Goed om te weten

Uw rechten en plichten als patiënt

Voor u als patiënt van Gelre ziekenhuizen is het goed om van een aantal onderwerpen op de hoogte te zijn. Bijvoorbeeld over uw rechten en plichten als patiënt, over betaling en vergoeding van de verleende zorg en gebruik van lichaamsmateriaal. Dit soort zaken is in wetten en afspraken vastgelegd.
In deze folder leest u wat dit betekent.

Welke rechten en plichten heb ik?

Uw rechten en plichten als patiënt zijn vastgelegd in een aantal wetteksten. In dit hoofdstuk vindt u de belangrijkste onderwerpen uit de Wet Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO), de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

Recht op informatie

Uw arts moet u goed informeren over uw ziekte en over onderzoeken en behandelingen. Dit betekent dat u na het gesprek met uw arts begrijpt:

- wat de aard en het doel van het onderzoek of de behandeling is;
- wat uw ziekte inhoudt;
- welke behandelingen mogelijk zijn en hoe evt. geneesmiddelen werken;
- wat de voor- en nadelen en mogelijke complicaties of risico's zijn van de mogelijke onderzoeken en behandelingen;
- wat uw toekomstverwachting is met uw ziekte, met of zonder behandeling;
- welke keuzemogelijkheden u heeft voor onderzoek en behandeling;
- hoe lang voorgestelde behandelingen of een behandeltraject duren;
- welke leefregels voor u gelden na ontslag en wat u zelf kunt doen.

Het is belangrijk dat u alles over uw gezondheid aan uw arts vertelt en of u uw eventuele medicijnen gebruikt zoals is voorgeschreven. Maar ook dat u aangeeft als u iets niet begrijpt of informatie mist. En dat u de vragen die u heeft gewoon stelt. Zo kan de arts beter vaststellen wat u heeft (diagnose) en in overleg met u een passende behandeling voorstellen. Meer informatie over 'samen beslissen' staat op: www.begineengoedgesprek.nl

Moet ik toestemming geven?

Als u een onderzoek of behandeling moet ondergaan, is het van belang dat het daarmee eens bent. Bespreek daarom al uw vragen en zorgen met uw arts, vóórdat u het onderzoek of de behandeling krijgt.
Heeft u alle informatie begrepen? En heeft u voor een bepaald onderzoek of behandeling gekozen? Dan kunt u uw toestemming hiervoor geven aan uw arts, die dit vastlegt in uw dossier. Uw toestemming kunt u ook weer intrekken als u zich bedenkt.

Patiënten informatie wordt met de grootste zorg samengesteld. Het betreft algemene informatie. U kunt aan deze uitgave geen rechten ontlenen.
© Gelre ziekenhuizen

gelre ziekenhuizen

Privacy

Een zorgverlener, bijvoorbeeld een arts of verpleegkundige (in opleiding), moet rekening houden met uw privacy tijdens gesprekken, onderzoeken of behandelingen. Dit betekent ook dat het ziekenhuis zorgvuldig omgaat met uw persoonsgegevens zoals uw ziekte of adres. Deze gegevens staan in uw elektronisch patiëntdossier.

Wie heeft inzage in mijn dossier?

Alleen zorgverleners die betrokken zijn bij uw behandeling mogen uw behandelgegevens inzien en met elkaar bespreken, voor zover noodzakelijk voor uw behandeling. Informatie hierover staat in de folder 'Bescherming van uw persoonsgegevens' en op de website bij het onderwerp 'privacy' en 'medisch dossier'.
Uw behandelend arts, uw huisarts en andere zorgverleners en medewerkers die daartoe bevoegd zijn, hebben inzage in (gedeelten van) uw dossier. Wilt u dit niet? Stuur dan een brief aan uw arts waarin u schrijft dat u niet wilt dat anderen dan uw behandelend arts uw dossier kunnen bekijken.

Mag ik mijn dossier bekijken of laten aanpassen?

Als patiënt heeft u het recht om uw medisch dossier, ook wel patiëntendossier genoemd, in te zien. Dit kan online in het patiëntenportaal MijnGelre (https://mijn.gelre.nl/). U kunt een naaste machtigen om hierin inzage te hebben.
Ook kunt u een online samenvatting of een papieren kopie opvragen. De eerste kopie is gratis. Voor volgende kopieën wordt een vergoeding gevraagd. Daarnaast kunt u schriftelijk verzoeken om gegevens in uw dossier te wijzigen of te vernietigen.
Meer informatie vindt u op www.gelreziekenhuizen.nl, zoekwoord 'medisch dossier'.

Ligt u in het ziekenhuis?

Dan vraagt u aan uw arts of u uw medisch dossier mag inzien. Aan de verpleegkundige vraagt u of u het verpleegkundig dossier mag inzien. De arts of verpleegkundige kan dan via de computer op de verpleegkamer uw dossier voor u openen en samen met u inzien.

Ligt u niet (meer) in het ziekenhuis?

Dan vraagt u een online samenvatting aan via mijngelre.nl of stuurt u een verzoek om inzage of kopie van uw dossier op. Dit doet u door:

- Een kopie van uw dossier gegevens vraagt u online aan met een ingevuld formulier Verzoek kopie patiëntendossier, die u vindt op de webpagina: https://www.gelreziekenhuizen.nl/patient/mijngelre/medisch-dossier/.
- U kunt ook het formulier ‘Verzoek kopie medisch/ verpleegkundig dossier (PACO-557)’ aanvragen. Dan krijgt u dit formulier thuis gestuurd om ingevuld terug te sturen.
- Maak een veilige kopie van uw identiteitsbewijs (ID). Schrijf schuin door de kopie van uw ID 'kopie voor Gelre ziekenhuizen' met de datum erbij en laat het BSN nummer wel zichtbaar (zie www.rijksoverheid.nl, zoekwoord 'identiteitsbewijs' en kies 'hoe voorkom ik fraude'). Of doe dit online via de KopieID app van de Rijksoverheid.
  Het gevulde verzoek en kopie ID stuurt u aan:
  Gelre ziekenhuizen
  t.a.v. Afdeling Zorgcontrol / Beheer Medisch Dossier
  Postbus 9014, 7300 DS Apeldoorn

- Een medewerker van Zorgcontrol neemt uw verzoek in behandeling en neemt zo nodig contact met u op over uw dossier. De gevraagde gegevens worden als PDF bestand op het patiëntenportaal MijnGelre gezet. Zodra dit gebeurt ontvangt u een bericht via e-mail. Meer informatie staat op www.gelreziekenhuizen.nl, zoekwoord 'medisch dossier'.

Second opinion: mening van een andere arts

U heeft altijd het recht om een andere arts binnen of buiten Gelre ziekenhuizen om een tweede mening te vragen over uw gezondheidsklacht of het behandeladvies.

Wat zegt de wet over rechten van minderjarigen?

Een kind heeft net als volwassenen recht op informatie over ziekte, onderzoek en behandeling, aangepast aan zijn bevattingsvermogen. Wat betreft toestemming geven en inzien van het dossier gelden specifieke regels afhankelijk van de leeftijd van het kind. Dit is vastgelegd in de WGBO, zie: https://kinderrechtenindezorg.nl/.

- t/m 11 jaar: alleen wettelijke vertegenwoordiger(s) zoals ouders of voogd geven toestemming en hebben recht op inzage in het dossier;
- 12 t/m 15 jaar: zowel het kind als de wettelijke vertegenwoordiger(s) geven toestemming en hebben beiden recht op inzage in het dossier;
- Vanaf 16 jaar: kinderen geven zelfstandig toestemming en hebben zelf recht op inzage in het dossier. Wettelijke vertegenwoordigers hebben dan alleen recht op informatie, toestemming en inzage als het kind dat goed vindt.

Stoppen met behandeling

U heeft een behandelingsovereenkomst met het ziekenhuis als u in het ziekenhuis onder behandeling bent. Gelre ziekenhuizen en de daaraan verbonden artsen kunnen uw behandelingsovereenkomst eenzijdig opzeggen of opschorten. Dit gebeurt als u zich, ook na waarschuwing, onbehoorlijk blijft gedragen tegen het ziekenhuis, haar (vrijwillige) medewerkers of tegen medepatiënten en/of hun bezoek. Ook gebeurt dit als u geen inlichtingen verschaft, geheel geen medewerking verleent aan uw behandeling of niet voldoet aan uw betalingsverplichting (wanbetaling). De arts zorgt dan voor overdracht naar een andere zorgverlener.
Op noodhulp blijft u altijd recht houden. Andersom kunt u ook zelf de behandelingsovereenkomst opzeggen.

Kosten en betaling zorg

Elke inwoner van Nederland is verplicht zich te verzekeren tegen ziektekosten volgens de Zorgverzekeringswet (Zvw). De meeste kosten worden vergoed. Heeft uw zorgverzekeraar (prijs)afspraken gemaakt over de behandelingen en operaties? Dan gaat uw factuur naar uw zorgverzekeraar, die de rekening vergoedt. Heeft uw zorgverzekeraar geen (prijs)afspraken gemaakt met Gelre ziekenhuizen? Dan ontvangt u de factuur thuis. Deze moet u zelf declareren bij uw zorgverzekeraar. Voor meer informatie kijkt u op www.gelreziekenhuizen.nl/rekening.

Heeft u nog vragen over de inhoud van een factuur (zorgnota)? Neem dan contact op met de afdeling Patiëntenadministratie: tel. 088 - 105 3382.

- Ma, di, do 8.30-12.30 en 13.30-16.00, wo en vrij 8.30-12.30 uur
- Of mail naar: nota@gelre.nl

Wilt u niet dat Gelre ziekenhuizen op de zorgnota voor uw zorgverzekeraar vermeldt welke zorgactiviteiten zijn uitgevoerd en voor welke indicatie u add-on (dure) geneesmiddelen gebruikt? Vul dan bij de polikliniek het formulier 'privacyverklaring zorgnota' in.

Uw plichten

Als patiënt heeft u de volgende plichten:

- U informeert de zorgverlener duidelijk en volledig over uw gezondheidstoestand;
- U werkt mee aan de afgesproken behandeling;
- U heeft uw identiteitsbewijs bij u (dit geldt ook voor kinderen vanaf 0 jaar);
- U heeft een zorgverzekering;
- U voldoet aan uw betalingsverplichting;
- U bent zelf verantwoordelijk voor uw meegebrachte spullen. Gelre ziekenhuizen is niet aansprakelijk voor zoekraken, kapot gaan of diefstal buiten de schuld van het ziekenhuis.
- U houdt zich aan de huisregels van Gelre ziekenhuizen.

Gebruik medische gegevens en lichaamsmateriaal

Om u zo goed mogelijk te kunnen onderzoeken en/of behandelen verzamelen we allerlei medische gegevens over u en nemen soms wat lichaamsmateriaal af. Hiermee mag Gelre ziekenhuizen onder bepaalde omstandigheden wetenschappelijk onderzoek doen en het gebruiken voor onderwijs en kwaliteitsregistraties. Op deze manier kunt u als patiënt een bijdrage leveren aan de ontwikkeling van betere diagnostiek en behandeling van toekomstige patiënten. U kunt zelf aangeven of u wel of geen bezwaar heeft tegen dit gebruik. Dit kunt u vastleggen in uw patiëntenportaal MijnGelre via 'Toestemmingen' in menu 'Mijn gegevens.

Controle op orgaan- en weefseldonatie

Heeft u een donorverklaring in het landelijke donorregister, een donorcodicil of een andere gedateerde en getekende verklaring waarop u heeft aangegeven dat u na uw dood wel of geen donor wil zijn? Dan wordt deze registratie als een 'testament' gezien. Gelre ziekenhuizen respecteert de wens van patiënten om na hun overlijden organen en/of weefsels voor donatie af te staan. In zo'n geval raadpleegt de arts het landelijk register en deelt de uitkomst mee aan de familie.

Als de wens voor wel of geen donatie onbekend is, legt de arts de vraag om donatie aan de familie voor. Voor nabestaanden is het daarom belangrijk op de hoogte te zijn van uw keuze voor wel of geen donatie.

Tolk nodig?

Beheerst u de Nederlandse taal onvoldoende? Meld dit dan vóór uw afspraak bij de afdeling waar u een afspraak heeft en vraag om een telefonische tolkdienst. Tijdens de afspraak wordt dan gebruik gemaakt van de tolkentelefoon. Het gebruik van een tolk kan ook de wens zijn van uw zorgverlener.

Need an interpreter?

Do you speak little or no Dutch? If so, go to the department in question before you're appointment and ask for a telephone interpreter. During the appointment, the interpreter-telephone will then be used. The use of an interpreter may also be the wish of your healthcare provider.

Besoin d'un interprète?

Maîtrisez-vous insuffisamment la langue néerlandaise? Signalez-le avant votre rendez-vous au service dans lequel vous avez rendez-vous et demandez un interprète téléphonique. On se servira alors de l'interprétariat téléphonique pendant le rendez-vous. C'est possible que votre prestataire de services désire aussi faire appel à un interprète.

Dolmetscher gefragt?

Sind Ihre Sprachkenntnisse im Niederländischen zu gering? Teilen Sie dies bitte vor Ihrem Termin der zuständigen Abteilung mit und verlangen Sie einen Telefon-dolmetscher. Während des Termins wird dann über das Dolmetschertelefon ein Dolmetscher beauftragt. Auch Ihr Gesundheitsdienstleister kann den Einsatz eines Dolmetschers verlangen.

هل تحتاجون إلى مترجم؟

هلا تتحدثون اللغة الهولندية بشكل كاف؟ خبّروا بذلك في القسم الذي لديكم فيه موعد وأطلبوا أن تتم الإستعانة بالترجمان عبر الهاتف. أثناء الموعد تتم الإستعانة بخدمات الترجمان بالهاتف. الإستعانة بالترجمان يمكن أن تكون أيضا برغبة من معالجكم.

Tarjumaan ma u baahan tahay?

Luqada Nederlaanka ma kugu adag tahay? Markaasi u sheeg ballantaada ka hor qeybta aad ballanta la leedahay oo weydiiso tarjumaan taleefoonka kuugu tarjuma. Markaasi waxaa waqtiga ballanta la adeegsan doonaa tarjumaan taleefoonka kaaga tarjuma. Waxaa kaloo tarjumaanka rabi kara kuwa daryeelka fidiya.

Tercüman mı lazım?

Yeterli Hollandaca konuşamıyor musunuz? Randevu saatinden önce başvurmanız gereken bölümün resepsiyonuna telefondan tercümana ihtiyacınızın olduğunu belirtin. O halde görüşme esnasında telefondan tercüman hizmetinden yararlanılır. Sağlık görevliniz de gerek gördüğü takdirde tercüman ayarlar.

آیا به مترجم احتیاج دارید؟

آیا زبان هلندی را به اندازه کافی بلد نیستید؟ این موضوع را قبل از گذاشتن قرار با بخش مربوطه مطرح کرده و تقاضای مترجم تلفنی بنمایید. در زمان معاینه از یک مترجم تلفنی استفاده خواهد شد. استفاده از مترجم میتواند به درخواست فرد معالج نیز باشد.