

Rechten en plichten

Als cliënt hebt u een aantal rechten en plichten die zijn vastgelegd in de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO), de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). In deze folder kunt u meer lezen over uw rechten en plichten en hoe u kunt bijdragen aan een goed verloop van uw behandeling. Al deze rechten en plichten zorgen voor een gelijkwaardige relatie tussen u en uw zorgverlener. Maar minstens zo belangrijk zijn openheid en wederzijds vertrouwen in deze relatie. Dat kan niet in wetten worden vastgelegd.

Recht op informatie

Uw medisch specialist en andere zorgverleners die bij uw behandeling betrokken zijn, hebben de plicht u goed te informeren. U hebt deze informatie nodig om te kunnen beslissen of u de behandeling of het onderzoek wilt ondergaan.

Als u de informatie niet goed begrijpt, vraag dan gerust om uitleg.

U hebt recht op informatie in begrijpelijke taal over:

- uw ziekte of aandoening,
- het voorgestelde onderzoek of de behandeling;
- wat u mag verwachten van het onderzoek of de behandeling;
- eventuele andere behandelingsmogelijkheden;
- de gevolgen en eventuele risico's van de behandeling of het onderzoek;
- de medicijnen en eventuele bijwerkingen;
- de termijn wanneer een behandeling kan worden uitgevoerd en tijdsduur;
- de mogelijkheid om af te zien van een behandeling.

Persoonlijk informatie wordt alleen met uw toestemming aan bijvoorbeeld uw partner, familieleden of vrienden verstrekt. Uw e-mailadres wordt alleen gebruikt voor zaken die tussen u en het ziekenhuis kunnen spelen, zoals het beantwoorden van een vraag door een medisch specialist of in het kader van een tevredenheids-onderzoek. Nadere informatie over hoe wij met uw privacy omgaan vindt u op onze website.

Recht op toestemming geven voor de behandeling of onderzoek

De zorgverlener mag u alleen behandelen met uw toestemming. U beslist zelf of u wel of niet behandeld wilt worden (Informed Consent). Nadat u uw toestemming hebt gegeven, kunt u altijd van mening veranderen en alsnog uw toestemming intrekken. In dat geval zoekt u samen met de zorgverlener naar een andere behandeling. Tijdens de duur van het onderzoek of de behandeling vraagt de zorgverlener niet steeds uw toestemming voor handelingen. De zorgverlener gaat dan van uw instemming uit, tenzij u duidelijk anders aangeeft. U kunt ook van een behandeling afzien. Als een behandeling al is begonnen, kan deze niet altijd worden stopgezet. Soms is het nodig de behandeling af te maken.

Wilt u zelf een bepaalde behandeling en is uw zorgverlener van mening dat dit medisch niet noodzakelijk is, dan kunt u een bepaalde handeling niet afdwingen. Als u niet in staat bent om toestemming te geven, bijvoorbeeld bij bewusteloosheid, mag de zorgverlener u vanwege de acute situatie zonder uw toestemming behandelen. Dit geldt echter niet als u van tevoren een schriftelijke verklaring hebt opgesteld dat u een bepaalde behandeling niet wenst. De zorgverlener zal deze 'wilsverklaring' volgens de wet in principe respecteren.

Recht op vertegenwoordiging bij wilsonbekwaamheid

Het kan voorkomen dat u (tijdelijk) niet in staat bent uw toestemming voor behandeling te geven. U kunt voor een dergelijke situatie een wilsverklaring opstellen waarin u iemand als uw vertegenwoordiger aanwijst. Diegene kan voor u beslissen op momenten dat u dat zelf niet kunt.

Wanneer u geen wilsverklaring hebt, overlegt de zorgverlener met een naaste om over uw behandeling te beslissen. In eerste instantie is dat uw partner of een ouder, kind, broer of zus.

Recht van minderjarigen

Wanneer een kind jonger dan twaalf jaar een behandeling of onderzoek moet ondergaan, moeten de ouders of voogd daarvoor toestemming geven. Als een kind tussen de twaalf en zestien jaar is, beslissen de ouders en het kind samen. Boven de zestien jaar mag een kind zelf beslissen.

Recht op vrije keuze van zorgverlener

U hebt het recht om zelf een medisch specialist of andere zorgverlener te kiezen, mits dit mogelijk is. In levensbedreigende situaties hebt u geen keuze. U wordt dan behandeld door de dienstdoende zorgverlener.

Second opinion

Het recht op een tweede mening (second opinion) betekent dat u een oordeel of advies van een andere zorgverlener met dezelfde specialisatie kunt vragen. U blijft onder behandeling van uw eigen specialist. U hebt geen toestemming van uw eigen specialist nodig, maar u kunt de wens om een second opinion gerust met uw eigen specialist bespreken. Wij raden u aan om bij uw zorgverzekeraar te informeren of u de second opinion vergoed krijgt.

Recht op privacy

In het ziekenhuis leggen wij persoonlijke en medische gegevens van u vast in het belang van uw behandeling. Al onze medewerkers hebben een wettelijke plicht tot geheimhouding van uw gegevens. Alleen uw behandelend arts, uw huisarts en andere medewerkers die direct of indirect bij uw behandeling betrokken zijn, hebben inzage in deze gegevens.

Alleen met uw toestemming mag informatie over u aan derden worden gegeven. Een zorgverlener mag niet meer gegevens vragen en schriftelijk vastleggen dan voor een goede diagnose en behandeling noodzakelijk zijn.

Het recht op privacy houdt nog meer in. Medische handelingen moeten worden uitgevoerd zonder dat andere personen, die niet bij uw behandeling zijn betrokken, dat kunnen zien.

Dat geldt ook voor het bespreken van uitslagen van onderzoeken en informatie over uw behandeling. U kunt vragen om een gesprek met uw behandelend arts in een aparte ruimte te voeren. Wij proberen uw privacy zoveel mogelijk te respecteren. Het SKB heeft hierover afspraken gemaakt, die zijn vastgelegd in het privacyreglement. U kunt dit reglement op verzoek inzien.

De medewerkers in het ziekenhuis zijn zich bewust van hun verantwoordelijkheid rondom uw privacy. Afspraken daarover liggen vast in de arbeidsovereenkomst met de werknemer en in een gedragscode voor de werknemer.

Functionaris Gegevensbescherming

Binnen het ziekenhuis is een Functionaris Gegevensbescherming werkzaam. Deze functionaris ziet toe op de toepassing en naleving van de Europese Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Ook houdt hij intern toezicht op de verwerking van persoonsgegevens. Eveneens is de functionaris aanspreekpunt voor patiënten en medewerkers bij vragen, bijvoorbeeld over inzageverzoeken en klachten op gebied van privacy. De Functionaris Gegevensbescherming is bereikbaar via informatiebeveiliging@skbwinterswijk.nl; in spoedgevallen via de receptie van het ziekenhuis.

Elektronisch Patiënten Dossier (EPD)

Uw zorgverlener is verplicht om een dossier van u bij te houden. Hierin staan alle gegevens die betrekking hebben op uw behandeling. Alleen u en de zorgverleners die bij uw behandeling betrokken zijn, hebben het recht uw dossier in te zien. Wanneer u daar uitdrukkelijk toestemming voor geeft, mogen anderen het inzien. In het ziekenhuis werken we met een elektronisch patiënten dossier.

Uw huisarts kan via Zorgportaal correspondentie en uitslagen inzien. Andere externe zorgverleners, zoals een fysiotherapeut, psycholoog, bedrijfsarts of zorgverzekeraar kunnen uw gegevens niet inzien.

Recht op inzage en kopie van het dossier

U mag altijd de gegevens over uzelf in uw medisch dossier inzien. Dat kan digitaal via het patiëntenportaal MijnSKB. Raadpleeg hiervoor onze website: www.SKBWinterswijk.nl Ook kunt u voor inzage in uw dossier een afspraak maken met uw behandelend arts.

Verder kunt u een kopie van uw dossier aanvragen. Hiervoor kunt u contact opnemen met de Zorgadministratie via T 0543 54 45 57 of via e-mail: digipdossiers@skbwinterswijk.nl.

Zij sturen u een formulier om in te vullen en met een kopie van een geldig identificatiebewijs terug te sturen; bijvoorbeeld een kopie van uw rijbewijs, paspoort of identiteitskaart. U kunt iemand machtigen om uw dossier in te zien of om kopieën aan te vragen. De aanvrager (partner, familielid, advocaat) dient dan uw schriftelijke machtiging te overleggen.

Recht op wijzigen of verwijdering van gegevens in het dossier

Het recht op wijzigen van gegevens in uw dossier houdt het volgende in:

- u hebt het recht om een verzoek in te dienen om uw gegevens te veranderen als de gegevens in uw dossier feitelijk onjuist zijn;
- u hebt het recht uw mening of zienswijze op de behandeling op te laten nemen in uw dossier;
- u hebt het recht om gegevens te verwijderen die overbodig zijn of niet ter zake doen (uw verzoek wordt afgewogen t.o.v. de dossierplicht die het ziekenhuis heeft);
- u hebt het recht om gegevens af te laten schermen. Die gegevens worden dan niet meer verwerkt, maar nog wel bewaard.

Een wijziging van gegevens in uw dossier kunt u overleggen met uw zorgverlener of een schriftelijk verzoek sturen naar:

Streekziekenhuis Koningin Beatrix

T.a.v. de Zorgadministratie

Postbus 9005

7100 GG Winterswijk

Hiervoor is een kopie van een geldig identificatiebewijs nodig.

Recht om een klacht in te dienen

Misschien bent u in een situatie terechtgekomen waarin er iets is misgegaan of waarover onvrede is ontstaan. Het bespreken daarvan is niet altijd gemakkelijk, maar wel zinvol en van belang. Allereerst voor uzelf, omdat er dan serieus met uw onvrede wordt omgegaan. Maar ook voor ons, zodat we de zorg kunnen verbeteren.

Als u niet tevreden bent over de zorg of de gang van zaken, kunt u dit het beste direct kenbaar maken bij de betrokken personen of de teamleider van de afdeling. Als u dit bezwaarlijk vindt of er samen niet uitkomt, dan kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris. Meer informatie leest u in de folder: 'Heeft u een klacht, maak het kenbaar'.

Kwaliteitsverbetering en wetenschappelijk onderzoek

Het is van algemeen belang dat patiëntgegevens ook kunnen worden gebruikt voor verbetering van het zorgproces. Alleen zo kan de gezondheidszorg op een kwalitatief hoog peil worden gehouden. Uw gegevens worden niet zomaar voor deze doeleinden verstrekt. De gegevens moeten namelijk zoveel mogelijk anoniem worden gemaakt, zodat niemand kan weten dat het om uw gegevens gaat. Voor wetenschappelijk onderzoek geldt dat voor het gebruik van uw gegevens uw toestemming moet worden gevraagd, tenzij dat van de onderzoeker in redelijkheid niet kan worden verlangd. Het SKB verstrekt tevens anonieme gegevens vanwege wettelijke verplichtingen en/of voor het verkrijgen van managementinformatie.

Plichten van de cliënt

Als patiënt hebt u behalve rechten ook plichten:

- Het is uw plicht om de zorgverlener duidelijk en volledig te informeren zodat deze een goede diagnose kan stellen en een deskundige behandeling kan geven.
- Als u het met de zorgverlener eens bent over een behandeling, geeft u uw volledige medewerking.
- U dient te zorgen voor betaling van de behandeling en verzorging die u in ons ziekenhuis ontvangt.



- Er is een wettelijke identificatieplicht. U moet zich altijd kunnen identificeren in het SKB. Dit kan met een geldig rijbewijs, paspoort of identiteitskaart. Deze gegevens gebruiken wij om uw Burgerservicenummer (BSN) en zorgverzekering te registreren en te controleren.

Meer informatie

Meer informatie over rechten en plichten kunt u krijgen bij:

- De Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie
Telefoonnummer: (030) 297 03 03.
Website: www.npcf.nl
- Het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, afdeling publieksvoorlichting
Telefoonnummer: 0800 8051 (gratis)
Website: www.postbus51.nl, klik op 'zorg en gezondheid'
- Inspectie voor de Gezondheidszorg, IGZ Loket
Telefoonnummer: (088) 120 50 00
Website: www.igz.nl