

## Rechten en plichten van patiënten

Het is belangrijk te weten dat u als patiënt een aantal rechten en plichten heeft. Deze rechten en plichten zijn vastgelegd in onder andere de Wet op de Geneeskundige Behandelovereenkomst (WGBO), de Algemene Verordening Gegevensbescherming en de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (WKKGZ). Belangrijke rechten en plichten van patiënten zijn onder andere het recht op informatie, het recht op privacy en het recht op inzage in uw medisch dossier. In deze folder kunt u hier meer over lezen.

In deze folder wordt het woord 'hulpverlener' gebruikt voor iedereen (specialisten, verpleegkundigen, fysiotherapeuten, etc.) die bij uw behandeling en/of zorg betrokken is.

Voor de leesbaarheid is deze folder geschreven in de 'hij-vorm'. Uiteraard kunt u in alle gevallen in plaats van 'hij' ook 'zij' lezen.

### Recht op informatie

Als patiënt heeft u recht op informatie. De hulpverlener is verplicht u in begrijpelijke taal deze informatie te geven. Hij dient u te informeren over:

- uw ziekte of aandoening;
- de aard van de voorgestelde onderzoeken of behandeling;
- andere behandelingsmogelijkheden;
- de gevolgen of eventuele risico's van de behandeling of het onderzoek;
- medicijnen en eventuele bijwerkingen.

De hulpverlener probeert deze informatie zo goed mogelijk af te stemmen op uw individuele situatie en uw wensen. Met deze informatie kunt u zelf beslissen of u wel of niet een bepaalde behandeling wilt ondergaan. Misschien wilt u bepaalde informatie niet ontvangen. Dat is uw keuze. De hulpverlener zal deze keuze respecteren, zolang dat voor uzelf of voor een ander niet nadelig is.

### Toestemmingsvereiste

Een hulpverlener mag u alleen behandelen als u hiervoor toestemming heeft gegeven. Om een weloverwogen beslissing te kunnen nemen, is het van belang dat u goede informatie over de voorgestelde behandeling ontvangt. U heeft het recht een behandeling of onderzoek te weigeren en gegeven toestemming weer in te trekken. De hulpverlener zal uw beslissing over

het algemeen respecteren en u niet een bepaalde behandeling opdringen. Wel zal hij u wijzen op de mogelijke gevolgen van uw beslissing.

Bij ingrijpende beslissingen vraagt de hulpverlener uitdrukkelijk om uw toestemming. In de overige situaties wordt dit niet zo expliciet gevraagd. Als u bijvoorbeeld uw mouw opstroopt omdat de hulpverlener bloed wil gaan prikken, blijkt hieruit uw toestemming voor bloedafname.

In spoedeisende situaties, als u niet in staat bent om zelf toestemming te geven en medisch handelen direct noodzakelijk is, mag de hulpverlener u zonder uw toestemming behandelen.

Als u jonger bent dan 18 jaar, geldt dat u onder gezag staat van uw ouders of verzorgers. Afhankelijk van uw leeftijd, gelden de volgende regels:

- Jonger dan 12 jaar

Voor de behandeling van kinderen jonger dan 12 jaar is toestemming van de ouders of verzorgers nodig. De ouders hebben recht op inzage in het dossier van het kind. Het kind zelf heeft recht op informatie in begrijpelijke taal.

- 12 tot en met 15 jaar

Voor de behandeling van een kind van 12 tot en met 15 jaar is toestemming van zowel het kind als de ouders/verzorgers nodig. Beiden hebben ook recht op inzage in het medisch dossier.

- 16 jaar en ouder

Jongeren van 16 jaar en ouder mogen zelf een behandelingsovereenkomst aangaan. Voor behandeling en inzage in het medisch dossier is alleen hun toestemming nodig.

## **Second opinion**

Door middel van een zogenaamde second opinion of tweede mening, kunt u het oordeel of advies vragen van een andere hulpverlener dan uw eigen behandelaar. Op uw verzoek geeft hij zijn mening, maar hij neemt de behandeling niet over.

U kunt over iedere soort behandeling een tweede mening vragen. U heeft daarvoor geen toestemming nodig van uw eigen hulpverlener. Het kan ook voorkomen dat uw behandelaar zelf voorstelt om de mening van een andere hulpverlener te vragen.

Als u overweegt om een tweede mening te vragen, informeert u dan bij uw zorgverzekeraar of kosten van de tweede mening vergoed worden. Als uw zorgverzekeraar de kosten niet vergoedt, dan komen deze voor uw eigen rekening.

## **Inzage in uw dossier**

Uw hulpverlener is verplicht een medisch dossier bij te houden, waarin alle gegevens staan die betrekking hebben op uw behandeling. U heeft het recht om alle gegevens over uzelf in te zien. Alleen persoonlijke werkaantekeningen van uw zorgverlener mag u niet inzien.

Het medisch dossier is digitaal en blijft eigendom van het ziekenhuis. Wel kunt u vragen om een kopie van (gedeelten van) uw dossier. We zorgen ervoor dat u uw gegevens zo krijgt aangeboden dat u ze weer kunt delen met bijvoorbeeld een andere zorgaanbieder.

Als u vindt dat gegevens in uw dossier inhoudelijk onjuist zijn, kunt u de hulpverlener vragen deze gegevens te corrigeren. Ook kunt u een verzoek indienen voor vernietiging van (een deel van) uw gegevens. Uw medisch dossier wordt bewaard tot 15 jaar na het laatste contact met u als patiënt.

Meer informatie over het recht op inzage in uw medisch dossier kunt u lezen in de folder 'Recht op inzage medisch en verpleegkundig dossier'. Deze folder kunt u verkrijgen via de receptie van het Maasziekenhuis of via de website [www.maasziekenhuispantein.nl](http://www.maasziekenhuispantein.nl).

## **Privacy**

U heeft het recht om onderzocht en behandeld te worden buiten het gezichtsveld van anderen. U kunt ook vragen om een gesprek met uw behandelend arts in een aparte ruimte te voeren.

In het belang van uw behandeling worden door het ziekenhuis allerlei gegevens, waaronder medische en administratieve gegevens, over u vastgelegd in een dossier. Alleen uw behandelend arts(en) en medewerkers van het ziekenhuis die betrokken zijn bij uw behandeling, hebben toegang tot deze gegevens, voor zover nodig om hun beroep uit te kunnen oefenen. Zij zijn verplicht tot geheimhouding van gegevens die zij beroepshalve vernemen. In het belang van uw behandeling stelt uw behandelend arts echter wel uitslagen van onderzoeken ter beschikking aan uw huisarts.

Voordat we uw medische gegevens delen met anderen, die niet betrokken zijn bij uw directe behandeling, vragen we daarvoor uw toestemming. Dat geldt ook voor (regionale) gegevensuitwisselingssystemen waarmee gegevens met andere zorgaanbieders gedeeld kunnen worden.

Voor kinderen jonger dan 12 jaar geldt dat beide ouders toestemming moeten geven. Jongeren van 12 tot en met 15 geven samen met de ouders toestemming. Vanaf 16 jaar maken jongeren zelf de keuze om medische gegevens wel of niet te delen.

Ook bij eventuele gegevensverstrekking in het algemeen belang, wetenschappelijk onderzoek of statistische doeleinden voldoen wij aan de eisen die de privacy wetgeving hieraan stelt.

In sommige gevallen is het niet mogelijk om nadrukkelijk toestemming te vragen. Wij verstrekken in dat geval pas gegevens indien aan alle wettelijke voorwaarden is voldaan. Indien u daar bezwaar tegen heeft, kunt u dat altijd aangeven bij uw behandelend arts.

### **Recht op vertegenwoordiging**

Als u niet in staat bent om te beslissen, omdat u in coma ligt of dementerend bent, zal de hulpverlener een vertegenwoordiger betrekken in de besluitvorming over u. Het kan zijn dat er al een mentor of curator is benoemd. Anders kunt u zelf een verklaring opstellen waarin u iemand aanwijst als uw vertegenwoordiger. Staat er niets op schrift, dan komen achtereenvolgens in aanmerking uw partner, een ouder, een kind, een broer of zus.

### **Plicht tot medeverantwoordelijkheid**

Naast uw rechten heeft u als patiënt ook een aantal plichten. Het is belangrijk dat u de hulpverlener duidelijk en volledig blijft informeren, zodat hij een goede diagnose kan stellen en een deskundige behandeling kan geven.

Wanneer u heeft ingestemd met een behandeling, volgt u dan de adviezen op die u van de hulpverlener krijgt. Hiervoor bent u zelf verantwoordelijk. Als u het niet eens bent met de diagnose of behandeling, bespreekt u dit dan met de betreffende hulpverlener. Ook als u vragen heeft of meer informatie wilt ontvangen, richt u dan tot de betreffende hulpverlener.

### **Rechten en plichten van de hulpverlener**

De belangrijkste plicht van een hulpverlener is het verlenen van goede zorg. Een hulpverlener heeft hierbij het recht zijn eigen beslissingen te nemen. Op grond van zijn deskundigheid en overtuiging kan een hulpverlener weigeren een behandeling uit te voeren, als hij van mening is dat deze medisch niet noodzakelijk is.

## Klachtrecht

De medewerkers van het ziekenhuis doen er alles aan om uw verblijf zo aangenaam mogelijk te maken. Toch kan het voorkomen, dat u over sommige onderdelen van uw behandeling of verblijf in het ziekenhuis niet zo tevreden bent. Als u klachten of problemen heeft, dan kunt u deze in eerste instantie bespreken met het hoofd van de afdeling of de arts die u behandelt. Zij zullen zeker bereid zijn met u te overleggen en met u te zoeken naar een oplossing voor het probleem. Verloopt dit overleg niet naar tevredenheid, dan kunt u contact opnemen met de klachtenbemiddelaar van het Maasziekenhuis.

Als ook zijn tussenkomst niet tot een oplossing leidt, kan uw klacht schriftelijk worden voorgelegd aan de externe klachtencommissie. Het Maasziekenhuis is aangesloten bij de Geschillencommissie Ziekenhuiswezen. Ook via email kunt u een klacht indienen.

De klachtenbemiddelaar is telefonisch te bereiken via de receptie, telefoonnummer 0485-84 50 00 of per email [klachtenbemiddelaar@pantein.nl](mailto:klachtenbemiddelaar@pantein.nl) (ook via email kunt u een klacht indienen). In de hal bij de hoofdingang staat de klachten-/complimentenbus. Hier kunt u op formulieren aangeven waarover uw klacht gaat. Ook via de bus komt uw klacht terecht bij de klachtenbemiddelaar. Meer informatie over klachtenbemiddeling kunt u lezen in de folder 'Klacht of compliment'. Deze folder kunt u verkrijgen via de receptie van het Maasziekenhuis of via de website [www.pantein.nl](http://www.pantein.nl).