

Uw rechten en plichten als patiënt

Als patiënt van ons ziekenhuis hebt 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 geven wij u informatie over deze patiëntenrechten. Overigens hebt u ook een aantal plichten, deze staan aan het einde van de folder beschreven.

Toestemmingsvereiste

U mag alleen worden behandeld en/of onderzocht als u hiervoor toestemming heeft gegeven. Uiteindelijk beslist u zelf of u wel of niet wordt behandeld.

Wanneer sprake is van een ingrijpende of ongebruikelijke behandeling zal de hulpverlener nadrukkelijk 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 wanneer u geen toestemming geeft. Wanneer u in spoedeisende gevallen zelf geen toestemming kunt geven, wordt geprobeerd om toestemming te krijgen van een vertegenwoordiger. Wanneer dat niet lukt, mag de hulpverlener zonder toestemming handelen, tenzij u van tevoren hebt aangegeven af te zien van een (be)handeling.

Dit kan in de vorm van bijvoorbeeld een niet-reanimeerverklaring.

Ten slotte kunt u vragen uw toestemming schriftelijk vast te leggen.

Voor minderjarigen leest u in de folder *De rechten (en plichten) van uw kind meer informatie*.

Uw dossier

Uw behandelend arts is verplicht 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

Inzage in uw dossier

Hierna leest u wie inzage heeft in uw dossier. Onder het kopje 'Privacy' ziet u aan welke registratiesystemen wij gegevens leveren. Wij gaan ervan uit dat u toestemt dat uw gegevens worden gebruikt voor deze doeleinden. Mocht dit niet zo zijn, dan kunt u hiertegen bezwaar maken (zie: 'Bezwaar').

Wie heeft toegang tot uw gegevens:

- Alle personen die rechtstreeks bij uw behandeling zijn betrokken, kunnen uw (elektronische) dossier bekijken. Dit geldt ook voor gedetacheerde specialisten uit andere ziekenhuizen die u binnen ons ziekenhuis behandelen.
- Verschillende zorgaanbieders in de regio kunnen uw dossier inzien. Het gaat hierbij onder meer om uw huisarts, de Regionale Huisartsen Organisatie Midden-Holland, apothekers en apotheekhoudende 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 uw dossier van het Groene Hart Ziekenhuis inzien.
- Externe specialisten nemen regelmatig voor onze specialisten waar en kunnen zo nodig de patiëntendossiers van elkaars patiënten bekijken.
- In het geval van letselschade kunnen gegevens worden verstrekt aan uw verzekeraar of zullen medewerkers van de juridische afdeling van het GHZ, externe juristen/advocaten en verzekeraars uw gegevens inzien.
- Voor een indicatiestelling patiëntgegevens verstrekt het GHZ gegevens aan het CIZ (Centrum Indicatiestelling Zorg). Deze gegevens kunnen door het CIZ hergebruikt worden. Als u het hier niet mee eens bent, kunt u hiertegen bezwaar maken bij uw arts.

Rechten van de patiënt

Recht op informatie

De hulpverlener (bijvoorbeeld uw arts) moet u vertellen wat er gaat gebeuren en waarom. Vraag hem of haar gerust om toelichting als iets niet duidelijk is. U hebt 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.

Recht op inzage

U hebt 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 rectificatie

Wanneer u vindt dat uw dossier inhoudelijk onjuist is, kunt u uw arts verzoeken dit te corrigeren of een aanvullende verklaring van u op te nemen. Tevens kunt u vragen gegevens voor anderen af te schermen.

Recht op vernietiging/anonimisering

Daarnaast kunt u vragen om (een deel van) uw gegevens te vernietigen. Dit houdt in dat uw medische gegevens worden geanonimiseerd zodat deze niet meer terug te vinden zijn. Dit hoeft niet wanneer uw arts aannemelijk maakt dat het bewaren van de gegevens van aanmerkelijk belang is voor iemand anders dan uzelf, of wanneer een wettelijke bepaling vernietiging verbiedt.

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. Deze informatie kan op uw verzoek worden overgedragen naar een andere verwerkingsverantwoordelijke indien u bijvoorbeeld wenst over te stappen naar een andere zorgaanbieder.

Bescherming tegen profiling

U heeft het recht niet te worden onderworpen aan 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.

Recht op privacy

De hulpverlener moet de privacy van de patiënt beschermen en bewaren. Alles wat is besproken, wordt vertrouwelijk behandeld. Handelingen of onderzoeken mogen alleen met uw toestemming in het bijzijn van anderen worden uitgevoerd.

Al onze medewerkers zijn verplicht tot geheimhouding van uw privégegevens. Dossiers met uw gegevens mogen alleen gebruikt worden voor zover die noodzakelijk zijn voor uw behandeling of daarmee samenhangen.

Uw gegevens kunnen in ons ziekenhuis ook worden gebruikt voor de afhandeling van geschillen en voor ons kwaliteitssysteem. Het ziekenhuis levert ook (anonieme) patiëntengegevens aan een aantal registratiesystemen.

- Nederlandse Transplantatie Stichting;
- Theory Of Constraints (TOC) om de patiëntenlogistiek te verbeteren;
- gegevens aan het Informatie Systeem voor Diagnose Behandeling Combinatie (DIS);
- Transfusie Register Irregulaire antistoffen (TRIX).

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 .

In het "GHZ privacyreglement patiënten" is daarnaast meer informatie opgenomen over uw recht op privacy, zie www.ghz.nl/privacystatement .

Recht op vrije artskeuze

U hebt het recht om zelf een arts te kiezen. Dit kan zowel voorafgaand aan een behandeling als tijdens een behandeling leiden tot de keuze van een andere arts. Dit dient u natuurlijk wel aan de arts bij wie u onder behandeling bent te vertellen en bij voorkeur vooraf met hem te overleggen.

U hebt 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.

Uw rechten bij wilsonbekwaamheid

Mocht u niet (meer) in staat zijn zelf uw beslissingen te nemen, dit wordt 'wilsonbekwaamheid' genoemd, dan neemt de arts contact op met uw vertegenwoordiger. Dit kan iemand anders zijn dan uw contactpersoon.

Het is verstandig deze van tevoren aan te wijzen via een schriftelijke machtiging. Hebt u dit niet gedaan, dan zal de arts meestal uw echtgenoot/ partner of een nabij familielid benaderen.

Klachtrecht

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.

U kunt zich ook richten tot de klachtencommissie van het ziekenhuis voor een onafhankelijk oordeel over uw klacht. De klachtenfunctionaris kan u daarover informeren.

Overigens kunt u zich ook tot externe instanties wenden met uw klacht.

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 hebt, horen wij dat graag van u, want dat geeft ons mogelijkheden de kwaliteit van zorg te verbeteren.

Bewaartermijn

De algemene bewaartermijn van uw gegevens is voorsnog vijftien 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). Het ziet er naar uit dat de wetgever de bewaartermijn van 15 jaar naar 30 jaar gaat verlengen. In afwachting van de verlenging van de bewaarplicht worden binnen het GHZ nog geen medische dossiers van patiënten vernietigd, tenzij dit op uitdrukkelijk verzoek van een patiënt gebeurt.

Wetenschappelijk of statistisch onderzoek

Uw gegevens kunnen worden gebruikt voor wetenschappelijk of statistisch onderzoek, bijvoorbeeld door een arts. In dat geval wordt in principe toestemming aan u gevraagd voordat uw gegevens aan andere instanties worden verstrekt, tenzij dit in redelijkheid niet mogelijk is en er een algemeen belang mee is gediend.

Wanneer gegevens over uw aandoening of behandeling worden verstrekt zonder dat de onderzoekende instantie uw identiteit te weten komt, gaan wij er vanuit dat u geen bezwaar hebt.

U kunt deelnemen aan een wetenschappelijk onderzoek waarbij bijvoorbeeld bepaalde medicijnen worden getest. U krijgt hier altijd vooraf schriftelijke informatie over. Wanneer u instemt, vragen wij u een toestemmingsformulier te ondertekenen.

Gebruik (anoniem) lichaamsmateriaal

Voor uw behandeling wordt vaak bloed afgenomen of een stukje weefsel weggehaald, bijvoorbeeld van de huid of een klier. Dit wordt gebruikt om de diagnose te bepalen. Dat wil zeggen: om na te gaan welke aandoening u hebt of juist niet hebt. Ook dit zogenaamde lichaamsmateriaal blijkt vaak achteraf van belang voor wetenschappelijk onderzoek.

Bijvoorbeeld als men denkt een methode te hebben gevonden om de diagnose nog sneller of nauwkeuriger te kunnen bepalen.

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.

Bezwaar

Als u niet wilt dat uw gegevens aan derden of andere hulpverleners worden verstrekt, dan kunt u hiertegen bezwaar maken bij uw behandelend arts. Dit is ook mogelijk wanneer u niet wilt dat (anoniem) lichaamsmateriaal aan derden wordt verstrekt. Dit geldt eveneens wanneer u bezwaar hebt tegen gegevensverstrekking voor ons klachten- en kwaliteitssysteem. Mocht u tegen wetenschappelijk/statistisch onderzoek met uw gegevens of onderzoek naar uw bloed bezwaar hebben, bespreek dit dan met uw behandelend arts.

Bejegening over en weer

U mag als patiënt rekenen op een correcte bejegening door onze medewerkers. Voor u bestaat de mogelijkheid een signaal of klacht in te dienen wanneer u de bejegening van onze medewerkers als niet-correct ervaart.

Omgekeerd verwachten wij dat u zich ook correct gedraagt naar onze medewerkers. Binnen ons ziekenhuis gaan wij er vanuit dat u zich bijvoorbeeld niet agressief of anderszins grensoverschrijdend gedraagt. Ook vragen we u niet ongevraagd foto-, of filmopnames van onze medewerkers te maken. Mocht sprake zijn van grensoverschrijdend gedrag dan zou dat er toe kunnen leiden dat u uiteindelijk de toegang tot ons ziekenhuis wordt ontzegd.

Omgang met uw eigendommen

De combinatie medische noodzaak en gevaar voor de volksgezondheid kan aanleiding zijn dat medisch personeel op de SEH uw kleding kapot knipt en af (laat) voeren. Dit gebeurt alleen in uiterste nood. Persoonlijke eigendommen worden altijd apart gehouden.

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 hebt u geen identiteitsbewijs 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.

Plichten van een patiënt

U moet uw arts en/of hulpverlener duidelijk en volledig informeren, zodat deze een goede diagnose kan stellen en een deskundige behandeling kan geven. Daarnaast zult u aan de arts moeten vertellen welke specifieke omstandigheden bij u spelen die risicoverhogend kunnen zijn (bijvoorbeeld: de pianostemmer wordt aan zijn vinger geopereerd). In uw eigen belang dient u binnen redelijke grenzen de adviezen van uw arts en/of hulpverlener op te volgen.

U dient zelf te melden aan uw behandelend arts als u gebruik maakt van apparatuur of hulpmiddelen of een implantaat hebt.

U behoort zich te verzekeren of anderszins te zorgen voor een financiële regeling die u in staat stelt om te betalen voor de behandeling en verzorging. Houd u er daarnaast rekening mee dat wanneer u uw afspraak niet tenminste 24 uur van te voren hebt afgezegd, u kosten in rekening kunnen worden gebracht.

Het ziekenhuis is een open instelling. U bent zelf verantwoordelijk voor uw eigendommen. Het ziekenhuis is dan ook niet aansprakelijk voor verlies of diefstal van eigendommen zolang u daar zelf over kunt waken.

Verder verwachten wij dat u zich houdt aan de regels van ons ziekenhuis zoals deze aan u bekend worden gemaakt.

Clëntenraad

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/clientenraad. 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: clientenraad@ghz.nl.

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.

colofon

uitgave : Groene Hart Ziekenhuis, Gouda
productie : Marketing & Communicatie
februari 2019
02.07.054