

# 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 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 een passende behandeling voorstellen. Kijk op deze website voor meer informatie: [www.begineengoesprek.nl](http://www.begineengoesprek.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.

## Privacy

Een zorgverlener, bijvoorbeeld uw arts of verpleegkundige, moet rekening houden met uw privacy. Dit betekent dat de zorgverlener u - bij voorkeur - spreekt, onderzoekt of behandelt zonder dat er anderen bij zijn.

Het betekent ook dat het ziekenhuis zorgvuldig omgaat met uw persoonsgegevens zoals uw ziekte of adres. Deze gegevens staan bijvoorbeeld in uw dossier en in diverse computerbestanden.

Alleen zorgverleners die betrokken zijn bij uw behandeling mogen uw behandelgegevens inzien en met elkaar bespreken, voor zover noodzakelijk voor uw behandeling. Bij de receptie kunt u vragen om de folder 'Bescherming van uw persoonsgegevens'.

### Wie heeft inzage in mijn 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, hebben inzage in (gedeelten van) uw dossier. Dit kan online in het patiëntenportaal MijnGelre (<https://mijn.gelre.nl/>). U kunt ook 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.

### 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 stuurt u een verzoek om inzage of kopie van uw dossier naar Centraal Medisch Archief. Dit doet u door:

- Een 'verzoek inzage of kopie medisch/verpleegkundig dossier' in te vullen. Dit formulier kunt u downloaden van [www.gelreziekenhuizen.nl/rechten-en-plichten](http://www.gelreziekenhuizen.nl/rechten-en-plichten). Doet u dit niet? Dan krijgt u dit formulier thuis gestuurd om ingevuld terug te sturen.
- Of een veilige kopie van uw identiteitsbewijs (ID) te maken. 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](http://www.rijksoverheid.nl), zoekwoord 'identiteitsbewijs' en kies 'hoe voorkom ik fraude').

Het gevulde verzoek en kopie ID stuurt u aan:

Gelre ziekenhuizen

T.a.v. Facilitair Bedrijf, Centraal Medisch Archief

Postbus 9014

7300 DS Apeldoorn

- Een medewerker van Centraal Medisch Archief zorgt dat uw verzoek in behandeling wordt genomen 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](http://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 bevattingvermogen. 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 ([www.jadokterneedokter.nl](http://www.jadokterneedokter.nl), [www.kindenziekenhuis.nl](http://www.kindenziekenhuis.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](http://www.gelreziekenhuizen.nl/rekening).

Heeft u nog vragen over de inhoud van een factuur (zorgnota)? Neem dan contact op met de afdeling patiëntenadministratie: tel. 055-581 10 74.

- Maandag, dinsdag en donderdag 08:30-12:30 en 13:30-16:00
- Woensdag en vrijdag 08:30-12:30

Of mail naar [nota@gelre.nl](mailto: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 beschikt over een zorgverzekering;
- U voldoet aan uw betalingsverplichting.

## Gebruik lichaamsmateriaal

De arts kan voorstellen om lichaamsmateriaal van u te laten onderzoeken; bijvoorbeeld bloed, urine of een stukje weefsel. Dit onderzoek gebeurt in het ziekenhuis door de afdelingen Klinisch chemisch Hematologisch Laboratorium, Medische Microbiologie en Infectiepreventie en/of Klinische Pathologie.

Meestal wordt na onderzoek het overgebleven lichaamsmateriaal vernietigd volgens geldende regelgeving. Microscopische preparaten en in paraffine ingebed weefselmateriaal worden gearchiveerd. Dit kan gebruikt worden voor primair of uitgesteld primair gebruik om diagnoses te stellen. Tenzij u hier tegen bezwaar maakt, wordt overgebleven lichaams- of weefselmateriaal soms gebruikt voor:

- Wetenschappelijke doeleinden;
- Het verbeteren van onderzoeksmethoden;
- Lesmateriaal voor nieuwe en toekomstige medewerkers.

Dit 'nader gebruik van lichaamsmateriaal' is alleen toegestaan bij overgebleven of gearchiveerd materiaal en gebeurt in principe anoniem. Dit betekent dat het niet meer mogelijk is te achterhalen dat het materiaal van u afkomstig is. Als het belangrijk is dat uw persoonsgegevens wel kenbaar blijven, wordt altijd uw toestemming gevraagd. Heeft u bezwaar tegen het gebruik van uw overgebleven lichaamsmateriaal? Dan kunt u dit kenbaar maken aan de medewerker die lichaamsmateriaal van u afneemt, of bij de medewerker bij wie u het meegebrachte materiaal afgeeft. Uw lichaamsmateriaal wordt dan zodanig gemarkeerd dat het niet nader wordt gebruikt.

## 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 voerlijden 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.

## Meer informatie

Bij het inschrijfpunt in de hal van het ziekenhuis kunt u ook vragen om de Gelre folders:

- Algemene Voorwaarden Gelre ziekenhuizen;
- Bescherming van uw persoonsgegevens;
- Identificatieplicht in de zorg;
- Als u niet tevreden bent (klachten);
- Kaart patiëntenportaal MijnGelre;
- Cliëntenraad.

Zie ook: [www.gelreziekenhuizen.nl](http://www.gelreziekenhuizen.nl)

## 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 wordt dan gebruik gemaakt van de tolktelefoon. 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؟ خبِّروا 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 معالجتكم.

### 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 telefonda tercümana ihtiyacınızın olduğunu belirtin. O halde görüşme esnasında telefonda tercüman hizmetinden yararlanılır. Sağlık görevliniz de gerek gördüğü takdirde tercüman ayarlar.

## آيا به مترجم احتياج داريد؟

آيا 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.