

Patiënt en Recht

Laat zien wat je kunt



U staat aan het begin van een revalidatiebehandeling bij Revalidatie Friesland. De rechten en de plichten van de patiënt zijn in een aantal wetten geregeld. In deze brochure vindt u een beknopt overzicht daarvan.

Inhoudsopgave

Voor meer informatie	3
Identificatie en legitimatie	4
Het recht op medezeggenschap	4
Betaling	4
Wet bescherming persoonsgegevens (WPB)	4
Second opinion	8
Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO)	9
Verblijfsregels en gedrag	12
Klachten	12

Identificatie en legitimatie

Voor de eigen bescherming en die van anderen bent u op grond van de Zorgverzekeringswet verplicht zich te kunnen legitimeren door middel van het Burger Service Nummer (BSN). Het BSN is een uniek en persoonsgebonden nummer en staat op paspoort, rijbewijs of identiteitskaart. Elke patiënt moet zich, bij de eerste afspraak met één van die documenten kunnen legitimeren.

Ook voor kinderen geldt een identificatieplicht. Anders dan de algemene identificatieplicht is er in de zorg geen leeftijdsgrens.

Ouders moeten voor hun minderjarige kinderen een geldig identiteitsbewijs hebben. Een bijschrijving van een kind in het paspoort van de ouder kan worden gebruikt ter legitimatie van het kind. Deze ouder moet dan mee naar de arts of het revalidatiecentrum, om het kind te kunnen identificeren.

Kinderen kunnen vanaf 26 juni 2012 niet meer worden bijgeschreven in het paspoort van de ouder. Een bijschrijving in een geldig paspoort kan echter nog wel gebruikt worden als identificatie in de zorg.

Een kind tussen 12 en 14 jaar kan aan de zorgverlener duidelijk maken dat het niet wil dat zijn ouders weten van de behandeling.

Ook dat kind moet in beginsel een identiteitsbewijs kunnen tonen.

De zorgverlener kan een pragmatische oplossing zoeken als dat echt niet mogelijk is, bijvoorbeeld een schoolpasje accepteren als identiteitsbewijs.

Bij een kind jonger dan 12 jaar is altijd toestemming van de ouders nodig voor een medische behandeling.

Bij volgende afspraken kan er opnieuw om de legitimatie worden gevraagd. Revalidatie Friesland adviseert patiënten om altijd een geldig legitimatiebewijs mee te nemen. Het BSN wordt opgenomen in de administratie. Het wordt gebruikt als een 'patiëntnummer' en bij de andere gegevens van de patiënt vermeld, zoals naam, adres en geboortedatum.

Het recht op medezeggenschap

De Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ) regelt dat patiënten kunnen meepraten en meedenken over het ziekenhuisbeleid. Daarvoor heeft Revalidatie Friesland een Cliëntenraad. Lees meer hierover in de folder Cliëntenraad.

Betaling

U dient te zorgen voor een financiële regeling die u in staat stelt om te betalen voor de behandeling en verzorging. Meestal betaalt uw zorgverzekeraar de rekening, maar als u niet verzekerd bent, vraagt Revalidatie Friesland een bankgarantie of storting van een voorschot voordat de behandeling begint. Als blijkt dat betaling niet of niet voldoende is gegarandeerd, dan wordt de behandeling in overleg met uw revalidatiearts beëindigd.

Wet bescherming persoonsgegevens (WBP)

De WBP bevat wettelijke regelingen voor het registreren en vaststellen van persoonsgegevens. Het doel ervan is de privacy van mensen te beschermen. Persoonsgegevens worden bij Revalidatie Friesland in overeenstemming met de wet verwerkt.

Dossiervorming

Voor een goede behandeling is het noodzakelijk dat er dossiervorming plaatsvindt. De arts legt gegevens vast, maar ook andere behandelaars houden gegevens over uw behandeling bij.

In het patiëntendossier komen de aantekeningen over uw gezondheidstoestand (of die van uw kind), over de onderzoeken en behandelingen. Ook worden in het dossier de noodzakelijke gegevens opgenomen die elders zijn opgevraagd, bijvoorbeeld bij uw huisarts of bij een medisch specialist in een ziekenhuis.

Op termijn zal het papieren dossier worden vervangen door het elektronisch patiëntendossier. Hiermee kunnen zorgverleners langs elektronische weg medische gegevens uitwisselen. Het is belangrijk dat zorgverleners veilig en betrouwbaar relevante medische gegevens met elkaar kunnen delen. Dat maakt de kans op medische fouten kleiner en ondersteunt de samenwerking tussen artsen beter.

Eerst toestemming voor inzage

Zorgverleners mogen uw medische gegevens alleen inzien als er een behandelrelatie is én het nodig is voor uw behandeling.

Bovendien moet uw zorgverlener altijd eerst toestemming vragen voor inzage.

Geheimhouding en beveiliging

Tijdens onderzoek en behandeling worden veel gegevens vastgelegd om ook later terug te kunnen vinden wat er in het verleden gebeurd is. Al deze gesprekken en gegevens vallen onder het medisch geheim. De informatie kan niet zonder uw toestemming aan derden (bijvoorbeeld familie, werkgever) worden verstrekt.

Uw behandelaars delen alleen die informatie met elkaar, die nodig is voor het geven van een goede behandeling.

(Externe) medebehandelaars, huisarts en/of specialist en de zorgverzekeraar krijgen de informatie die voor uw behandeling of betaling daarvan noodzakelijk is. Als u dit niet wilt, moet u dit uitdrukkelijk laten weten aan uw behandelend arts.

Uw gegevens kunnen ook van belang zijn voor wetenschappelijk onderzoek en voor onderwijs. Hiervoor gebruiken wij alleen gegevens die anoniem zijn gemaakt, waardoor niemand weet dat het om uw gegevens gaat. Revalidatie Friesland zorgt ervoor, dat alle persoonsgegevens volgens de WBP op zorgvuldige wijze worden verzameld en bewaard. Alleen bevoegde medewerkers hebben toegang tot de gegevens.

In de beleidsnotitie over het patiëntendossier zijn de wettelijke bepalingen van de WGBO en de WBP voor Revalidatie Friesland uitgewerkt. De notitie is ter inzage bij het secretariaat van de revalidatiearts.

Bewaartermijn

In de wet is geregeld dat persoonsgegevens niet langer bewaard mogen worden dan noodzakelijk is voor de doeleinden waarvoor zij zijn verzameld of worden gebruikt. De gegevens uit uw medisch dossier worden in principe 15 jaar bewaard. Dit is de algemene bewaartermijn. Na 15 jaar worden uw medische gegevens vernietigd, tenzij uw arts redenen heeft om ze langer te bewaren. Bijvoorbeeld als hij uw medische gegevens nodig heeft om u goede zorg te blijven geven. Het initiatief tot langer bewaren kan ook van u uitgaan. Daarover kunt u met uw arts afspraken maken.

Als u een beroep doet op het vernietigingsrecht (zie paragraaf Recht op verwijdering en vernietiging) kan de bewaartermijn korter zijn.

Recht op inzage

Elke patiënt heeft recht op inzage van het door de revalidatiearts aangelegde medisch dossier. Dat inzagerecht omvat ook de schriftelijke informatie in het dossier die is verkregen van andere (behandelende) artsen. Van dit inzagerecht is uitgezonderd die informatie in het dossier die over andere personen gaat en waarvan kennisneming door de patiënt schade zou kunnen toebrengen aan de privacy van die anderen. E.e.a. is ter beoordeling aan de revalidatiearts.

Voor kinderen onder de 12 jaar hebben de ouders of verzorgers inzagerecht; voor kinderen tussen de 12 en 16 jaar hebben zowel de ouder als de kinderen zelf inzagerecht. Jongeren vanaf 16 jaar mogen zelf hun dossier inzien.

Voor het inzien van uw dossier kunt u bij het secretariaat van de revalidatiearts een formulier afhalen of aanvragen. De arts moet binnen vier weken na ontvangst van het door u ondertekende aanvraagformulier aan dit verzoek gehoor geven.

Recht op kopie en kosten

Als u dat wenst kunt u (of een door u gemachtigde derde) een kopie krijgen van (een deel) van het dossier. Van dit recht is uitgezonderd die informatie in het dossier die over andere personen gaat en waarvan kennisneming door de patiënt schade zou kunnen toebrengen aan de privacy van die anderen. E.e.a. is ter beoordeling aan de revalidatiearts.

Voor het verkrijgen van kopieën kunt u bij het secretariaat van de revalidatiearts een formulier afhalen of aanvragen. De arts moet binnen vier weken na ontvangst van het door u ondertekende aanvraagformulier aan dit verzoek gehoor geven.

Aan het verstrekken van kopieën rechtstreeks aan patiënten zijn geen kosten verbonden.

I.g.v. kopieën aan derden, worden kosten in rekening gebracht.

Revalidatie Friesland volgt hierin de richtlijnen van de KNMG (Koninklijke Nederlandsche Maatschappij tot bevordering der Geneeskunst) en de tarieven van de Nederlandse Zorgautoriteit (NZA) codes 119051 en 119052.

(<http://knmg.artsennet.nl/Publicaties/KNMGpublicatie/Richtlijnen-inzake-het-omgaan-met-medische-gegevens-2010.htm>)

Recht op aanvulling, correctie en afscherming

Als u vindt dat de gegevens in uw dossier inhoudelijk onjuist zijn, kunt u de arts vragen deze te corrigeren. U kunt hem ook vragen een door u afgegeven (aanvullende) verklaring over de gegevens aan het dossier toe te voegen.

U kunt uw arts vragen (bepaalde) gegevens voor anderen af te schermen als u vindt dat deze feitelijk onjuist of niet relevant zijn.

U hoort binnen vier weken of, en zo ja, in hoeverre aan uw verzoek wordt voldaan.

Recht op verwijdering en vernietiging

U kunt uw arts schriftelijk vragen (een deel van) uw gegevens te vernietigen. Uw arts moet dit verzoek binnen drie maanden uitvoeren, tenzij hij aannemelijk maakt dat het bewaren van de gegevens erg belangrijk is voor iemand anders dan uzelf, of omdat een wettelijke bepaling vernietiging verbiedt.

Second opinion

Een tweede mening, vaak second opinion genoemd, is een (medisch) oordeel van een andere arts of medisch deskundige dan degene die u behandelt. De tweede mening is bedoeld om u zo uitgebreid mogelijk te informeren voordat u een beslissing neemt over een behandeling of over het voortzetten van een behandeling. Het recht op een second opinion is niet in de wet vastgelegd.

De Nederlandse huisartsen en specialisten hebben echter samen met de Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie een modelovereenkomst Arts-Patiënt gemaakt. Daarin is het recht op een second opinion wel opgenomen.

Wanneer een tweede mening

U kunt om een tweede mening vragen als u twijfels heeft over de diagnose of (een onderdeel van) de behandeling die uw eigen behandelaar voorstelt. Ook als u meer zekerheid wilt hebben, kunt u om een tweede mening vragen. U kunt over alle behandelingen in de gezondheidszorg een tweede mening vragen. U heeft van niemand toestemming nodig, ook niet van uw eigen hulpverlener.

Het is wel aan te bevelen er met uw eigen arts over te praten.

Hoe te handelen als u een second opinion wilt

Veel hulpverleners en zorgverzekeraars erkennen het recht op een tweede mening. Wel is het raadzaam om uw behandelend arts van tevoren in te lichten dat u om een tweede mening gaat vragen.

Soms kan uw huisarts u verwijzen naar een andere arts voor een tweede mening. Lukt dat niet, informeer dan bij uw zorgverzekeraar of bij Zorgbelang Nederland.

Vergoeding

Veel verzekeraars vergoeden de tweede mening alleen als u een aanvullende verzekering heeft gesloten. Ook worden niet altijd alle kosten vergoed. Meer informatie hierover vindt u in uw verzekeringspolis, of neem contact op met uw zorgverzekeraar.

Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst

De WGBO regelt de relatie tussen patiënt en hulpverlener en legt hun rechten en plichten vast.

De belangrijkste onderdelen van de wet zijn:

Recht op informatie

U hebt recht op informatie over het onderzoek of de behandeling ten aanzien van:

- de aard, het doel en het te verwachten resultaat
- de te verwachten gevolgen en de eventuele risico's
- de mogelijke alternatieven

Deze informatie heeft u nodig om te kunnen beslissen of u een onderzoek of behandeling wilt ondergaan. Vraag daarbij alles wat u wilt weten en vraag om meer uitleg als u iets nog niet begrijpt.

Daar staat tegenover dat u verplicht bent die informatie te geven, die noodzakelijk is voor het onderzoek en de behandeling.

Het toestemmingsvereiste

De WGBO bepaalt dat er geen behandeling mag plaatsvinden zonder toestemming van de patiënt. Dit betekent niet, dat er een schriftelijke verklaring moet zijn opgesteld: wie bij een arts binnenstapt voor een behandeling of onderzoek, sluit daardoor een overeenkomst.

Wij verwachten van u dat u meewerkt aan de behandeling waarvoor u toestemming heeft gegeven.

Wanneer het om behandeling van een kind gaat, is de regeling als volgt:

- Wanneer uw kind jonger is dan 12 jaar, heeft u als ouders volledige zeggenschap over hun behandeling.
- Kinderen in de leeftijd van 12 tot 16 jaar mogen zelf meebeslissen over de behandeling.
- Kinderen van 16 jaar en ouder, mogen zelf beslissen over de behandeling.

Tijdens het intakegesprek wordt door de revalidatiearts toestemming gevraagd voor de behandeling van uw kind. Het besprokene wordt door de revalidatiearts genoteerd in het dossier van uw kind.

Als ouders niet meer samen zijn

Nu kan het zijn dat u als ouders niet meer samen bent, vanwege een (aanstaande) scheiding of vanwege relatieproblemen.

Als ouders krijgt u automatisch het ouderlijk gezag over de kinderen die tijdens uw huwelijk geboren worden. Na een scheiding heeft u beiden het recht en de plicht om uw kind op te voeden en te verzorgen, tenzij door de rechtbank anders besloten is. Vanaf maart 2009 is het wettelijk verplicht vóór de scheiding afspraken over de zorg van uw kind vast te leggen in een ouderschapsplan. Bent u de ouder die voor het kind zorgt? Dan heeft u de plicht om de andere ouder op de hoogte te stellen van belangrijke zaken over het kind en advies te vragen over te nemen beslissingen.

Hiervoor kunt u ook een tussenpersoon inschakelen. Als u vindt dat het geven van informatie aan de andere ouder uw kind kan schaden, dan kunt u een rechter vragen hier een uitspraak over te doen.

Voor de behandeling van uw kind is instemming nodig van de gezaghebbende ouder(s). Indien uw kind minderjarig is en de leeftijd van 12 maar nog niet die van 16 jaar heeft bereikt, kan de behandeling ook zonder uw instemming worden uitgevoerd, wanneer uw kind, na de weigering van de instemming, de behandeling weloverwogen blijft wensen.

Als gezaghebbende ouders heeft u beiden recht op informatie over uw kind. De behandelaar is verplicht u deze informatie te geven, tenzij hij van mening is dat het geven van informatie in strijd is met het belang van uw kind of omdat u verzocht heeft de informatie die betrekking heeft op uw persoonlijke levenssfeer uit de berichtgeving weg te laten. Indien uw kind jonger is dan 16 maar ouder dan 12 jaar heeft het ook het recht om te verzoeken een of beide ouders niet van informatie te voorzien. Als u vindt dat ten onrechte informatie wordt geweigerd, kunt u de rechter vragen hier een uitspraak over te doen.

Wanneer één van u beiden niet meer gezaghebbend is, heeft de ouder zonder gezag nog steeds recht op (algemene) informatie, maar deze ouder moet hier wel zelf om vragen. De hulpverlener kan dit weigeren, als het informatie betreft die hij vanwege zijn beroepsgeheim ook niet aan de ouder met gezag zou verstrekken. Hij kan ook weigeren als hij van mening is dat informatieverstrekking strijdt met het belang van kind. In dat geval kan de ouder zonder gezag de rechter vragen hierover een uitspraak te doen.

Een stiefouder is alleen verplicht om bij te dragen in het levensonderhoud van uw kind en heeft juridisch gezien geen taak bij de behandeling. U mag zich als wettelijke vertegenwoordiger van uw kind wel laten begeleiden door uw nieuwe echtgenoot/partner, bijvoorbeeld tijdens een behandeling. Maar een begeleider is geen beslisser. Wanneer een stiefouder actief bij behandelbeslissingen betrokken wordt, moeten beide gezaghebbende ouders hiervoor toestemming hebben gegeven.

Het kan zijn dat uw gezin begeleid wordt door een gezinsvoogd vanuit Bureau Jeugdzorg. Behandelaars hebben niet de plicht om deze gezinsvoogd informatie te geven over uw kind. Hij is namelijk niet belast met het ouderlijk gezag over uw kind en is geen wettelijk vertegenwoordiger.

Een voogd (dus niet de gezinsvoogd) neemt op last van de rechter de taak van de opvoeding van de ouders over en heeft het wettelijk gezag over het kind en dient dus wel te worden geïnformeerd.

Deze wettelijke regels heeft Revalidatie Friesland verwerkt in haar behandelprocedure. We verwachten dat de ouder die het kind aanmeldt voor behandeling de andere ouder hierover informeert.

Tijdens de intake met de revalidatiearts wordt de behandeling besproken en wordt toestemming gevraagd van de gezaghebbende ouder(s). Wanneer een van de ouders niet instemt met de behandeling, kan de behandeling alleen starten nadat de rechter daarover een uitspraak heeft gedaan.

Indien u als ouders beide bij de behandeling betrokken wilt zijn, wordt u in principe samen op meeloopdagen en gesprekken verwacht. Tijdens de intake zal de maatschappelijk werker een formulier met u doornemen rond afspraken over informatieverstrekking. In principe gaan we er vanuit dat de ouders gezamenlijk ouderlijk gezag behouden voor hun kinderen.

Dit betekent dat bij de intake beide ouders het formulier t.b.v. informatieverstrekking ondertekenen. Dit geldt eveneens voor andere voor het kind relevante documenten. Indien er sprake is van eenhoofdig ouderlijk gezag, moet de ouder dit kunnen aantonen.

Indien u als ouder niet met ouderlijk gezag bekleed bent, kunt u Revalidatie Friesland verzoeken om de belangrijke informatie omtrent uw kind te ontvangen.

Verblijfsregels en gedrag

We gaan respectvol met elkaar om en discrimineren niet. U mag er op rekenen dat onze medewerkers u correct behandelen.

Wij verwachten dat natuurlijk ook van u. Wij verwachten van u dat u zich houdt aan afspraken en dat u niets doet dat uw behandeling kan schaden.

U dient respect en begrip te tonen voor uw hulpverleners en medepatiënten. Revalidatie Friesland streeft naar aansluiting bij de algemeen aanvaarde opvatting over wat als goed gedrag van patiënten verwacht mag worden. Gedrag dat strijdig is met deze uitgangspunten bv. agressie, intimidatie, vernieling, diefstal, alcohol- of drugsgebruik is onaanvaardbaar. Wanneer voorafgaand aan of tijdens de behandeling blijkt, dat u zich onaanvaardbaar gedraagt of kan gedragen dan treedt de procedure "Acht op gedrag" in werking.

Op grond van deze procedure kan het nodig zijn een zgn. "bijzonder contract" op te stellen. Wanneer u zich niet houdt aan het bijzondere contract, dan is Revalidatie Friesland genoodzaakt de behandelovereenkomst (op grond van de WGBO) tegen uw wil te beëindigen.

De notitie "Acht op gedrag" is verkrijgbaar bij het secretariaat van de revalidatiearts.

Klachten

Revalidatie Friesland neemt uw klachten serieus. Als u niet tevreden bent over uw verblijf of behandeling, aarzelt u dan niet om uw onvrede te uiten. U heeft het recht (op grond van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector) een klacht in te dienen en wij stellen het op prijs als u die moeite neemt. Het is voor ons een signaal, dat een bijdrage kan leveren aan verbetering van de kwaliteit van onze zorg.

Het is altijd het beste om een klacht meteen te bespreken met de betreffende medewerker of met de behandelend revalidatiearts.

Een open gesprek ruimt vaak problemen uit de weg.

Zijn er redenen waarom u dit liever niet doet, of vindt u dat er onvoldoende aandacht aan uw opmerkingen is besteed, dan kunt u contact opnemen met de patiëntencontactpersoon van Revalidatie

Friesland via patiëntencontactpersoon@revalidatie-friesland.nl of u kunt een klacht indienen bij de klachtencommissie. In de brochure Klachtenbehandeling Patiënten van Revalidatie Friesland kunt u lezen hoe de klachtenprocedure is. Deze brochure is te bestellen via info@revalidatie-friesland.nl

Voor meer informatie

Revalidatie Friesland
Hoofdstraat 3
Postbus 2
9244 ZN Beetsterzwaag
tel: 0512 38 94 94

Contact en locaties

Contact algemeen

(T) 0512 - 38 94 94

(E) info@revalidatie-friesland.nl

Postbus 2, 9244 ZN Beetsterzwaag

Spreekuurlocaties

Spreekuur Drachten

Compagnonsplein 1, 9202 NN Drachten

(T) 0512 - 58 88 88

Spreekuur Emmeloord

Urkerweg 4, 8303 BX Emmeloord

(T) 0515 - 48 89 94

Let op: adres voor spreekuur en behandeling verschillen.

Spreekuur Harlingen

Achlumerdijk 2, 8862 AJ Harlingen

(T) 0517 - 49 99 99

Spreekuur Steenwijk

Sluisweg 2, 8332 JC Steenwijk

(T) 0522 - 23 33 33

Meer informatie

Wilt u meer informatie over Revalidatie Friesland? Kijk dan op www.revalidatie-friesland.nl of bel tijdens kantooruren naar (T) 0512 - 38 94 94.

Locaties

Locatie Beetsterzwaag

Hoofdstraat 3, 9244 CL Beetsterzwaag

(T) 0512 - 38 94 94

Locatie Leeuwarden

Henry Dunantweg 2, 8934 AD Leeuwarden

(T) 058 - 286 62 60

Locatie Sneek

Bolswarderbaan 1, 8601 ZK Sneek

(T) 0515 - 48 81 80

Locatie Heerenveen

Thialfweg 44, 8441 PW Heerenveen

(T) 0513 - 68 57 31

Locatie Dokkum

Birdaarderstraatweg 70, 9101 DC Dokkum

(T) 0519 - 29 19 40

Locatie Emmeloord

Medisch centrum "De Houttuinen"

De Houttuinen 5, 8301 XP Emmeloord

(T) 0515 - 48 81 80

Let op: adres voor spreekuur en behandeling verschillen.

Locatie Meppel

Isala Diaconessenhuis

Hoogeveenseweg 38, 7943 KA Meppel

(T) 0522 - 23 34 56



Revalidatie
Friesland



Laat zien wat je kunt

