

Patiëntenrechten en -plichten

Deze folder geeft een overzicht van de belangrijkste rechten en plichten van u als patiënt en van uw hulpverlener. In de Wet Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO) zijn de rechten en plichten van de patiënt en zijn hulpverlener vastgelegd. Daarnaast heeft een patiënt een aantal rechten op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De WGBO en AVG bieden een basis voor een gelijkwaardige relatie tussen patiënt en hulpverlener. Openheid en wederzijds vertrouwen zijn in deze relatie belangrijk en kunnen niet in een wet worden uitgedrukt.

Rechten

De hulpverlener dient zich daarbij te laten leiden door oordeelsvorming van de patiënt op basis van relevante informatie, de kansen, risico's, mogelijke uitkomsten en bijwerkingen van een behandeling en eventuele andere behandelopties. Van de hulpverlener wordt verwacht dat hij op de hoogte is van de situatie en behoeften van de patiënt en dat hij de patiënt uitnodigt vragen te stellen. Samen beslissen geldt zowel voor ingrijpende verrichtingen als meer standaardverrichtingen. Meer concreet worden aan de bestaande verplichtingen de volgende elementen toegevoegd.

- Het overleg dient tijdig plaats te vinden;
- De hulpverlener stelt zich op de hoogte van de situatie en persoonlijke behoeften van de patiënt;
- De hulpverlener nodigt de patiënt uit om vragen te stellen.

Recht op informatie en de verplichting om overleg te voeren

Het recht op informatie en de verplichting om overleg te voeren, wordt in de WGBO samen beslissen of 'shared decision making' genoemd. Dit overleg dient tijdig plaats te vinden. Uw hulpverlener moet u in begrijpelijke taal informatie geven over:

- uw ziekte of aandoening;
- de aard van de voorgestelde behandeling of het onderzoek;
- mogelijke complicaties of risico's hiervan;
- de termijn waarop behandeling of onderzoek kan worden uitgevoerd en de verwachte tijdsduur ervan;
- andere mogelijkheden van behandelen, ook door andere hulpverleners;
- de mogelijkheid om niet te behandelen;
- wat u mag verwachten van het onderzoek of de behandeling;
- de medicijnen en eventuele bijwerkingen.

U heeft deze informatie nodig om weloverwogen een beslissing te kunnen nemen of u toestemming geeft voor een behandeling. De hulpverleners proberen zo goed mogelijk in duidelijke taal uit te leggen wat voor ziekte of aandoening u heeft, welke behandelingen beschikbaar zijn, de mogelijkheid om niet te behandelen en welke eventuele risico's aan de orde kunnen zijn. We informeren u over medicijnen en bijwerkingen, zonder belangrijke informatie achterwege te laten. Het is dus belangrijk dat u het tegen uw hulpverlener zegt wanneer u nog niet alles heeft begrepen of wanneer u meer wilt weten. Alleen bij hoge uitzondering mag een zorgverlener gegevens achterhouden, namelijk als hij ervan overtuigd is dat de informatie ernstig nadeel voor u oplevert. Hij moet dit eerst met een andere zorgverlener overleggen. U kunt zelf uw hulpverlener meedelen als u geen informatie wilt hebben. Dit zal worden gerespecteerd zolang dat niet nadelig is voor uzelf of een ander.

Onze hulpverleners begeleiden u bij een onderzoek of behandeling. U hoeft beslissingen niet alleen te nemen. De hulpverlener dient zich daarbij te laten leiden door oordeelsvorming van u als patiënt op basis van relevante informatie, de kansen, risico's, mogelijke uitkomsten en bijwerkingen van een behandeling en eventuele andere behandelopties. Van de hulpverlener wordt verwacht dat hij op de hoogte is van uw situatie en behoeften en dat hij u uitnodigt vragen te stellen. Samen beslissen geldt zowel voor ingrijpende verrichtingen als meer standaardverrichtingen. De hulpverleners kijken vanuit hun kennis en expertise samen met u welke behandeling het beste past bij uw zorgvraag. Uiteindelijk beslist u zelf.

Toestemming voor behandeling

De behandeling en/of het onderzoek dat uw hulpverlener heeft voorgesteld, kan in principe pas worden verricht nadat u daarvoor toestemming heeft verleend. Dit betekent dat u altijd het recht heeft om een onderzoek en/of een behandeling te weigeren. Ook wanneer u in eerste instantie heeft ingestemd met een behandeling en/of een onderzoek, kunt u daar altijd op terugkomen en de behandeling en/of het onderzoek alsnog weigeren. In het geval u een heel zware en/of risicovolle behandeling moet ondergaan, vraagt uw behandelend arts u heel nadrukkelijk om uw toestemming. Bij minder ingrijpende behandelingen wordt niet heel specifiek naar deze toestemming gevraagd. Uw arts gaat er in dat geval van uit dat u instemt met het onderzoek en/of de behandeling, wanneer u daar geen bezwaren tegen maakt. Wat ingrijpend wordt gezien, hangt niet alleen af van de (technische) aard van de ingreep maar ook van de mogelijk gevolgen voor u als patiënt.

Minderjarige patiënten

Wanneer een patiënt minderjarig is, gelden een aantal extra regels. Voor alle kinderen tot 16 jaar en voor wilsonbekwame kinderen tot 18 jaar geldt dat in een acute of levensbedreigende situatie een hulpverlener zonder toestemming van de gezaghebbende ouder of voogd of van het kind zelf, in het belang van het kind, over kan gaan tot behandeling.

Kinderen onder de twaalf jaar

Kinderen onder de twaalf jaar moeten altijd vertegenwoordigd worden door hun wettelijke vertegenwoordiger(s). Dat is/zijn de gezaghebbende ouder(s) of voogd van het kind. Zij hebben het recht, namens het kind, toestemming te verlenen voor een behandeling of onderzoek. Als het mogelijk is, moet een hulpverlener ook de toestemming aan het kind zelf vragen. Bovendien moet de hulpverlener de informatie en voorlichting over de behandeling en/of onderzoek aan het kind altijd afstemmen op zijn of haar niveau. Om het belang van het kind (van iedere leeftijdsgroep) te dienen, heeft een hulpverlener een aantal rechten:

- de hulpverlener kan de vertegenwoordigers verbieden behandeling van het kind bij te wonen;
- de hulpverlener kan de vertegenwoordigers informatie onthouden;
- de hulpverlener kan de vertegenwoordigers verbieden het dossier van het kind in te zien.

Kinderen tussen de twaalf en zestien jaar

Op het moment dat een arts een behandeling of onderzoek voorstelt aan een kind tussen de twaalf en zestien jaar dat wilsbekwaam is, moet de arts zowel het kind als de vertegenwoordiger(s) volledig informeren over de voorgestelde behandeling en/of onderzoek. Bovendien moeten het kind en de vertegenwoordiger(s) beiden toestemming geven om over te kunnen gaan tot de behandeling. De rechten van het kind wegen echter zwaarder dan die van de vertegenwoordiger(s), bijvoorbeeld om ernstig nadeel voor het kind te voorkomen. Deze regel is bijvoorbeeld van toepassing als een kind een behandeling wel of juist niet wil ondergaan, tegen de wens van de vertegenwoordiger(s) in.

Kinderen vanaf zestien jaar

Kinderen vanaf zestien jaar worden door de WGBO beschouwd als wilsbekwaam. Deze wet ziet hen dus als meerderjarigen. Zij mogen daarom zelfstandig toestemming geven voor een behandeling of onderzoek en op hen zijn de patiëntenrechten van toepassing die ook voor volwassenen gelden. Dit zijn de rechten die in deze folder centraal staan.

Als u niet zelf kunt beslissen

Wanneer u (tijdelijk) niet in staat bent uw toestemming te geven, zal de zorgverlener een wettelijk vertegenwoordiger erbij betrekken. Voor wilsonbekwame kinderen tot 18 jaar is/zijn dat de gezaghebbende ouder(s) of voogd. Voor patiënten ouder dan 18 jaar geldt het volgende: curator of mentor, anders de schriftelijk gemachtigde, de ouder/kind anders de broer/zus/grootouder/kleinkind. Vindt u het belangrijk dat er naar uw eigen ideeën wordt gehandeld? Dan is het opstellen van een wilsverklaring verstandig. Wanneer anderen voor u moeten beslissen, kan een wilsverklaring een belangrijke hulp zijn. U legt dan schriftelijk vast hoe u wilt dat er in bepaalde situaties gehandeld wordt. Deze verklaring geeft u aan uw behandelend arts die de verklaring in uw dossier bewaart. De wilsverklaring moet voorzien zijn van een recente datum en uw handtekening.

Uw patiëntdossier

Een elektronisch patiëntdossier omvat een beschrijving van de behandeling die u in het ziekenhuis heeft gehad, die digitaal is opgeslagen. Als u in het ziekenhuis bent behandeld of bent onderzocht, leggen uw hulpverleners de gegevens hierover vast in uw patiëntdossier. Een patiëntdossier bevat niet alleen tekst, zoals ontslagbrieven, aantekeningen van consulten en resultaten van onderzoeken, maar bijvoorbeeld ook de röntgenfoto's die van u zijn gemaakt.

U kunt in MijnETZ in een beveiligde digitale omgeving delen van uw persoonlijke medische dossier inzien. Om toegang te krijgen tot MijnETZ kunt u zich hiervoor aanmelden bij de afdeling Patiëntenregistratie of bij de polikliniek waar u onder behandeling bent.

- U heeft recht op inzage of een afschrift van uw dossier. Voor meer informatie zie de folder [Het vragen van inzage/kopie in een patiëntdossier](#)
- U heeft recht op het aanvragen en een correctie van uw dossier. Voor meer informatie zie de folder [Het vragen van een correctie in uw patiëntdossier](#)
- U heeft recht op het aanvragen van een vernietiging van (een deel van) uw dossier. Voor meer informatie zie de folder [Het aanvragen van vernietiging van \(een deel van\) uw patiëntdossier](#)
- Het ETZ mag uw medische gegevens alleen elektronisch delen als u dat goed vindt. Meer informatie en het toestemmingsformulier vindt u in de folder [Uw medische gegevens delen via een portaal](#)

Het recht op privacy en beroepsgeheim

Artsen, verpleegkundigen en andere medewerkers zijn tot geheimhouding verplicht over alle zaken waarvan zij beroepshalve kennis nemen. Dit heet: beroepsgeheim. Ook de gegevens die worden vastgelegd in dossiers worden uitsluitend gebruikt door degene die u behandelt of bij de behandeling is betrokken. Uw persoonlijke medische gegevens worden niet zonder uw toestemming aan anderen verstrekt, tenzij sprake is van veronderstelde toestemming in het kader van de WGBB, of wanneer de verstrekking van persoonsgegevens van u aan een derde noodzakelijk is ter uitvoering van een wettelijk voorschrift. Zo is een wettelijke plicht dat uw hulpverlener bepaalde infectieziekten meldt aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). In het kader van wetenschappelijk onderzoek en statistiek kunnen persoonsgegevens zonder uw toestemming worden verstrekt indien:

- het onderzoek een algemeen belang dient;
- de verwerking voor het betreffende onderzoek of de betreffende statistiek noodzakelijk is;
- het vragen van uitdrukkelijke toestemming onmogelijk blijkt of een onevenredige inspanning kost
- bij de uitvoering is voorzien in zodanige waarborgen dat de persoonlijke levenssfeer van u niet onevenredig wordt geschaad en u tegen een verstrekking niet uitdrukkelijk bezwaar heeft gemaakt.

Uw recht op privacy is uitgewerkt in het privacyreglement Patiënten ETZ: [PRIVACYREGLEMENT ETZ VOOR PATIËNTEN](#)

Second opinion

U heeft als patiënt altijd recht op een second opinion, ook wel een 'tweede mening' genoemd. Met een second opinion wordt het oordeel of advies van een andere medisch specialist dan de behandelend arts bedoeld. Deze deskundige geeft op uw verzoek zijn mening maar hij neemt de behandeling niet over.

U kunt een second opinion vragen als u bijvoorbeeld twijfelt aan een diagnose of behandeling. Het is verstandig om uw twijfel eerst met de behandelend arts te bespreken. Hij kan u verwijzen naar een andere specialist.

We raden u aan om, voordat u een second opinion verzoekt, navraag te doen bij uw zorgverzekeraar. Als uw zorgverzekeraar de second opinion afkeurt, dan krijgt u geen vergoeding van de kosten van een second opinion.

Wetenschappelijk onderzoek

Wanneer u gevraagd wordt deel te nemen aan wetenschappelijk onderzoek, heeft u recht op goede (mondelinge en schriftelijke) voorlichting vooraf en voldoende tijd om deze door te nemen. U beslist zelf of u meedoet aan een onderzoek. Om mee te doen is uw schriftelijke toestemming nodig. U mag altijd zeggen dat u toch niet meedoet, ook als het onderzoek al is begonnen. Als u stopt, heeft dat geen invloed op uw behandeling. We gebruiken soms gegevens uit uw patiëntdossier voor wetenschappelijk onderzoek. Daarmee willen we de zorg van toekomstige patiënten verbeteren. Wanneer u niet wilt dat wij uw gegevens hiervoor gebruiken, kunt u hiertegen bezwaar maken, via het formulier 'bezwaarwo' (www.etz.nl/bezwaarwo). Wanneer u hier geen bezwaar tegen heeft, hoeft u niets te doen. Om uw privacy te beschermen krijgen uw gegevens een code. Hierdoor zijn in rapporten en publicaties over wetenschappelijk onderzoek gegevens niet tot u te herleiden. Zie voor meer informatie over wetenschappelijk onderzoek in het ETZ: [Wetenschappelijk-onderzoek](#)

Levensende

Als u als patiënt uitzichtloos en ondraaglijk lijdt, kunt u uw hulpverlener vragen om levensbeëindiging. De arts, die aan een dergelijk verzoek wil voldoen, is aan een aantal strikte regels gebonden, die zijn verwoord in de Wet toetsing levensbeëindiging op verzoek en hulp bij zelfdoding. Voor meer informatie: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/levenseinde-en-euthanasie/euthanasie>

De niet-reanimeren, niet-beademen, niet dialyseren verklaring

U kunt als patiënt aangeven dat u onder bepaalde omstandigheden niet meer gereanimeerd of niet meer beademd wilt worden. U kunt dit kenbaar maken tijdens een gesprek met uw behandelend arts en u moet dit (laten) vastleggen in een schriftelijke wilsverklaring. Uw hulpverleners kunnen uw wens alleen maar respecteren als dit bij hen bekend is. Een arts kan uw besluit daarom slechts opvolgen als:

- hij/zij van te voren op de hoogte was van uw verklaring;
- de verklaring duidelijk is;
- de verklaring van recente datum is en ondertekend met uw handtekening.

Uw verklaring wordt vervolgens opgenomen in uw elektronisch patiëntdossier zodat ook andere hulpverleners dan uw eigen behandelaar op de hoogte zijn van uw wens.

Indienen van een klacht of schadeclaim

Het ETZ doet er alles aan om u zo goed mogelijk te helpen. Toch kan het voorkomen dat u niet geheel tevreden bent of dat het schade heeft geleden. Dan kunt u zich wenden tot de klachtenfunctionaris van het ETZ. Zij kan u verder helpen. Hoe u een klacht kunt indienen leest u in de folder: [Klachten](#).

Hoe u een claim kunt indienen leest u in de folder: [Indienen van een schadeclaim](#)

Als u er met het ETZ niet uitkomt inzake de wijze waarop het ETZ met uw gegevens omgaat, dan kunt u zich wenden tot de Autoriteit

Persoonsgegevens:

<https://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/zelf-doen/privacyrechten/klacht-indienen-bij-de-ap>

Plichten

U heeft als patiënt rechten, daarnaast staan een aantal plichten, die bijdragen aan een optimale behandeling:

- u heeft een identificatieplicht bij uw (eerste) bezoek aan het ETZ door middel van een geldig legitimatiebewijs (paspoort, identiteitskaart of rijbewijs);
- u geeft uw hulpverlener duidelijk en volledig informatie, zodat deze een goede diagnose kan stellen en u een deskundige behandeling kan geven;
- u leeft de adviezen van de hulpverlener, bijvoorbeeld over medicijngebruik en dieetvoorschriften, zo goed mogelijk na;
- u toont respect en begrip voor uw hulpverlener(s) en medepatiënten;
- u verstrekt correcte informatie aan het ETZ over uw ziektekostenverzekering en u betaalt uw rekeningen op tijd

Als u in het ETZ bent opgenomen bent u verplicht altijd het identificatiebandje te dragen. Dit plastic polsbandje met daarop uw naam, geboortedatum en afdeling, krijgt u na aankomst op uw afdeling. Met het dragen van het identificatiebandje is altijd bekend wie u bent en daarmee worden fouten met betrekking tot persoonsverwisseling voorkomen.

Overige informatie

Informatie over het onderzoek van weefsel of cellen In de patiëntfolder van PALGA (Pathologisch Anatomisch Landelijk Geautomatiseerd Archief) wordt in woord en beeld uitgelegd wat er met het ingezonden weefsel en celmateriaal gebeurt op het laboratorium. Daarnaast staat in de folder beschreven wat er met de gegevens gebeurt na een pathologieonderzoek. Meer informatie vindt u op de website: <http://www.palga.nl> / <https://www.palga.nl/voorlichting/patienten.html>

Verwijzing en toestemming

Zorgverzekeraars vergoeden de kosten van een bezoek/behandeling zonder verwijzing niet. Verwijzingen vinden plaats door bijvoorbeeld een huisarts, verloskundige, medisch specialist, bedrijfsarts of tandarts. Een verwijzing is niet vereist als iemand met spoed zorg nodig heeft.

Verzekering

Het is verstandig voor opname of behandeling de voorwaarden van uw verzekeringspolis door te nemen of contact op te nemen met uw verzekeringsmaatschappij omdat het mogelijk is dat uw verzekering niet alle onderzoeken en behandelingen (geheel) dekt. In de meeste gevallen worden uw rekeningen van opname of behandeling in het ETZ direct doorgestuurd naar uw verzekeringsmaatschappij.

Algemene betalingsvoorwaarden

Ieder ziekenhuis hanteert algemene betalingsvoorwaarden. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen u als patiënt en het ziekenhuis. Hierin is onder andere vastgelegd hoe en binnen welke termijn uw rekeningen betaald moeten worden en wat de consequenties zijn in het geval u de rekeningen niet op tijd, niet volledig of helemaal niet betaalt.

Belangrijke telefoonnummers

ETZ (Elisabeth-TweeSteden Ziekenhuis):

(013) 221 00 00