

Rechten en plichten

Als patiënt van MC Groep

Patiënteninformatie

Deze folder is een uitgave van de Klachtenbemiddeling_versie februari 2018
1172998PR/2-2018-Rechten en plichten patiënten MC Groep

U vertrouwt zich toe aan de zorg van een arts of een andere deskundige. In Nederland is door wet- en regelgeving bepaald hoe ziekenhuizen, dus ook MC Groep, met uw gegevens moeten omgaan. Ook zijn er voorwaarden waar een relatie tussen patiënt en arts en verpleegkundige aan moet voldoen. Voor uw medische behandeling gelden verschillende rechten en plichten, vastgelegd in de Wet op Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO) en de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (WKKGGZ). In deze wetgeving komen de volgende onderwerpen aan bod:

- Recht op informatie en recht op geen informatie;
- Toestemmingsvereiste voor een medische behandeling;
- Recht op inzage en een kopie van uw medisch dossier;
- Recht om fouten in uw medisch dossier te herstellen;
- Recht op privacy en geheimhouding van medische gegevens (beroepsgeheim);
- Recht op een second opinion;
- Recht om te klagen.

Naast genoemde rechten zijn er ook plichten waar u zich als patiënt aan dient te houden:

- Informatieplicht;
- Identificatieplicht;
- Kosten en betaling.

Recht op informatie

Ten aanzien van uw medische behandeling heeft u recht op duidelijke informatie over eventuele onderzoeken, behandelingen en uw gezondheidstoestand. De zorgverlener moet u in begrijpelijke taal informeren over:

- Uw ziekte of aandoening;

- De aard en het doel van de voorgestelde behandeling of onderzoek;
- De gevolgen of de eventuele risico's van behandeling of onderzoek;
- Andere behandelingsmogelijkheden;
- De vooruitzichten na de behandeling;
- De medicijnen en eventuele bijwerkingen;
- Hoe u zelf kunt bijdragen aan een goed resultaat van de behandeling;
- Of en wanneer u moet terugkomen.

Kortom, de hulpverlener vertelt u duidelijk wat er precies met u gaat gebeuren en waarom. Deze informatie heeft u nodig om een weloverwogen beslissing te kunnen nemen over een medische behandeling. Als patiënt beslist u samen met de arts over de behandeling die u ondergaat. Als u de informatie niet goed begrijpt, vraag dan gerust om uitleg. Vaak is een folder beschikbaar, waarin u de informatie nog eens op uw gemak kunt doorlezen en/of bespreken met anderen.

Recht op geen informatie

In sommige situaties kunt u ervoor kiezen geen informatie te willen. U kunt dan weigeren om bepaalde informatie te ontvangen. De zorgverlener moet dit recht op niet-weten respecteren. Ontstaat door uw weigering gevaar voor u of voor anderen? Dan informeert de arts u toch minimaal. Dat is bijvoorbeeld het geval als u een ernstige besmettelijke ziekte heeft.

Recht op een tweede mening

U hebt het recht om een tweede mening (*second opinion*) te vragen van een andere zorgverlener, bijvoorbeeld wanneer u twijfelt aan de diagnose of de voorgestelde behandeling. Met een tweede mening wordt het oordeel of advies bedoeld van een andere deskundige dan uw eigen zorgverlener. U kunt dit bij uw huidige

MC Zuidoost
Ziekenhuisweg 100
8233 AA Lelystad
(0320) 271 911
www.mczuidoost.com

MC Emmeloord
Urkerweg 1
8303 BX Emmeloord
(0527) 63 76 37
www.mcemmeloord.com

MC Dronten
Het Zwarte Water 77
8253 PD Dronten
(0320) 271 911
www.mcdronten.com

Polikliniek Urk
Gezondheidscentrum
Het Dok
Vlechttuinen 1
8322 BA Urk

specialist aangeven of aanvragen bij uw huisarts.

De tweede arts geeft op uw verzoek alleen zijn mening en neemt de behandeling niet over. Informeer bij uw zorgverzekeraar of de second opinion wordt vergoed.

Verlenen van toestemming

U mag alleen behandeld en/of onderzocht worden als u daarvoor toestemming geeft. Uiteindelijk beslist u zelf of u wel of niet wordt behandeld en u bent niet verplicht om toestemming te geven voor een medische behandeling. Natuurlijk kunt u altijd van mening veranderen. U kunt dan alsnog uw toestemming intrekken of van een behandeling afzien. Het toestemmingsvereiste hangt samen met uw recht op informatie. Uw toestemming dient gebaseerd te zijn op goede informatie, waardoor u een weloverwogen beslissing kunt nemen.

Indien u geen toestemming geeft voor een medisch onderzoek of een behandeling moet de arts uw besluit respecteren. De arts moet u wel goed informeren over de medische gevolgen voor het niet aangaan van een medische behandeling.

Medisch handelen zonder toestemming

De arts kan besluiten om te handelen zonder toestemming van de patiënt wanneer de patiënt bijvoorbeeld niet aanspreekbaar is of in een noodtoestand verkeerd, dan wordt verondersteld dat er toestemming is gegeven voor levensreddend handelen.

Wilsonbekwaamheid en vertegenwoordiging

Niet iedere patiënt is altijd in staat om toestemming te geven voor een medische behandeling. Dit wordt wilsonbekwaam genoemd. Soms is het overduidelijk dat iemand niet zelf kan beslissen, bijvoorbeeld wanneer een

patiënt bewusteloos is of zich in een vergevorderd stadium van dementie bevindt. In dergelijke situaties moet een ander de beslissing nemen. De arts gaat na of u een wilsverklaring heeft opgesteld. Indien u daarin een vertegenwoordiger heeft benoemd dan zal de arts aan uw vertegenwoordiger vragen een besluit te nemen over uw zorg. Heeft u geen vertegenwoordiger aangewezen? Dan vraagt de zorgverlener een besluit aan uw echtgenoot of partner. Anders aan een ouder, kind, broer of zus. Als niemand de rol van vertegenwoordiger op zich wil of kan nemen, beslist de zorgverlener zelf.

Wilsverklaring

Een wilsverklaring kan een belangrijk hulpmiddel zijn wanneer anderen over u moeten beslissen. In een wilsverklaring kunt u bijvoorbeeld een vertegenwoordiger aanwijzen die een beslissing voor u kan nemen indien u daar zelf niet toe in staat bent. Ook kunt u in een wilsverklaring andere wensen vastleggen. Bijvoorbeeld: behandelverbod, verklaring niet-reanimeren, euthanasieverklaring en de keuze om wel of niet mee te doen aan medisch-wetenschappelijk onderzoek. Het is belangrijk dat u uw wilsverklaring met uw huisarts bespreekt en u uw arts regelmatig laat weten dat u nog steeds achter uw wilsverklaring staat.

Recht op privacy en beroepsgeheim

Zowel artsen, verpleegkundigen als andere medewerkers van de MC Groep zijn gebonden aan het beroepsgeheim. Zij mogen gegevens over u alleen aan anderen verstrekken nadat u daarvoor schriftelijk toestemming heeft gegeven. Degenen die bij uw behandeling betrokken zijn, mogen wel onderling gegevens opvragen en uitwisselen ten behoeve van de behandeling. Meestal zal uw behandelend arts hierover met u overleggen. Uw behandelend arts rapporteert over het onderzoek en de

MC Zuidoost
Ziekenhuisweg 100
8233 AA Lelystad
(0320) 271 911
www.mczuidoost.com

MC Emmeloord
Urkerweg 1
8303 BX Emmeloord
(0527) 63 76 37
www.mcemmeloord.com

MC Dronten
Het Zwarte Water 77
8253 PD Dronten
(0320) 271 911
www.mcdronten.com

Polikliniek Urk
Gezondheidscentrum
Het Dok
Vlechttuinen 1
8322 BA Urk

behandeling aan uw verwijzer. Dit kan uw huisarts, maar ook een andere specialist zijn. Het geven van inlichtingen aan politie, justitie of andere instanties kan alleen met schriftelijke toestemming van u of van uw wettelijke vertegenwoordiger.

Medisch dossier: verslaglegging en bewaartermijn

Volgens de wet is de zorgverlener verplicht een medisch dossier bij te houden. In het medisch dossier neemt de arts alle gegevens op over de gezondheidstoestand van de patiënt en over de uitgevoerde verrichtingen, voor zover dit noodzakelijk is voor een goede hulpverlening. Het medisch dossier bevat aantekeningen over uw gezondheidstoestand en gegevens over de uitgevoerde onderzoeken en behandelingen.

MC Groep werkt met digitale dossiers. Zo staan uitslagen van verrichte onderzoeken direct ter beschikking van de zorgverleners (soms ook voor uw huisarts) die rechtstreeks bij uw behandeling zijn betrokken. Uw dossier wordt, conform de wettelijke bewaartermijn, ten minste vijftien jaar bewaard. Noch een zorgverlener noch een patiënt heeft het juridisch eigendom van een medisch dossier. Wel hebben zowel zorgverleners als patiënten een bepaalde zeggenschap over patiëntgegevens.

Recht op inzage en kopie van uw medisch dossier

Als patiënt heeft u recht op inzage in uw medisch dossier. U kunt de zorgverlener bij wie u in behandeling bent mondeling, schriftelijk of per e-mail om inzage vragen. Daarnaast kunt u een kopie van uw medisch dossier opvragen. Via onze website kunt u onder het kopje "praktische informatie" uw patiëntendossier opvragen. Het medisch dossier kan een aantal pagina's omvatten, maar ook 500 pagina's. Uw

medisch dossier bevat immers gegevens van vijftien jaren terug. Het is daarom belangrijk dat – als u niet alles over de vijftien jaren wilt inzien – u aangeeft over welke periode en voor welk specialisme u het medisch dossier wil ontvangen. Wanneer u uw medisch dossier opvraagt, dient u ook een kopie van uw legitimatiebewijs mee te sturen.

Inzage in het medisch dossier door familie of derden

U kunt iedereen machtigen om een kopie van uw medisch dossier op te vragen. Uw echtgenoot, een familielid of iemand anders kan voor u een aanvraag indienen. Belangrijk hierbij is dat u uw toestemming (handtekening) geeft en een kopie van uw legitimatie mee stuurt. Zonder toestemming van de patiënt zelf, mogen wij geen medisch dossier afgeven. Dit is anders voor ouders (zie hiervoor de folder "Rechten en plichten van minderjarigen". Na het overlijden van de patiënt blijft het recht op privacy gelden. Familie of derden hebben niet zonder meer recht op inzage in het dossier. De arts kan besluiten om nabestaanden inzage te geven wanneer wordt aangenomen dat de patiënt – bij leven – geen bezwaar zou hebben gehad. Zo kan het medisch dossier wel worden afgestaan aan personen die tijdens de behandeling geregistreerd staan als eerste contactpersoon van de (overleden) patiënt.

Aanpassing of verwijdering van uw medisch dossier

U heeft het recht om fouten in uw medisch dossier te laten herstellen. U kunt onjuiste of niet ter zake doende gegevens uit uw dossier laten verwijderen of een eigen verklaring aan uw medisch dossier laten toevoegen. Daarnaast heeft u het recht om het gehele medisch dossier te laten vernietigen. Een verzoek daartoe dient in beginsel te worden gehonoreerd. Bij verzoek om vernietiging zal altijd toestemming worden gevraagd aan de

arts. De arts kan het verzoek weigeren om de volgende redenen:

- Iemand anders heeft een aanmerkelijk belang bij bewaring van de gegevens. Deze uitzondering kan aan de orde zijn voor familieleden met het oog op erfelijke ziektes. Een ander voorbeeld is wanneer een patiënt een klacht heeft ingediend tegen een arts. De arts mag dan de gegevens bewaren voor eigen verdediging.
- Goed hulpverlenerschap staat vernietiging in de weg. Wanneer het overduidelijk is dat vernietiging niet in het belang is van de patiënt.

Plichten van de patiënt: informatieplicht

U dient uw zorgverlener zo goed mogelijk te informeren over uw gezondheidstoestand. Dit is belangrijk zodat uw zorgverlener u adequaat kan helpen.

Plichten van de patiënt: gedrag

Er wordt van u verwacht dat u zich naar maatschappelijke maatstaven passend gedraagt binnen MC Groep. U dient aanwijzingen van het personeel en op borden ten allen tijden op te volgen.

Meldingen incidenten medewerkers

Wij verwachten dat medewerkers, bezoekers en patiënten elkaar met respect behandelen. Indien patiënten/bezoekers ontevreden zijn over de verleende zorg of bejegening van de zorgverlener, kunnen zij hierover een klacht indienen bij de klachtenfunctionaris. Wanneer een medewerker zich onheus bejegend of bedreigd voelt door een patiënt/bezoeker, kan deze een melding indienen via ons systeem Melding Incident Medewerkers (MIM). Daarnaast kunnen medewerkers aangifte doen bij de politie.

De melding wordt in behandeling genomen door een personeelslid van P&O. Deze kan de patiënt een gele of rode kaart geven. Bij een gele kaart krijgt de persoon een waarschuwing en bij een rode kaart wordt de betreffende persoon de toegang tot het ziekenhuis ontzegt. De zorginstelling werkt hierbij nauw samen met de lokale politie en justitie.

Kosten van uw behandeling

De zorgkosten die voortvloeien uit een medische behandeling moeten worden betaald. MC Groep en uw zorgverzekeraar maken prijsafspraken over uw behandeling. Deze prijzen zijn concurrerend en gebaseerd op de landelijke richtlijnen van de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa).

In veel gevallen zal de zorgverzekeraar de medische behandeling volledig/gedeeltelijk vergoeden, maar in andere gevallen is het mogelijk dat u de kosten zelf moet betalen. Ons medisch personeel wordt niet op de hoogte gehouden van alle behandelingskosten en vergoedingen van uw zorgverzekeraar. We raden u daarom sterk aan om contact op te nemen met uw zorgverzekeraar indien u meer informatie wil over de kosten en vergoeding van een behandeling. Voor gespecificeerde kosten met betrekking tot een behandeling of vragen over uw factuur kunt u ook altijd contact opnemen met onze financiële afdeling, Cashcure, telefoonnummer: 085-4834210.

Contact

Heeft u vragen of opmerkingen over dit onderwerp? Dan kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris van MC Groep via ons algemene telefoonnummer: 0320-271911 (beschikbaar op maandag, dinsdag en donderdag).

MC Zuiderzee
Ziekenhuisweg 100
8233 AA Lelystad
(0320) 271 911
www.mczuiderzee.com

MC Emmeloord
Urkerweg 1
8303 BX Emmeloord
(0527) 63 76 37
www.mcemmeloord.com

MC Dronten
Het Zwarte Water 77
8253 PD Dronten
(0320) 271 911
www.mcdronten.com

Polikliniek Urk
Gezondheidscentrum
Het Dok
Vlechttuinen 1
8322 BA Urk