomst op de afdeling een identificatiebandje. Dit is een plastic polsbandje met daarop uw naam, geboortedatum en afdeling. In het kader van goede zorg dient u dit polsbandje te dragen, zodat in alle gevallen direct duidelijk is wie u bent, ook buiten uw afdeling.

Als u in ons ziekenhuis bent vragen we u regelmatig naar uw naam en geboortedatum. Dit doen we voor uw eigen veiligheid, om er zeker van te zijn dat we de juiste patiënt voor ons hebben.

## RECHTEN EN PLICHTEN VAN DE ZORGVERLENER

De belangrijkste plicht van een zorgverlener is het verlenen van goede zorg. Op grond van zijn deskundigheid en overtuiging kan een zorgverlener weigeren een behandeling uit te voeren, als hij van mening is dat deze medisch niet noodzakelijk is. Met andere woorden: u kunt niet een bepaalde behandeling afdwingen. De zorgverlener kan ook onder bepaalde zwaarwegende omstandigheden besluiten de behandelovereenkomst met u te beëindigen.

Als de vertrouwensrelatie tussen u en uw behandelaar onherstelbaar is beschadigd, zorgt uw behandelaar er ook in die situatie voor dat u de zorg krijgt die u nodig heeft.

## HEEFT U VRAGEN OF WILT U MEER INFORMATIE?

Neem dan contact op met uw zorgverlener of met de klachtenfunctionaris.

**Ziekenhuis Rivierenland**

# WELKOM

**DIT ZIJN ONZE HUISREGELS**

- Blijf respectvol en beleefd tegen medewerkers en bezoekers.
- Cameratoezicht is er voor uw veiligheid en eigendommen.
- Bezoek is welkom tijdens bezoektijden. Maximaal twee bezoekers tegelijkertijd bij een patiënt.
- Telefoons of tablets mogen met toestemming gebruikt worden. Houd altijd minimaal 1 meter afstand van medische apparatuur.
- Volg altijd de aanwijzingen van onze medewerkers op.
- Alleen hulphonden zijn toegestaan.
- Bij wapenbezit, vandalisme en diefstal wordt aangifte gedaan bij de politie.
- Maak geen beeld- en/of geluidsopnames.
- Bij bedreiging, geweld en intimidatie wordt aangifte gedaan bij de politie.
- Roken, alcohol en drugs zijn niet toegestaan.

*Ziekenhuis Rivierenland is in principe niet aansprakelijk voor beschadiging, verlies of diefstal van uw persoonlijke eigendommen.*

Heeft u nog vragen dan kunt u  
altijd contact opnemen met ons:

 0344-674911  
 info@zrt.nl  
[www.ziekenhuisrivierenland.nl](http://www.ziekenhuisrivierenland.nl)

