

Uw rechten en plichten als patiënt

Welkom in het Groene Hart Ziekenhuis! We gaan goed voor u zorgen en doen ons best om de tijd die u in ons ziekenhuis doorbrengt zo prettig mogelijk te laten zijn. Om dat voor elkaar te krijgen hebben we enkele huisregels waarvan we verwachten dat iedereen zich daaraan houdt.

Aardig en beleefd

U mag als patiënt rekenen op een aardige en beleefde bejegening door onze medewerkers. Wij verwachten datzelfde ook van u.

Agressief of grensoverschrijdend gedag accepteren wij niet. Wanneer daarvan sprake is kan u de toegang tot ons ziekenhuis wordt ontzegd.

Verzekeren

Wij gaan ervanuit dat u een basisverzekering voor uw zorg heeft afgesloten. Woont en werkt u in Nederland dan bent u daartoe immers wettelijk verplicht. Bent u niet verzekerd dan verwachten wij dat u zorgt voor een financiële regeling die u in staat stelt om te betalen voor de behandeling en verzorging.

Afspraak op tijd afzeggen

Wilt u een afspraak afzeggen? Dat kan maar doet u dat dan tenminste 24 uur van te voren, anders kunnen u kosten in rekening gebracht worden.

Filmen en geluidopnames

Foto's, film-of geluidopnames maken mag, maar vraag het liever even vooraf aan de betrokken medewerker. Wilt u filmpjes of opnamen waarop andere patiënten of zorgverleners staan met anderen delen? Dan moet u de zorgverlener of andere patiënt om toestemming vragen.

Uw eigendommen

Het ziekenhuis is een open instelling waar iedereen vrij in en uit kan lopen. U bent zelf verantwoordelijk voor uw eigendommen. Het ziekenhuis kan niet aansprakelijk gesteld worden voor verlies of diefstal van eigendommen zolang u daar zelf over kunt waken. Neem geen kostbaarheden mee naar het ziekenhuis en leg brillen, kunstgebitten en gehoorapparaatjes altijd in de lade van uw nachtkastje of in de bijbehorende etui.

Wordt u binnengebracht op de Spoedeisende Hulp (SEH), dan kan het medisch personeel uit medische noodzaak of gevaar voor de volksgezondheid uw kleding kapot knippen en afvoeren. Persoonlijke eigendommen worden altijd apart gehouden.

Het is niet zoals thuis.

Wanneer u onverhoopt opgenomen wordt, gaan zaken misschien niet zoals u het thuis gewend bent. We doen ons best om het verblijf zo aangenaam mogelijk te maken maar we kunnen helaas niet met iedere wens rekening houden, hoe graag we ook zouden willen. Wij vragen om uw begrip hiervoor. Ook moeten we werken volgens protocollen en richtlijnen. Dit om de kwaliteit van de zorg zo goed mogelijk te laten zijn.

Rechten

Als patiënt van ons ziekenhuis heeft u een aantal rechten. Deze zijn vastgelegd in verschillende wetten, zoals de Wet Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO), de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en de

Wet Medezeggenschap Cliënten
Zorginstellingen (WMCZ).
In deze folder hebben we een aantal rechten
bij elkaar gezet en uitgelegd.

Vrije artskeuze

U heeft het recht om zelf een arts te kiezen.
Dit kan zowel voorafgaand aan een
behandeling als tijdens een behandeling. Wij
vragen u om dit bij voorkeur vooraf aan de
arts bij wie u onder behandeling bent te
vertellen.

U heeft ook het recht om een tweede
mening ('second opinion') bij een andere arts
te vragen. U blijft in dat laatste geval wel
onder behandeling bij uw eigen arts.

Toestemmingsvereiste

U mag alleen worden behandeld en/of
onderzocht als u hiervoor toestemming heeft
gegeven. U kunt vragen om uw toestemming
schriftelijk vast te leggen.

Bij een ingrijpende of ongebruikelijke
behandeling zal de hulpverlener nadrukkelijk
om uw toestemming vragen. Wanneer een
risico zich vaker voordoet of de aard van een
risico ernstiger is, neemt de informatieplicht
namelijk toe.

In de overige gevallen gaan onze
hulpverleners er in principe van uit dat u
stilzwijgend instemt. Laat u hen daarom
weten als u géén toestemming geeft.
Wanneer u in spoedeisende gevallen zelf
geen toestemming kunt geven, wordt
geprobeerd om toestemming te krijgen van
uw vertegenwoordiger. Is toestemming krijgen
niet mogelijk mag de hulpverlener zonder
toestemming handelen, tenzij u van tevoren
heeft aangegeven af te zien van een
(be)handeling. Een niet-reanimeerverklaring is
daarvan een voorbeeld.

In uw eigen belang dient u binnen redelijke
grenzen de adviezen van uw arts en/of
hulpverlener op te volgen.

Niet wilsbekwaam

Wanneer u niet (meer) in staat bent om zelf
beslissingen te nemen, neemt de arts contact
op met uw vertegenwoordiger.

Het is verstandig om deze van tevoren aan te
wijzen via een schriftelijke machtiging. Heeft u
dit niet gedaan, dan zal de arts meestal uw

echtgenoot/partner of een nabij familielid
benaderen.

Minderjarigen

Het toestemmingsvereiste bij minderjarigen
heeft meer uitleg nodig. Daarom hebben wij
daar een aparte folder voor: *De rechten (en
plichten) van uw kind*.

Recht op informatie

Om toestemming te kunnen geven moet u
goed geïnformeerd zijn. De hulpverlener
(bijvoorbeeld uw arts) moet u vertellen wat er
gaat gebeuren en waarom. Is de uitleg niet
duidelijk? Vraag gerust om het nogmaals uit
te leggen. U heeft recht op informatie over:

- Uw ziekte of aandoening;
- Aard, doel en ontwikkeling van een
voorgestelde behandeling, onderzoek of
uit te voeren verrichting;
- De te verwachten gevolgen of risico's
hiervan;
- Alternatieven die in aanmerking komen;
- Vooruitzichten voor uw gezondheid,
verband houdend met uw behandeling,
het voorgestelde onderzoek of verrichting.

Plicht tot geven van informatie

U bent echter ook verplicht tot het geven van
informatie aan de arts. Het gaat dan om
informatie die nodig is zodat uw arts een
goede diagnose kan stellen en een
deskundige behandeling kan geven.
Wanneer er specifieke omstandigheden zijn
die een extra risico voor u vormen
(bijvoorbeeld: de concertpianist die aan zijn
vinger wordt geopereerd), moet u dat ook
aan de arts vertellen.

U dient zelf te melden aan uw behandelend
arts als u gebruik maakt van apparatuur of
hulpmiddelen of een implantaat heeft. Dit is
belangrijke informatie bij bijvoorbeeld
bepaalde onderzoeken.

Medisch dossier

Uw behandelend arts is verplicht om een
medisch dossier bij te houden. Het dossier
bevat aantekeningen over uw
gezondheidstoestand en gegevens over de
uitgevoerde onderzoeken en behandelingen.
Ook worden in het dossier de voor uw
behandeling noodzakelijke gegevens
opgenomen die uw arts elders heeft

opgevraagd, bijvoorbeeld bij een medisch specialist uit een ander ziekenhuis. Zie ook www.ghz.nl/epd

Wie mogen uw dossier inzien?

Naast uw recht op inzage in het medisch dossier hebben de volgende personen het recht om zonder uw toestemming uw gegevens in te zien. Als u niet wilt dat uw gegevens aan andere hulpverleners worden verstrekt, dan kunt u hiertegen bezwaar maken bij uw behandelend arts.

- Alle personen die rechtstreeks bij uw behandeling zijn betrokken, kunnen uw (elektronische) dossier bekijken. Dit geldt ook voor externe en/of gedetacheerde specialisten uit andere ziekenhuizen die u binnen ons ziekenhuis behandelen of waarnemen voor uw eigen specialist.
- Verschillende zorgaanbieders in de regio kunnen uw dossier inzien wanneer zij rechtstreeks betrokken zijn bij uw behandeling en het inzien voor de behandeling noodzakelijk is. Het gaat hierbij onder meer om uw huisarts, de Regionale Huisartsen Organisatie Midden-Holland, apothekers en apotheehoudende huisartsen, GGZ Midden-Holland, Zorgpartners, Fundis en Rivierduinen. Zo kan uw huisarts bijvoorbeeld uitslagen van onderzoeken bekijken en zien wanneer u bent opgenomen. Bij een nieuwe ziekteperiode kan uw arts/andere hulpverlener direct uw bestaande dossier inzien; alle artsen van het GHZ kunnen uw medisch dossier dus inzien. Achteraf kan controle plaatsvinden of de kennisname terecht was of niet.
- Wordt u behandeld door Groene Hart Extra Zorg, dan kunnen de hulpverleners die bij uw behandeling betrokken zijn uw dossier van het Groene Hart Ziekenhuis inzien.

Wettelijke verplichting delen gegevens

- In een aantal gevallen hebben wij de wettelijke verplichting om uw persoonsgegevens te delen met de zorgverzekeraars, de Inspectie Gezondheid en Jeugd (IGJ) en landelijke kwaliteitsregistraties. Er is dan een wettelijke grondslag waardoor er geen toestemming van u nodig is. U kunt daartegen ook geen bezwaar maken.

Op grond van de wettelijke verplichting in de WKKGZ hebben wij een intern kwaliteitsregister waarin in voorkomende gevallen uw gegevens zonder uw toestemming mogen worden opgenomen. Ook hier is een wettelijke grondslag.

Meer informatie over ontvangers/verwerkers van patiënten informatie vanuit het GHZ treft u aan in de GHZ folder, genaamd "het elektronisch patiëntendossier", te vinden op: www.ghz.nl/epd.

Recht op inzage

U heeft recht op inzage van het medisch en verpleegkundig dossier. Uitgezonderd zijn gegevens die de privacy van anderen schaden en de persoonlijke werkaantekeningen van de arts. Deze werkaantekeningen moet de arts dan wel gescheiden van het dossier bewaren. U kunt kosteloos een afschrift krijgen van het medisch of verpleegkundig dossier of een gedeelte daarvan met uitzondering van bijkomende kopieën. Op verzoek kan ook de logging die heeft plaatsgevonden, worden opgenomen in het afschrift.

Recht op correctie

Staat er volgens u een fout in uw dossier dan, kunt u uw arts verzoeken dit te corrigeren. Het is aan de arts om te besluiten of dit wel of niet kan.

U kunt ook een verzoek doen aan de arts om een aanvullende verklaring van u in uw dossier op te nemen.

Recht op vernietiging

Indien u (een deel van) uw gegevens in het medisch dossier wilt laten vernietigen dan kunt een verzoek hiertoe indienen. Het is aan uw arts om te beoordelen of er geen bezwaren zijn op grond van een wettelijke regeling of een zwaarwegend belang zoals bijvoorbeeld een erfelijke familiale aandoening.

Recht op overdraagbaarheid van gegevens (dataportabiliteit)

U kunt op verzoek de aan het GHZ verstrekte persoonsgegevens (EPD), in een gestructureerde, gangbare en digitaal leesbare vorm ontvangen. Op uw verzoek kunnen de gegevens uit uw medisch dossier

worden overgedragen aan een andere zorgaanbieder indien u daarnaar overstapt.

Bewaartermijn

De algemene bewaartermijn van uw gegevens is twintig jaar. Deze termijn kan langer worden wanneer uw arts de gegevens nodig heeft om goede zorg te bieden. U kunt hierbij denken aan langlopende of terugkerende behandelingen bij chronische ziekten of erfelijke aandoeningen.

De termijn kan ook korter zijn wanneer een beroep wordt gedaan op het vernietigingsrecht (zie hierboven).

Privacy en identificatie

Recht op privacy

De hulpverlener moet de privacy van de patiënt beschermen en bewaren. Alles wat is besproken, wordt vertrouwelijk behandeld. U kunt uw arts ook vragen om gegevens in uw dossier voor anderen af te schermen. Handelingen of onderzoeken mogen alleen in het bijzijn van anderen worden uitgevoerd als u daarmee instemt.

Al onze medewerkers zijn verplicht tot geheimhouding van uw privégegevens. In het "GHZ privacyreglement patiënten" is daarnaast meer informatie opgenomen over uw recht op privacy, zie www.ghz.nl/privacystatement.

Bescherming tegen profiling

Profiling is de manier waarop op geautomatiseerde wijze een besluit wordt genomen doordat systemen aan elkaar gekoppeld worden. GHZ maakt hier geen gebruik van en draagt er zorg voor de patiënt hiertegen te beschermen.

Identificatieverzoek

In het kader van de Zorgverzekeringswet behoort u zich bij uw bezoek aan ons ziekenhuis te identificeren.

Hiervoor zijn meerdere redenen:

- Het ziekenhuis beschikt zo over de juiste en volledige persoonsgegevens van u;
- Medische fouten kunnen hierdoor worden voorkomen, omdat personen zich niet meer voor een ander kunnen uitgeven;
- Fraude met verzekeringspassen wordt voorkomen.

Als identiteitsbewijs gelden o.a.: paspoort, identiteitskaart, vreemdelingendocument en rijbewijs.

Het verzoek tot identificatie geldt voor iedere patiënt. Eenmaal per jaar zullen wij uw gegevens controleren. Komt u met spoed naar het ziekenhuis en heeft u geen identificatiebewijs bij u, dan zullen wij u uiteraard wel helpen.

Kinderen jonger dan veertien jaar zijn niet verplicht een identiteitsbewijs te hebben. Het identificatieverzoek geldt echter ook voor hen. Hebben zij geen eigen identiteitsbewijs en zijn ook niet bijgeschreven in het paspoort van de ouder, dan zullen wij alleen controleren of het kind is bijgeschreven op de verzekeringspolis van de ouder. Ook van hen hebben wij het Burgerservicenummer nodig.

Gebruik van uw Burgerservicenummer (BSN)

Het BSN van een patiënt wordt gebruikt om te waarborgen dat de te verwerken persoonsgegevens (in het kader van de verlening van zorg) op u betrekking hebben. Gebruik van het BSN kan dus alleen om de identiteit van een patiënt en de juistheid van de verwerkte gegevens te verifiëren. Met het oog op mogelijke identiteitsfraude is het dus van groot belang dat u zeer zorgvuldig met deze gegevens om gaat en verlies ervan voorkomt.

Bloedcontact

Het ziekenhuis gaat uiterst voorzichtig om met bloed en bloedproducten. Dit is zowel in uw belang, als in het belang van medewerkers. In een klein aantal gevallen kan het gebeuren dat een medewerker in contact komt met bloed van een patiënt. Bijvoorbeeld bij het afnemen van bloed; bij bloedonderzoek of bij behandelingen waarbij bloed vrijkomt, zoals een operatie of bij wondverzorging. Heeft die patiënt een bepaald virus, dan kan de medewerker hiermee besmet raken. Het gaat hierbij om het hepatitis B- of C-virus of het HIV-virus. Daarom onderzoeken we in die gevallen het bloed van de betreffende patiënt op deze virussen. Daarna wordt de uitslag ook met de patiënt besproken.

Cliëntenraad

Om tegemoet te kunnen komen aan de wensen en behoeften van onze patiënten, is het belangrijk om te weten wat er onder hen leeft. Daarom heeft het GHZ een Cliëntenraad ingesteld. Meer informatie over de Cliëntenraad krijgt u in de folder *De Cliëntenraad*, zie www.ghz.nl/cliëntenraad. Wilt u contact, dan kunt u bellen naar het secretariaat van de Cliëntenraad, 0182- 50 5204, bereikbaar van maandag t/m donderdag. U kunt ook mailen naar: cliëntenraad@ghz.nl.

Bent u niet tevreden?

Het kan gebeuren dat u niet helemaal tevreden bent over de behandeling of uw verblijf in het ziekenhuis. In dat geval kunt u het beste eerst praten met degene die u verantwoordelijk acht. Wilt u dat niet of heeft het gesprek niet het gewenste resultaat, dan kunt u zich wenden tot de klachtenfunctionaris voor advisering of bemiddeling. Dit kan mondeling, schriftelijk of telefonisch. De klachtenfunctionaris is bereikbaar op werkdagen van 9.00 – 16.30 uur, op telefoonnummer: (0182) 50 59 74.

In de folder *Een klacht* staan de klachtenprocedure binnen ons ziekenhuis en de overige mogelijkheden uitgebreid beschreven, zie www.ghz.nl/klacht. Vanzelfsprekend doen wij alles om klachten te voorkomen. Als u een klacht heeft, horen wij dat graag van u, want dat geeft ons mogelijkheden de kwaliteit van zorg te verbeteren.

Vragen?

In deze folder hebben wij u uitleg gegeven over de belangrijkste patiëntenrechten. Mocht u hierover vragen hebben, bespreek deze dan met uw hulpverlener.

Voor algemene vragen over het ziekenhuis kunt u bellen naar: (0182) 50 50 50 of kijken op onze website: www.ghz.nl.

Groene Hart Ziekenhuis, locatie Gouda

Bleulandweg 10
2803 HH Gouda

Algemeen telefoonnummer ziekenhuis:
(0182) 50 50 50.

colofon

uitgave : Groene Hart Ziekenhuis, Gouda
productie : Marketing & Communicatie
oktober 2024
02.07.054