

Uw rechten en plichten als patiënt

Welkom in het Groene Hart Ziekenhuis!
We gaan goed voor u zorgen en doen ons best om uw verblijf in ons ziekenhuis zo prettig mogelijk te maken.
Daarvoor hebben we een aantal huisregels.
We vragen u om zich hieraan te houden.

Aardig en beleefd

U mag rekenen op een vriendelijke en respectvolle behandeling door onze medewerkers.
Wij verwachten dat u ook beleefd bent tegenover onze medewerkers.
Agressief of grensoverschrijdend gedrag accepteren wij niet.
Toont u dergelijk gedrag, dan kunnen wij u de toegang tot het ziekenhuis weigeren.

Verzekering

Wij gaan ervan uit dat u een basisverzekering voor zorg heeft.
Woont en werkt u in Nederland, dan bent u dat wettelijk verplicht.
Heeft u geen verzekering? Dan moet u zelf zorgen voor een financiële regeling, zodat u uw behandeling en verzorging kunt betalen.

Afspraak op tijd afzeggen

Wilt u een afspraak afzeggen?
Doe dit dan minstens 24 uur van tevoren.
Zegt u later af, dan kunnen wij kosten bij u in rekening brengen.

Filmen en geluidopnames

U mag foto's, film- of geluidsoptnamen maken in het ziekenhuis.
Vraag dit wel altijd eerst aan de medewerker die erbij is.
Wilt u opnamen waarop andere patiënten of zorgverleners staan delen met anderen (bijvoorbeeld op sociale media)?
Dan moet u toestemming vragen aan de

personen die op de opname te zien of te horen zijn.

Uw eigendommen

Ons ziekenhuis is een open gebouw. Iedereen kan naar binnen en naar buiten lopen.
Daarom bent u zelf verantwoordelijk voor uw spullen.
Het ziekenhuis is niet aansprakelijk voor verlies of diefstal van eigendommen zolang u daar zelf op kunt letten.
Neem daarom geen kostbare spullen mee.
Leg uw bril, kunstgebit of gehoorapparaat altijd in het laatje van uw nachtkastje of in de bijbehorende etui.

Komt u op de Spoedeisende Hulp (SEH) binnen, dan kan het zijn dat wij uw kleding kapot moeten knippen om snel te kunnen helpen of om besmetting te voorkomen.
Uw persoonlijke eigendommen bewaren wij altijd apart.

Het is niet zoals thuis.

Als u wordt opgenomen, kan het zijn dat dingen anders gaan dan thuis.
Wij doen ons best om uw verblijf zo prettig mogelijk te maken, maar we kunnen niet aan alle wensen voldoen.
We vragen hiervoor uw begrip.
Onze medewerkers werken volgens protocollen en richtlijnen.
Dat zijn vaste afspraken die helpen om de kwaliteit van zorg goed te houden.

Rechten

Als patiënt van het Groene Hart Ziekenhuis heeft u verschillende rechten.
Deze rechten staan in de wet, bijvoorbeeld in:

- de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO);

- de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG);
- de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz);
- de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ).

Hieronder leggen we de belangrijkste rechten uit.

Vrije artskeuze

U mag zelf een arts kiezen, zowel voor als tijdens een behandeling.

Vertel dit bij voorkeur vooraf aan de arts die u behandelt.

U mag ook een tweede mening vragen, dat heet een second opinion.

Een andere arts geeft dan een extra oordeel over uw situatie.

U blijft wel onder behandeling van uw eigen arts.

Toestemming geven

U wordt alleen behandeld of onderzocht als u daarvoor toestemming heeft gegeven.

U kunt vragen om uw toestemming op papier te zetten.

Bij een ingrijpende of bijzondere behandeling zal de arts nadrukkelijk om uw toestemming vragen. Als een behandeling grotere risico's heeft of vaker complicaties kan geven, krijgt u extra uitleg.

Bij gewone onderzoeken of behandelingen gaan hulpverleners er meestal van uit dat u stilzwijgend akkoord gaat.

Laat het dus weten als u geen toestemming wilt geven.

In een spoedgeval kan het zijn dat u zelf geen toestemming kunt geven.

Dan probeert de arts uw vertegenwoordiger te bereiken. Als dat niet lukt, mag de arts toch handelen als dat nodig is om u te helpen.

Dit geldt niet als u van tevoren schriftelijk heeft vastgelegd dat u bepaalde behandelingen niet wilt, bijvoorbeeld met een niet-reanimeerverklaring.

Het is belangrijk dat u de adviezen van uw arts of hulpverlener zoveel mogelijk opvolgt.

Niet wilsbekwaam

Soms kan een patiënt niet meer zelf beslissen over een behandeling.

Dat noemen we niet wilsbekwaam.

In dat geval neemt de arts contact op met uw vertegenwoordiger.

Het is verstandig om van tevoren iemand schriftelijk aan te wijzen die beslissingen voor u mag nemen als dat nodig is (uw vertegenwoordiger).

Heeft u dat niet gedaan, dan zal de arts meestal uw partner, echtgenoot of een familielid benaderen.

Minderjarigen

Bij minderjarigen gelden speciale regels voor toestemming.

De wet maakt verschil tussen kinderen van verschillende leeftijden.

Daarom hebben wij hiervoor een aparte folder: *De rechten (en plichten) van uw kind*.

In die folder leest u precies wie toestemming moet geven voor een onderzoek of behandeling van uw kind.

Recht op informatie

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

- uw ziekte of aandoening;
- het doel, de werkwijze en de duur van de behandeling, het onderzoek of de verrichting;
- de mogelijke gevolgen of risico's;
- eventuele andere behandelingen die mogelijk zijn;
- de vooruitzichten voor uw gezondheid.

Plicht tot geven van informatie

U heeft niet alleen rechten, maar ook plichten.

U moet de arts alle informatie geven die nodig is om een goede diagnose te stellen en een deskundige behandeling te geven.

Vertel het ook als er bijzondere omstandigheden zijn die invloed kunnen hebben op de behandeling.

Een voorbeeld: als u concertpianist bent en geopereerd moet worden aan uw vinger, is dat belangrijke informatie voor uw arts.

Gebruik u hulpmiddelen, een medisch apparaat of heeft u een implantaat? Vertel dit dan altijd aan uw arts.

Deze informatie is nodig om veilig onderzoek en behandeling te kunnen doen.

Medisch dossier

Uw behandelend arts moet een medisch dossier bijhouden.

In dit dossier staan aantekeningen over uw gezondheid en informatie over onderzoeken en behandelingen.

Ook kan uw arts informatie opnemen die hij of zij heeft gekregen van andere zorgverleners, zoals een specialist uit een ander ziekenhuis.

Meer informatie hierover vindt u op www.ghz.nl/epd.

Identificatie bij uw bezoek

Als u het ziekenhuis bezoekt, moet u zich kunnen identificeren.

Dat betekent dat u moet laten zien wie u bent, bijvoorbeeld met:

- een paspoort;
- een identiteitskaart;
- een rijbewijs;
- een vreemdelingendocument.

Wij vragen dit omdat:

- we dan zeker weten dat uw persoonlijke gegevens juist zijn;
- medische fouten hierdoor worden voorkomen;
- fraude met verzekeringsbewijzen wordt tegengegaan.

Iedere patiënt moet zich identificeren, ook als u al vaker bent geweest.

We controleren uw gegevens één keer per jaar.

Komt u met spoed binnen en heeft u geen identiteitsbewijs bij u, dan helpen wij u natuurlijk wel.

Kinderen jonger dan 14 jaar hoeven geen eigen identiteitsbewijs te hebben.

Als ze niet bijgeschreven staan in het paspoort van de ouder, controleren wij of ze op de zorgverzekering van de ouder vermeld staan.

Wij hebben van ieder kind het Burgerservicenummer (BSN) nodig.

Gebruik van uw Burgerservicenummer (BSN)

Uw BSN gebruiken wij om zeker te weten dat alle gegevens die wij verwerken ook echt bij u horen.

Zo voorkomen wij dat uw medische gegevens per ongeluk bij iemand anders terechtkomen. Het is daarom belangrijk dat u zelf ook zorgvuldig met uw BSN omgaat en voorkomt dat het wordt misbruikt.

Bloedcontact

Het Groene Hart Ziekenhuis gaat heel zorgvuldig om met bloed en bloedproducten. Dat is belangrijk voor uw veiligheid én voor die van onze medewerkers.

Soms kan het gebeuren dat een medewerker in contact komt met bloed van een patiënt, bijvoorbeeld:

- bij het afnemen van bloed;
- bij een operatie;
- bij het verzorgen van wonden.

Als er een risico is dat de patiënt een virus bij zich draagt, kan de medewerker besmet raken.

Het gaat dan om virussen zoals hepatitis B, hepatitis C of hiv.

In zo'n situatie onderzoeken we het bloed van de patiënt op deze virussen.

De arts bespreekt daarna de uitslag altijd met de patiënt.

Cliëntenraad

Het Groene Hart Ziekenhuis wil graag weten wat patiënten belangrijk vinden.

Daarom hebben wij een Cliëntenraad.

Deze raad denkt mee over de zorg en de dienstverlening in het ziekenhuis en geeft advies aan de directie.

Wilt u meer weten over de Cliëntenraad?

Lees dan de folder *De Cliëntenraad* op www.ghz.nl/clientenraad.

U kunt ook contact opnemen met het secretariaat van de Cliëntenraad.

Zij zijn bereikbaar van maandag tot en met donderdag via telefoonnummer

0182 - 50 5204.

U kunt ook mailen naar clientenraad@ghz.nl.

Bent u niet tevreden?

Het kan gebeuren dat u niet helemaal tevreden bent over uw behandeling of uw verblijf in het ziekenhuis. Bespreek dit dan eerst met de medewerker of arts die betrokken is bij uw zorg. In veel gevallen kan een gesprek al een oplossing bieden.

Wilt u dat niet, of lost het gesprek het probleem niet op? Neem dan contact op met de klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris luistert naar uw verhaal, geeft advies en kan bemiddelen tussen u en het ziekenhuis.

U kunt dit doen mondeling, schriftelijk of telefonisch.

De klachtenfunctionaris is bereikbaar op werkdagen van 9.00 tot 16.30 uur via telefoonnummer 0182 - 50 59 74.

Meer informatie over de klachtenprocedure vindt u in de folder *Een klacht* of op www.ghz.nl/klacht.

Vragen?

Heeft u nog vragen, bespreek die dan met uw arts of een andere hulpverlener.

Groene Hart Ziekenhuis, locatie Gouda

Bleulandweg 10
2803 HH Gouda
0182- 50 50 50
www.ghz.nl.

colofon

uitgave : Groene Hart Ziekenhuis, Gouda
productie : Marketing & Communicatie
augustus 2026
02.07.054