Patiënt en recht

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.

Identificatie

Voor de eigen bescherming en die van anderen bent u op grond van de WABVPZ artikel 5 verplicht zich te kunnen identificeren door middel van het Burger Service Nummer (BSN), waarnaar Revalidatie Friesland het BNS nummer moet registreren (WABBNS artikel 12). 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 identificeren.

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. 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 over de Cliëntenraad op www.revalidatie-friesland.nl

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. Bent u niet verzekerd, dan vraagt Revalidatie Friesland om 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.

Bescherming van persoonsgegevens volgens de wet

Er zijn meerdere wetten waarin beschreven wordt hoe we moeten omgaan met het registreren en gebruiken van uw persoonsgegevens. De Wet op de geneeskundige behandelovereenkomst (WGBO) en de algemene vordering persoonsgegevens (AVG) zijn voorbeelden van wetten die van toepassing zijn op de verwerking van persoonsgegevens bij Revalidatie Friesland. Persoonsgegevens worden bij Revalidatie Friesland in overeenstemming met deze wetten verwerkt.

Dossiervorming

Voor een goede behandeling is het noodzakelijk dat er dossiervorming plaatsvindt. Artsen en behandelaars houden gegevens over uw behandeling bij in uw medische dossier. Zorgverleners zijn door de wet verplicht om dit dossier bij te houden. In het (elektronische) patiëntendossier (EPD) komen de aantekeningen over uw gezondheidstoestand (of die van uw kind), over de onderzoeken en behandelingen. Het is belangrijk dat zorgverleners veilig en betrouwbaar relevante medische gegevens met elkaar kunnen delen. In het dossier kan informatie opgenomen worden die bij andere zorgverleners opgevraagd is, bijvoorbeeld informatie van uw huisarts als u doorverwezen bent of informatie van de apotheek over uw medicatie.

Het EPD is technische beveiligd tegen inzage door onbevoegden. Om toegang te krijgen tot uw dossier, is het gebruik van een persoonlijke inlogcode en wachtwoord nodig. Een medewerker kan alleen gegevens bekijken die voor uitvoering van de eigen functie nodig zijn. Elke handeling in het dossier wordt vastgelegd. En ook wie deze handeling uitvoert.

Geheimhouding en beveiliging

Alle persoonlijke en medische informatie in het dossier of die tijdens de behandeling besproken zijn 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.

Wetenschappelijk onderzoek

Uw gegevens kunnen ook van belang zijn voor wetenschappelijk onderzoek en voor onderwijs. Hiervoor gebruiken wij alleen gegevens die anoniem zijn gemaakt of worden gecodeerd. Anonieme informatie is nooit meer herleidbaar, de gecodeerde informatie wel. Als er gecodeerde informatie gebruikt gaat worden, wordt er vooraf altijd toestemming aan u gevraagd. Met behulp van lijst waarin uw naam aan een code gekoppeld is, zijn uw gegevens herleidbaar. Deze lijst is alleen beschikbaar voor enkele onderzoekers. Dit staat beschreven in de informatie van het onderzoek die u ontvangt als u om toestemming wordt gevraagd.

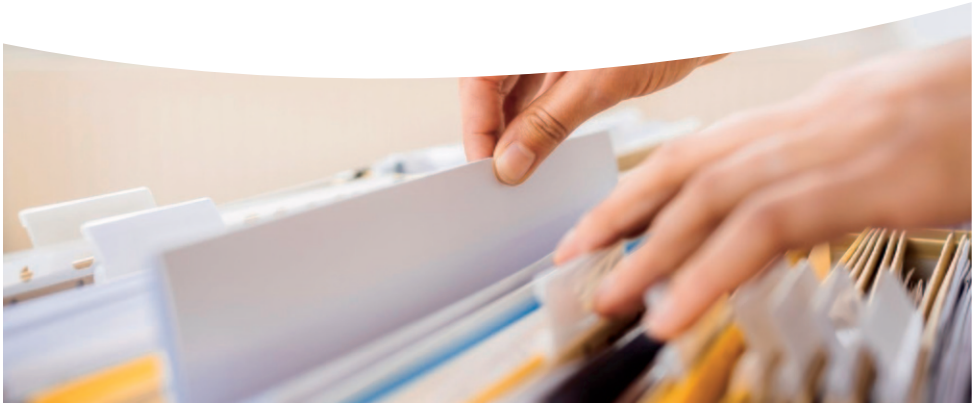
Revalidatie Friesland levert enkel anonieme gegevens aan derden voor wetenschappelijk onderzoek of voor kwaliteitsonderzoek. Revalidatie Friesland zorgt ervoor, dat alle persoonsgegevens volgens de AVG op zorgvuldige wijze worden verzameld en bewaard. Alleen bevoegde medewerkers hebben toegang tot de gegevens. In de beleidsnotitie over het patiëntendossier zijn de wettelijke bepalingen van de WGBO en de AVG voor Revalidatie Friesland uitgewerkt. De notitie ligt 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 20 jaar bewaard na afronding van de behandeling. Na 20 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. Een dossier kan ook langer bewaard worden omdat dit uw eigen wens is, of die van uw familie. Ook als er sprake is van een juridische procedure kan de bewaartermijn verlengd worden. 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 informatie in het dossier die is verkregen van andere (behandelende) artsen. Er is een uitzondering op inzagerecht als het gaat om informatie van andere personen waarbij inzage schade kan toebrengen aan de privacy van die andere. 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, ouders hebben dan geen inzage recht meer.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 het dossier of van een deel van het dossier.
Er is een uitzondering op kopierecht of inzagerecht als het gaat om informatie van andere personen waarbij inzage schade kan toebrengen aan de privacy van die andere. E.e.a. is ter beoordeling aan de revalidatiearts.
Voor het verkrijgen van kopieën kunt u na identificatie 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 een kopie rechtstreeks aan de patiënt zijn geen kosten verbonden. Als het gaat om meerdere kopieën of kopieën aan derden kan er een redelijke vergoeding voor administratieve kosten in rekening worden gebracht. Revalidatie Friesland volgt hierin de richtlijnen van de KNMG.

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

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 kan de patiënt aanvragen. Er is sprake van een second opinion als de patiënt een tweede mening vraagt een arts binnen hetzelfde specialisme of medisch vakgebied. In de gedragsregels voor artsen (opgesteld door de KNMG) staat dat artsen in moeten gaan op het verzoek van een second opinion behalve als er zwaarwegende bezwaren zijn. Zo'n bezwaar kan zijn dat een patiënt al meerdere malen bij dezelfde problematiek om een second opinion heeft gevraagd.

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.

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

De meeste verzekeraars vergoede een second opinion alleen als de patiënt een verwijzing heeft. Als de patiënt zelf de second opinion regelt, kan het zijn dat niet alle kosten vergoed worden. 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 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.

Toestemming voor behandeling

De WGBO bepaalt dat een behandeling alleen kan plaatsvinden als er een behandelingsovereenkomst is. U heeft de vrijheid om hier zelf keuzes te maken. Als de patiënt en de zorgverlener een behandelrelatie hebben, waarin o.a. nagedacht wordt over de behandeling en de keuzes die hiervoor gemaakt moeten worden, dan is er volgens de WGBO sprake van een behandelingsovereenkomst. Er hoeft niet speciaal (schriftelijk) toestemming voor gevraagd wordt. Wij verwachten van u dat u meewerkt aan deze, met u afgestemde, behandeling.

Toestemming registreren

Het is belangrijk dat zorgverleners, die bij uw behandeling betrokken zijn, uw medische gegevens elektronisch kunnen delen. Hiervoor wordt uw toestemming gevraagd en in uw dossier geregistreerd. U kunt zelf uw toestemmingen registreren en beheren in uw MijnRevalidatieFriesland.nl Lees meer over het uitwisselen van gegevens en toestemmingsregistratie op: www.revalidatie-friesland.nl. Daar is ook de folder 'Toestemmingsregistratie' te downloaden.

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.

Wij hebben als uitgangspunt dat ouders informatie met elkaar delen en met elkaar overleggen. Ook als zij gescheiden zijn. Correspondentie kunnen wij vanwege technische redenen naar één correspondentieadres sturen. 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

Als u een klacht heeft over uw behandeling of verblijf bij Revalidatie Friesland, aarzelt u dan niet deze te uiten. U kunt uw klacht het beste met de verantwoordelijke medewerker bespreken. Het kan zijn dat u een medewerker liever niet persoonlijk aanspreekt. Of u heeft een klacht en u weet niet zo goed bij wie u moet zijn. Neem dan contact op met de patiëntencontactpersoon. De patiënten-contactpersoon informeert en adviseert u en kan bemiddelen tussen u en de betrokken medewerker. Als u behoefte heeft aan een gesprek met de patiëntencontactpersoon, stuur dan een e-mail naar patientencontactpersoon @revalidatie-friesland.nl.

U kunt uw klacht indienen bij de Klachtencommissie. In de folder Klachtenbehandeling patiënten kunt u lezen hoe onze klachtenprocedure en het klachten- reglement werkt. De folder is te downloaden op www.revalidatie-friesland.nl. Als uw klacht niet naar tevredenheid is opgelost, dan is er sprake van een geschil. U kunt uw geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Ziekenhuizen. Informatie over de procedure leest u op www.degeschillencommissie.nl.

Meer informatie
088 580 15 80
info@revalidatie-friesland.nl
www.revalidatie-friesland.nl

Laat zien wat je kunt

Revalidatie Friesland

Brochure 002.8