

Wat zijn uw rechten in de zorg

Informatie voor patiënten



UMC Utrecht

Inhoudsopgave

1. Uw rechten	3
Informatie in begrijpelijke taal	3
Recht om samen te beslissen (behandelwensen/-grenzen)	3
Geïnfomeerde toestemming	3
Informatie weigeren	4
Een behandeling weigeren of stoppen	4
Beslissingen nemen	5
Een second opinion (tweede mening)	6
2. Uw plichten	7
Informatie geven	7
Legitimeren	7
Zorgverzekering	7
3. Privacy	8
Gegevens uitwisselen en privacy	8
Privacy bij foto's, films en geluidsopnames	8
Privacy op de zorgnota	9
4. Rechten rondom medisch dossier	10
Inzage, kopie en vernietiging van uw dossier	10
Patiëntportaal Mijn UMC Utrecht	10
Bewaartermijn van uw dossier	11
5. Niet tevreden? Klachtrecht	12
6. Wetenschappelijk onderzoek	13
Meedoen aan medisch-wetenschappelijk onderzoek	13
Onderzoek met patiëntgegevens voor statistiek en wetenschappelijk onderzoek	13
Onderzoek met restmateriaal	14
Landelijke registraties	14
7. Wilt u meer weten?	15

Inleiding

Als u in ons ziekenhuis komt, doen wij er alles aan om u zo goed mogelijk te helpen. We zetten ons in voor de beste zorg en behandeling. Dat doen we samen met u. Het is belangrijk dat u als patiënt goed op de hoogte bent van uw rechten en plichten. De belangrijkste rechten en plichten tussen het ziekenhuis en de patiënt zijn geregeld in de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO). In deze folder vindt u daar meer informatie over.

In deze folder staan de belangrijkste rechten en plichten voor patiënten vanaf 16 jaar. Voor kinderen onder 16 jaar is een aparte folder beschikbaar: 'Jongeren en de WGBO'. U kunt deze downloaden op de website van het Wilhelmina Kinderziekenhuis (www.hetwzkz.nl).

In deze folder staat vaak zorgverlener genoemd. Hiermee bedoelen we verschillende soorten professionals die bij uw zorg of behandeling betrokken zijn, zoals medisch specialisten, artsen in opleiding tot specialist (aios), verpleegkundigen en fysiotherapeuten.

1. Uw rechten

Volgens de WGBO hebt u (vanaf 16 jaar) de volgende rechten:

Informatie in begrijpelijke taal

Voordat onderzoek en behandeling bij u kan plaatsvinden is het belangrijk dat u weet wat er gaat gebeuren.

Als patiënt hebt u recht op informatie in begrijpelijke taal over uw aandoening, de aard van het onderzoek of de behandeling, het doel, eventuele andere behandelingsmogelijkheden, de risico's en nazorg. Ook over de gevolgen van niet behandelen of niet onderzoeken hoort u informatie te ontvangen.

De zorgverlener probeert deze informatie zo goed mogelijk af te stemmen op uw individuele situatie en uw wensen. Zo weet u wat er gaat gebeuren en kunt u samen met de zorgverlener een goed besluit nemen. Wilt u meer informatie of begrijpt u iets niet? Laat het weten aan de zorgverlener.

Recht om samen te beslissen (behandelwensen/-grenzen)

U hebt het recht om zelf te beslissen over uw behandeling. U beslist bijvoorbeeld of u een bepaald onderzoek wilt of niet. Misschien zijn er ook grenzen die u stelt aan uw behandeling in het ziekenhuis. Sommige patiënten willen bijvoorbeeld niet gereanimeerd worden. Het afzien van een bepaalde behandeling noemen we een 'behandelbeperking'. Uw arts kan ook initiatief nemen om een behandelbeperking met u te bespreken. Dit gebeurt als een behandeling niet (meer) medisch zinvol is.

Geïnformeerde toestemming

De zorgverlener heeft uw toestemming nodig om te starten met een onderzoek of behandeling. Deze toestemming wordt in het Engels 'informed consent' ofwel geïnformeerde toestemming genoemd. Deze toestemming wordt meestal niet expliciet gevraagd. Als u naar ons ziekenhuis komt voor onderzoek, ingreep of opname, gaan wij ervan uit dat u het eens bent met wat er gaat gebeuren. Wij gaan er dus van uit dat u toestemming geeft.

Een behandeling bestaat meestal uit meerdere, met elkaar samenhangende, onderzoeken en verrichtingen. U hebt altijd het recht om een behandeling af te wijzen. De zorgverlener respecteert uw beslissing en dringt u niet een bepaalde behandeling op. Wel informeert hij u over de mogelijke gevolgen van uw beslissing. Verderop leest u meer over uw recht om een behandeling te weigeren of stoppen.

Uitdrukkelijke toestemming

Wanneer een behandeling ingrijpende gevolgen kan hebben, vraagt de zorgverlener uw uitdrukkelijke toestemming. Bijvoorbeeld voor een operatie, anesthesie (verdooving, narcose), chemotherapie of bestraling (radiotherapie). In sommige gevallen kunt u of kan de zorgverlener er de voorkeur aan geven uw toestemming schriftelijk vast te leggen.

Als u toestemming geeft, dan verwacht de zorgverlener dat u meewerkt aan de behandeling. Bijvoorbeeld door de zorgverlener juist te informeren en (behandel)adviezen op te volgen.

Informatie weigeren

Als u niet wilt worden geïnformeerd over de behandeling of ziekte, kunt u dit aangeven bij uw zorgverlener. Stel dat u bijvoorbeeld niet wilt weten of u een verhoogd risico hebt op een erfelijke aandoening. Dan hebt u het recht om aan te geven dat u die informatie niet wilt ontvangen. Alleen als de zorgverlener denkt dat het voor u of voor anderen ernstig nadeel oplevert, kan hij de informatie toch geven.

Een behandeling weigeren of stoppen

U kunt een behandeling, zorg of medicijnen weigeren. Dat kan zelfs als u eerst wel toestemming hebt gegeven. Bespreek uw twijfel altijd met uw zorgverlener. De zorgverlener vertelt u wat de gevolgen zijn van uw besluit. Het kan zijn dat u geen behandeling (meer) wilt, terwijl dit gevaarlijk voor u is. Dan moet de zorgverlener dat heel duidelijk zeggen. Bespreek het op tijd als u wilt stoppen met een behandeling. Anders kan de zorgverlener u hiervoor laten betalen. De zorgverlener respecteert uw beslissing.

Wilsverklaring opstellen

Zijn er behandelingen die u echt niet wilt? Dan is het goed om dit op te schrijven voor het geval u zelf niet (meer) kunt beslissen. Dat heet een

wilsverklaring of wilsbeschikking. Een voorbeeld daarvan is een niet-reanimatieverklaring of een behandelverbod.

Meer informatie over een wilsverklaring staat op de website van de Patiëntenfederatie Nederland, www.patiëntenfederatie.nl
Typ dan in de zoekbox: wilsverklaring.

Beslissingen nemen

U hebt het recht om zelf te beslissen over uw behandeling. U beslist bijvoorbeeld of u een bepaald onderzoek wilt of niet.

Wie beslist? Wilsonbekwaamheid

Een zorgverlener heeft altijd toestemming nodig van u als patiënt voordat hij mag behandelen. Soms is dat voor u niet mogelijk. Bijvoorbeeld als u buiten kennis bent geraakt, dementerend bent of tijdelijk niet kunt beslissen bijvoorbeeld door een beroerte. In zulke situaties wordt vastgesteld dat u op dat moment niet voor uzelf over uw behandeling kunt beslissen. We spreken dan over wilsonbekwaam.

De arts is de eerste die bepaalt of u wilsbekwaam bent om een bepaalde beslissing rond de zorg of behandeling te nemen. Dat beslist hij niet alleen, maar samen met andere behandelaars. Familie of mensen uit uw omgeving kunnen daarbij ook een rol spelen en hun mening geven. Om vast te stellen of u wilsonbekwaam bent, zijn er enkele kenmerken die de arts houvast geven. In het algemeen geldt dat er sprake is van wilsonbekwaamheid als iemand de informatie over zijn ziekte op dat moment niet kan begrijpen en dus geen goed besluit kan nemen over behandeling en de gevolgen ervan niet meer kan overzien.

Vertegenwoordiger

Wanneer u wilsonbekwaam bent moet de zorgverlener uw vertegenwoordiger over uw gezondheidstoestand informeren. Ook moet hij uw vertegenwoordiger om toestemming vragen voor het onderzoek of de behandeling.

Uw vertegenwoordiger is in eerste instantie uw curator, mentor of schriftelijk gemachtigde. Als daar geen sprake van is, is uw echtgenoot of

partner bevoegd om u te vertegenwoordigen. Kan dat niet, dan kunnen uw ouders, kinderen of broer of zus u vertegenwoordigen.

Misschien hebt u al duidelijke wensen in het geval u zelf wilsonbekwaam wordt. Denk dan eens na over het opstellen van een wilsverklaring. Meer informatie over een wilsverklaring staat op de website van de Patiëntenvereniging Nederland, www.patiëntenfederatie.nl. Typ dan in de zoekbox: wilsverklaring.

Een second opinion (tweede mening)

In de gezondheidszorg hebt u het recht om een tweede mening te vragen. In het Engels heet dat 'second opinion'. De tweede mening of second opinion is het oordeel of advies van een andere deskundige dan uw eigen zorgverlener. U hebt daar geen toestemming voor nodig, ook niet van uw eigen zorgverlener. Het is wel goed om er met hem over te praten. U kunt op verschillende momenten om een second opinion vragen. Bijvoorbeeld als u een belangrijke beslissing moet nemen over de behandeling of als u twijfelt over een diagnose of behandeling.

Bespreek een verzoek om een second opinion van tevoren met uw zorgverzekeraar. Als de zorgverzekeraar de kosten van een second opinion niet accepteert, moet u deze namelijk zelf betalen.

2. Uw plichten

Volgens de WGBO hebt u (vanaf 16 jaar) de volgende plichten:

Informatie geven

Om u goed te kunnen behandelen is het belangrijk dat u uw behandelend arts goed en volledig informeert over uw gezondheid. Het is uw plicht om deze informatie te geven. Hierdoor zijn uw zorgverleners beter in staat u te behandelen. Ook verwachten we dat u meewerkt aan uw medische en verpleegkundige behandeling.

Legitimeren

Iedereen die gebruikmaakt van de zorg, moet zich legitimeren. Neem daarom altijd een geldig legitimatiebewijs mee (paspoort, rijbewijs, identiteitskaart of vreemdelingendocument) en uw verzekeringspas of zorgpas.

Na controle van uw legitimatiebewijs registreren wij uw gegevens in uw dossier. Hiermee voorkomen we patiëntverwisselingen of dat gegevens in een verkeerd dossier worden verwerkt. Wij kunnen ook voorkomen dat andere patiënten misbruik maken van uw dossier of verzekeringsgegevens.

Zorgverzekering

Iedereen die in Nederland woont of werkt, is wettelijk verplicht om een zorgverzekering af te sluiten. Als u niet verzekerd bent, moet u alsnog een basisverzekering afsluiten.

Zonder verzekering moet u de volledige kosten van de behandeling zelf betalen. U betaalt dan meestal eerst een voorschot. Ziekenhuizen en zorgverzekeraars maken afspraken over de prijs van een groot aantal onderzoek- en behandeltrajecten. Het is mogelijk dat uw zorgverzekeraar met het UMC Utrecht geen afspraak heeft gemaakt over het vergoeden van specifieke zorg. In dat geval ontvangt u de zorgnota thuis. Deze nota moet u dan (deels) zelf betalen. Lees meer hierover op onze website www.umcutrecht.nl, zoek op 'kosten'.

3. Privacy

Medewerkers van het UMC Utrecht doen hun best om uw privacy te waarborgen. Dit betekent dat wij:

- zorgvuldig omgaan met uw persoonlijke en medische gegevens,
- onbevoegden geen toegang geven tot uw gegevens.

Gegevens uitwisselen en privacy

Zowel artsen, verpleegkundigen als andere medewerkers zijn gebonden aan het beroepsgeheim. Degenen die bij uw behandeling betrokken zijn, mogen onderling uw gegevens opvragen en uitwisselen. Dat mag alleen als dat nodig is voor de behandeling. Zo worden uw gegevens bijvoorbeeld doorgegeven bij een verwijzing naar een ander specialisme of een ander ziekenhuis. Uw behandelend arts kan uw gegevens ook doorgeven aan een waarnemend arts. Na ontslag uit het ziekenhuis informeren wij uw huisarts. Dit gebeurt standaard, tenzij u hier bezwaar tegen maakt.

De gegevens uit uw dossier kunnen ook gebruikt worden voor de financiële administratie van het ziekenhuis en voor wettelijke verplichtingen. Uw behandelend arts moet bijvoorbeeld een infectieziekte melden aan de directeur van de GGD. Voor wetenschappelijk onderzoek mogen gegevens uit uw dossier onder bepaalde voorwaarden gebruikt worden. Lees verderop meer hierover bij 'Wetenschappelijk onderzoek'.

Privacy bij foto's, films en geluidsopnames

Privacy is ook belangrijk bij het maken van foto's, films of geluidsopnames in het UMC Utrecht. U mag geen foto's of films maken van kinderen, van mensen die niet in staat zijn om toestemming te geven en van patiëntgegevens (zoals namen van patiënten). Dit in verband met de privacy. U mag wel foto's, films en geluidsopnames van uzelf maken in het ziekenhuis, maar daarop mogen geen andere patiënten of medewerkers herkenbaar te zien of te horen zijn. Dat mag alleen als u vooraf hiervoor toestemming hebt gevraagd.

Wilt u een foto of film bijvoorbeeld delen via social media? Zorg dan altijd dat er geen andere mensen op de achtergrond van uw foto of film

zichtbaar zijn. Wees bewust van het karakter van social media. Als iets op internet staat, is het bijna onmogelijk om het ooit weer helemaal te verwijderen. Doe niets op social media wat u, andere patiënten of medewerkers van het UMC Utrecht kan schaden.

Privacy op de zorgnota

Voor elke behandeling in het UMC Utrecht krijgt u een zorgnota. Hierop staat gedetailleerde informatie over de zorg die u ontvangen hebt: het specialisme van de behandelaar, de diagnose, de naam van de zorgaanbieder, de kosten en de medische handelingen. Deze gegevens gaan ook naar uw zorgverzekeraar. Wanneer u dat liever niet wilt, kunt u gebruik maken van de regeling 'privacy op de zorgnota' en het formulier op de website invullen. Er komt dan geen gedetailleerde informatie over uw zorgtraject op de nota die ook naar uw zorgverzekeraar gaat.

Na het inzenden van het formulier 'privacy op de zorgnota' via de website, maken wij een verklaring voor u. U kunt deze komen ondertekenen bij uw volgende bezoek aan het UMC Utrecht.

Meer informatie en het digitale formulier vindt u op www.umcutrecht.nl.
Typ dan in de zoekbox: privacy zorgnota.

4. Rechten rondom medisch dossier

Het UMC Utrecht en uw zorgverlener hebben de wettelijke plicht om een dossier over uw behandeling bij te houden. In het UMC Utrecht werken we met een elektronisch (digitaal) patiëntendossier.

In het dossier staat informatie over:

- uw gezondheidssituatie
- onderzoeken en behandelingen
- gegevens die uw arts met uw toestemming heeft opgevraagd. Bijvoorbeeld bij uw huisarts of een medisch specialist in een ander ziekenhuis.

Uw rechten rondom uw medisch dossier zijn:

Inzage, kopie en vernietiging van uw dossier

Kopie van uw dossier

U of uw wettelijk vertegenwoordiger kan een kopie opvragen van uw dossier bij uw behandelend arts. Dit moet u schriftelijk doen. Op onze website www.umcutrecht.nl/rechten kunt u een aanvraagformulier downloaden.

Wijzigen of aanvullen van uw dossier

Als u of uw wettelijk vertegenwoordiger vindt dat gegevens in uw dossier feitelijk onjuist zijn of onvolledig, kunt u de behandelend arts vragen om deze te corrigeren of aan te vullen. Ook kunt u uw eigen (aanvullende) verklaring aan het dossier toe laten voegen.

Vernietigen van uw dossier

Op onze website www.umcutrecht.nl/rechten staat een aanvraagformulier voor het vernietigen van uw dossier. Houd er rekening mee dat niet alle gegevens vernietigd kunnen worden. Het kern dossier moeten wij bewaren.

Patiëntportaal Mijn UMC Utrecht

U kunt een deel van uw medisch dossier thuis bekijken. Dat kan via het patiëntportaal Mijn UMC Utrecht. In dit persoonlijke portaal kunt u (medische) verslagen lezen, uitslagen bekijken en een e-consult sturen.

Om in te kunnen loggen in het patiënt portaal Mijn UMC Utrecht hebt u nodig:

- Een DigiD met sms-functie
(houd uw mobiele telefoon bij de hand)

of

- De DigiD-app op uw mobiele telefoon

Om in te loggen, ga naar de website: mijn.umcutrecht.nl.

Bewaartermijn van uw dossier

Het UMC Utrecht is wettelijk verplicht om het kerndossier tot 115 jaar na uw geboorte te bewaren. Het kerndossier kan bestaan uit:

- verslagen van de spoedeisende hulp
- operatieverslagen
- anesthesieverslagen (verslagen over verdoving of narcose)
- pathologieverslagen (onderzoek van weefsel om bijvoorbeeld een diagnose te kunnen stellen)
- ontslagbrieven (brief aan uw huisarts of verwijzer)

De overige gegevens in uw dossier (bijvoorbeeld diagnose- en behandelgegevens of uitslagen van onderzoeken) moeten wettelijk 15 jaar bewaard blijven. Toch kiest het UMC Utrecht ervoor om ook deze gegevens 115 jaar te bewaren. Als u wilt dat wij ze eerder vernietigen, dan kan dat.

5. Niet tevreden? Klachtrecht

We doen ons best om u zo goed mogelijk te behandelen. Maar het kan toch gebeuren dat u niet tevreden bent over de zorg of dienstverlening van het UMC Utrecht. Wij stellen het op prijs als u dit aan ons laat weten. Dat geeft ons de mogelijkheid samen met u een oplossing te zoeken. Het helpt ons ook om ervan leren en zo de kwaliteit van onze zorg te verbeteren. Het recht om een klacht in te dienen is vastgelegd in de Wet klachtrecht cliënten zorgsector (WKCZ).

Als u niet tevreden bent, bespreek dit dan op de afdeling of met uw arts en probeer samen tot een oplossing te komen. Als dit niet lukt, dan kunt u een klacht indienen. U kunt hiervoor contact opnemen met de klachtenbemiddelaars. Zij kunnen u meer informatie geven over de verschillende klachtrajecten.

Voor meer informatie kunt u terecht op de website: www.umcutrecht.nl/klachten. Hier vindt u onder meer een klachtformulier en de brochure klachtopvang

U kunt ook altijd contact opnemen met de klachtenbemiddelaars via tel: 088 75 562 08.

6. Wetenschappelijk onderzoek

Wetenschappelijk onderzoek is nodig om meer kennis te krijgen en betere behandelmethoden te ontwikkelen. Het doen van wetenschappelijk onderzoek is een van de kerntaken van het UMC Utrecht. Dit gebeurt op een verantwoorde manier. Hiervoor zijn in Nederland strikte regels en normen opgesteld.

Meedoen aan medisch-wetenschappelijk onderzoek

Het kan zijn dat u gevraagd wordt om deel te nemen aan een medisch-wetenschappelijk onderzoek. Dit is onderzoek waarbij u deelneemt als proefpersoon. Voordat u beslist of u mee wilt doen aan een medisch-wetenschappelijk onderzoek, hebt u recht op schriftelijke en mondelinge informatie over het onderzoek. Naast uitleg van de arts, krijgt u een informatiebrief over het onderzoek waarvoor u gevraagd bent en een landelijke brochure.

Als u aan het onderzoek meedoet, vragen wij u om uw handtekening te zetten op een toestemmingsverklaring. We behandelen de onderzoeksgegevens vertrouwelijk. Wij vinden het fijn als u meedoet, maar het is natuurlijk niet verplicht. Als u besluit niet aan een onderzoek mee te doen, dan heeft dat geen gevolgen voor de verdere behandeling.

Op de website van de Rijksoverheid (www.rijksoverheid.nl) kunt u de landelijke brochure over medisch wetenschappelijk onderzoek vinden. Zoek dan op 'medisch wetenschappelijk onderzoek, algemene informatie voor de proefpersoon'.

Wilt u weten of er een medisch wetenschappelijk onderzoek is waar u aan mee kunt doen? Bespreek dit dan met uw zorgverlener.

Onderzoek met patiëntgegevens voor statistiek en wetenschappelijk onderzoek

Voor statistiek en wetenschappelijk onderzoek mogen we volgens de wet onder bepaalde voorwaarden gegevens uit uw dossier gebruiken. Dergelijk onderzoek moet bijvoorbeeld altijd een algemeen belang dienen. U privacy blijft gewaarborgd, als gegevens worden gebruikt, die

niet gekoppeld kunnen worden aan uw naam (geanonimiseerde gegevens). Uw toestemming is dan niet nodig.

Onderzoek met restmateriaal

Voor onderzoek en behandeling van patiënten is het soms nodig om bijvoorbeeld bloed of weefsel weg te nemen. Vaak blijft er na de behandeling een deel van dit materiaal over. Het gaat dan om bloed of weefsel, dat voor uw onderzoek of behandeling niet direct meer nodig is. Dit noemen we restmateriaal. Dit restmateriaal bewaren wij zorgvuldig en blijft altijd beschikbaar voor aanvullend diagnostisch onderzoek. Wij gebruiken het ook voor kwaliteitscontrole, onderwijs en wetenschappelijk onderzoek. Hiervoor houden we ons aan de gedragscode 'Verantwoord omgaan met lichaamsmateriaal ten behoeve van wetenschappelijk onderzoek'.

Hebt u bezwaar tegen het gebruik van uw bloed of weefsel voor wetenschappelijk onderzoek of onderwijs? Wilt u niet over toevalsbevindingen geïnformeerd worden? Vul hiervoor dan een bezwaarformulier in. Als u bezwaar maakt, gebruiken we uw bloed en weefsel niet voor wetenschappelijk onderzoek en onderwijs. Dit heeft geen enkele invloed op de zorg die u ontvangt. Meer informatie staat in de folder 'Gebruik van restmateriaal'. De informatie staat ook op www.umcutrecht.nl/restmateriaal

Landelijke registraties

Over verschillende ziekten worden landelijk gegevens verzameld (registraties). Deze registraties zijn belangrijk, omdat we hierdoor meer leren over het ontstaan en de behandeling van ziekten. Gegevens over ervaringen van patiënten met hun behandeling en over resultaten van verschillende behandelingen, worden anoniem verwerkt in deze registraties. Dat wil zeggen dat deze gegevens later niet gekoppeld kunnen worden aan u als patiënt.

7. Wilt u meer weten?

Kijk dan eens op deze websites:

- www.umcutrecht.nl/rechten
- www.umcutrecht.nl/plichten
- www.patientenfederatie.nl (zoek op patiëntenrechten)
- www.zorgbelang-nederland.nl (zoek op rechten)

Fotografie en vormgeving

Design & producties, UMC Utrecht

Thirza Luijten

Uitgave

Marketing & Communicatie, UMC Utrecht

Bezoekadres

Heidelberglaan 100
3584 CX Utrecht

Postadres

Postbus 85500
3508 GA Utrecht

www.umcutrecht.nl

t +31 (0)88 75 555 55