
Algemeen



Patiënteninformatie

Uw rechten en plichten als patiënt



Slingeland Ziekenhuis

Algemeen

Als patiënt is het belangrijk dat u uw rechten en plichten in het ziekenhuis kent. In deze folder vindt u de belangrijkste rechten en plichten in de zorg. De rechten en plichten die in deze folder aan bod komen zijn vastgelegd in de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO), de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG), de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en de Wet op de identificatieplicht.

Rechten en plichten

U heeft als patiënt recht op:

- informatie;
- het beslissen over uw eigen behandeling;
- vrije keuze van zorgverlener;
- het inzien, wijzigen of vernietigen van uw dossier;
- geheimhouding van gegevens;
- het indienen van een klacht.

U heeft als patiënt de plicht om:

- de zorgverlener duidelijk en volledig te informeren. Dit is nodig zodat de medisch specialist een goede diagnose kan stellen en voor een goed verloop van de behandeling;
- mee te werken aan de behandeling en de adviezen van uw zorgverlener zo goed als mogelijk op te volgen;
- te betalen voor uw afspraak en eventuele behandeling. Meer informatie vindt u in de folder 'Betalen en vergoeden van ziekenhuiszorg';
- onze gedragsregels in acht te nemen;
- u te identificeren.

Ook kinderen hebben rechten. De rechten en plichten van volwassenen en minderjarigen worden hieronder verder toegelicht.

Recht op informatie

De medisch specialist en andere betrokken zorgverleners (iedereen die beroepshalve bij uw behandeling betrokken is, zoals een verpleegkundige, fysiotherapeut, diëtist) moeten u goed informeren. Alleen met voldoende informatie kunt u zelf een weloverwogen beslissing nemen over een behandeling.

U heeft recht op informatie in begrijpelijke taal over:

- uw ziekte of aandoening;
- de onderzoeken en behandeling;
- andere behandelingsmogelijkheden;
- de te verwachten resultaten van de behandeling;
- de mogelijke gevolgen en risico's van de behandeling;
- de mogelijke gevolgen van niet-behandelen;
- medicijnen en eventuele bijwerkingen.

Recht om te beslissen over de behandeling

Een zorgverlener mag u alleen behandelen met uw toestemming. Als u een behandeling wenst, beslist u samen met de zorgverlener welke behandeling (met eventuele bijbehorende onderzoeken) wordt gedaan. Voor handelingen die binnen de behandeling vallen, hoeft de zorgverlener niet uitdrukkelijk om toestemming te vragen, behalve als deze handelingen ingrijpend zijn. In de overige gevallen gaat de zorgverlener ervan uit dat u uw toestemming stilzwijgend geeft. Als u bijvoorbeeld uw mouw opstroopt omdat de zorgverlener bloed wil gaan prikken, blijkt hieruit dat u uw toestemming geeft voor de bloedafname.

Wanneer u niet in staat bent om toestemming te geven, zoals in acute situaties, mag de zorgverlener handelen zonder uw toestemming.

Wilt u zelf een bepaalde behandeling en is uw zorgverlener van mening dat dit medisch niet noodzakelijk is, dan kunt u een bepaalde behandeling niet afdwingen. Als er geen overeenstemming gevonden kan worden over de behandeling, kan dit voor zowel u als de zorgverlener een reden zijn om een behandeling niet uit te laten voeren.

Toestemming bij minderjarigen

Afhankelijk van de leeftijd van het kind mag hij/zij zelf toestemming geven voor een behandeling:

Kinderen tot 12 jaar

Voor kinderen onder de 12 jaar geldt dat de wettelijke vertegenwoordiger (ouders/verzorgers) toestemming moet geven voor de behandeling.

Kinderen van 12 tot 16 jaar

Voor kinderen van 12 tot 16 jaar geldt dat de ouders/verzorgers en het kind beiden toestemming moeten geven voor de behandeling.

Er zijn twee uitzonderingen waarbij de zorgverlener het kind kan behandelen zonder toestemming van ouders/verzorgers:

- Als het nalaten van de behandeling ernstig nadeel voor hem/haar met zich meebrengt.
- Als dit de weloverwogen wens van het kind is. De zorgverlener kan een eventuele weigering van de ouders/verzorgers in dat geval naast zich neerleggen. Bij deze uitzondering moet de zorgverlener in principe wel overleggen met de ouders/verzorgers.

Kinderen vanaf 16 jaar

Kinderen vanaf zestien jaar zijn volgens de Wet op de geneeskundige behandelovereenkomst (WGBO) 'volwassen'. De jongere mag zelf beslissen om wel of geen toestemming te geven voor een behandeling. De informatievoorziening is gericht op de jongere en wordt alleen aan de ouders/verzorgers gegeven als de jongere daarmee instemt.

Een behandeling mag nooit plaatsvinden zonder toestemming. Uitzonderingen hierop zijn acute situaties of situaties waarin gevaar voor het kind ontstaat als hij/zij niet behandeld wordt.

Vrije keuze van zorgverlener

U mag zelf een zorgverlener kiezen. Wilt u een man of vrouw als zorgverlener? Geef dit dan op tijd aan in het ziekenhuis. In een levensbedreigende situatie heeft u geen keus. U bent dan aangewezen op de dienstdoende arts.

Second opinion

Het recht op een second opinion (tweede mening) houdt in dat u een oordeel of advies van een andere medisch specialist kunt vragen terwijl u onder behandeling blijft bij uw eigen medisch specialist. U heeft geen toestemming van uw eigen medisch specialist nodig, maar het wordt op prijs gesteld als u hem/haar hierover informeert. U kunt met uw eigen specialist bespreken dat u een second opinion wilt vragen. Misschien bestaan er voor uw ziekte gespecialiseerde zorgverleners of instellingen. Uw medisch specialist kan samen met u afwegen naar wie u het beste kunt gaan.

Wilt u dit liever niet bespreken met uw eigen specialist, dan kunt u ook bij uw huisarts, zorgverzekeraar of een patiëntenvereniging informeren wie u kunt benaderen voor een second opinion. Een second opinion wordt niet altijd vergoed door uw zorgverzekeraar. Raadpleeg van tevoren uw polisvoorwaarden of neem contact op met uw zorgverzekeraar.

Recht op vertegenwoordiging bij wilsonbekwaamheid

Bent u zelf niet in staat om informatie over uw ziekte of behandeling te begrijpen, de voor- en na delen af te wegen en een weloverwogen besluit te nemen? Dan wordt dit ook wel 'wilsonbekwaam' genoemd. U kunt wilsonbekwaam zijn door verschillende omstandigheden die van invloed zijn op uw vermogen om zelf een besluit te kunnen nemen. Bijvoorbeeld als u in coma ligt, vergevorderde dementie, een verstandelijke beperking of psychiatrische klachten heeft.

Of u wilsonbekwaam bent, wordt per situatie en beslissing beoordeeld. In deze gevallen betreft uw medisch specialist iemand anders als vertegenwoordiger bij de beslissing over uw behandeling:

- Heeft de rechtbank een curator of mentor aangewezen? Dan is deze persoon altijd uw vertegenwoordiger.
- Als u geen curator of mentor heeft, kunt u in een schriftelijke verklaring zelf iemand aanwijzen als vertegenwoordiger. Deze persoon is dan een schriftelijk gemachtigde, die kan beslissen over uw zorg.
- Heeft u geen curator of mentor of schriftelijk gemachtigde, maar wel een echtgenoot, geregistreerd partner of levensgezel? Dan is die persoon automatisch uw vertegenwoordiger.
- Heeft u geen curator of mentor, schriftelijk gemachtigde, of echtgenoot, geregistreerd partner of levensgezel? Dan overlegt de arts met uw ouders, kinderen, broers of zussen.

Identificatie en vastleggen persoonsgegevens

Identificatieplicht

Voor alle patiënten die naar het ziekenhuis komen geldt een wettelijke identificatieplicht. Neemt u daarom altijd uw legitimatiebewijs (paspoort, identiteitskaart, rijbewijs of vreemdelingendocument) mee naar het ziekenhuis. De identificatieplicht in de zorg geldt voor iedereen, dus ook voor kinderen. De identificatieplicht geldt vanaf de geboorte.

Vastlegging persoonsgegevens

Bij uw bezoek aan het ziekenhuis leggen medewerkers van de Inschrijfbalie gegevens vast in het ziekenhuissysteem voor uw medisch dossier. Het gaat om gegevens als uw naam, adres, woonplaats, geboortedatum, burgerservicenummer, huisarts, tandarts en zorgverzekeraar. Ook wordt het documenttype en documentnummer van uw legitimatiebewijs geregistreerd. Er wordt geen scan van uw legitimatiebewijs opgeslagen in ons systeem.

Foto in uw medisch dossier

Ook vragen onze medewerkers uw toestemming om een foto van u toe te voegen aan uw medisch dossier. De medewerker kan uw foto overnemen van uw identiteitsbewijs of ter plekke een foto maken. Een persoonlijke foto in uw dossier is voor zorgverleners een extra identificatiemiddel. Dat is belangrijk vanwege de patiëntveiligheid. Uw foto wordt alleen gebruikt voor dit doel. Het opnemen van uw foto in uw medisch dossier is niet verplicht. U mag dit weigeren.

Gebruik van uw e-mailadres

Door uw e-mailadres aan ons op te geven (bij de balie of in Mijn Slingeland) verleent u het Slingeland Ziekenhuis toestemming om uw e-mailadres in ons systeem op te slaan. Uiteraard behandelen wij uw gegevens strikt vertrouwelijk. Uw contactgegevens worden niet gebruikt voor commerciële doeleinden en worden niet verstrekt aan derden zonder dat dit wettelijk is toegestaan.

We gebruiken uw e-mailadres onder andere:

- om u te herinneren aan uw afspraak en om kenbaar te maken dat er informatie voor u klaarstaat in Mijn Slingeland;
- voor kwaliteitsdoeleinden van het ziekenhuis, zoals het toesturen van een digitale vragenlijst met betrekking tot uw ervaringen (Patiënt Ervarings Monitor). Als uw e-mailadres bij ons bekend is, wordt u uitgenodigd door het bedrijf Expoints (afzender Slingeland@expoints.nl) voor een tevredenheidsonderzoek met betrekking tot het contact dat u heeft gehad met ons ziekenhuis of uw bezoek aan ons ziekenhuis. Expoints ontvangt van ons beveiligd de gegevens die nodig zijn voor het versturen van de vragenlijsten naar onze patiënten. Deze vragenlijsten worden aan het eind van elk kwartaal verstuurd met een maximum van twee vragenlijsten per jaar;
- om u uit te nodigen voor digitaal contact met uw zorgverlener via andere applicaties dan Mijn Slingeland, bijvoorbeeld Beter Dichtbij.

Wilt u geen informatie van het ziekenhuis per e-mail ontvangen? Geef dit dan aan bij de Inschrijfbalie of de polikliniek.

Inzien, wijzigen of vernietigen van uw dossier

Voor een goede zorgverlening is uw zorgverlener verplicht een dossier over u bij te houden. In dit dossier staan gegevens over uw gezondheidstoestand en welke onderzoeken en/of behandelingen zijn uitgevoerd. Een aantal rechten over het dossier op een rijtje:

Bewaartermijn dossier

De wettelijke bewaartermijn van een medisch dossier is 20 jaar vanaf de datum van de laatste behandeling. Soms wordt een dossier langer bewaard. Bijvoorbeeld bij langlopende behandelingen en chronische of erfelijke aandoeningen, of op uw verzoek.

Recht op inzage of een kopie

U heeft recht op inzage in of kopieën van uw medisch dossier. Het originele medisch dossier blijft eigendom van het Slingeland Ziekenhuis.

U kunt uw dossier inzien via het zorgportaal Mijn Slingeland. U zit hier de informatie die is ingevoerd na 29 september 2016 (de startdatum van Mijn Slingeland). Ga naar www.mijnslingeland.nl voor meer informatie. Informatie van vóór 29 september 2016 kunt niet terugzien in Mijn Slingeland maar wel in Mijn Slingeland opvragen via een e-consult. Log in Mijn Slingeland in en naar *e-consult > start nieuw e-consult*. Klik op 'Aan' en kies 'Zorgadministratie'. Geef in het bericht zo specifiek mogelijk aan welke gegevens u nodig heeft. Uw verzoek wordt in behandeling genomen door de afdeling Medische administratie. Zodra de opgevraagde informatie voor u in Mijn Slingeland is klaargezet, ontvangt u hiervan een bericht per e-mail.

Een verzoek om kopieën van uw dossier kunt schriftelijk indienen door middel van het 'Privacyformulier'. Dit formulier is verkrijgbaar bij de receptie van het ziekenhuis of te downloaden via www.slingeland.nl/dossier-opvragen.

U kunt ook iemand machtigen om uw dossier in te zien of om kopieën aan te vragen. De aanvrager (partner, familielid, advocaat) dient dan uw schriftelijke machtiging te overleggen.

Recht op inzage in de logging van uw medische gegevens

Zorgaanbieders zijn wettelijk verplicht om bij te houden wie uw dossier hebben ingezien. Dit heet logging van medische gegevens.

Als patiënt heeft u het recht om te zien welke medewerkers (functies) uw patiëntgegevens en/of medisch dossier hebben ingezien. In uw patiëntenportaal Mijn Slingeland kunt u deze informatie inzien bij 'Dossier geopend'. Hier ziet u welke medewerkers van het ziekenhuis uw gegevens hebben geraadpleegd. Dit kunnen zorgverleners zijn die u heeft gezien en/of gesproken tijdens uw afspraak, ziekenhuisbezoek of ziekenhuisopname. Daarnaast zijn er medewerkers van ondersteunende afdelingen die geen zorgverlener zijn, maar wel uw gegevens beheren en/of verwerken. Bijvoorbeeld voor de financiële afhandeling, het plannen van afspraken of om technische problemen op te lossen. Medewerkers hebben alleen toegang tot de gegevens als dat noodzakelijk is voor het uitvoeren van hun werkzaamheden.

Om de privacy van onze medewerkers te beschermen worden er geen persoonsnamen in de logging weergegeven. Wel ziet u de functie van de medewerker en de afdeling waar hij of zij werkzaam is. Wanneer er geen functie en afdeling staat genoemd, bent u zelf de gebruiker (webpatiënt).

Kijk voor meer informatie op www.mijnslingeland.nl.

Wijziging of aanvulling van uw dossier

U kunt om een wijziging of aanvulling van uw gegevens vragen als de gegevens feitelijk onjuist zijn, niet van belang zijn voor de behandeling of in strijd zijn met de wettelijke voorschriften. Dit verzoek moet u schriftelijk indienen door middel van het 'Privacyformulier'. Dit formulier is verkrijgbaar bij de receptie van het ziekenhuis of te downloaden via www.slingeland.nl/dossier-opvragen.

Vernietiging van uw dossier

U heeft recht op vernietiging van bepaalde delen uit uw dossier of het gehele dossier. Er zijn enkele uitzonderingen op dit recht. Daarom moet de medisch specialist uw verzoek beoordelen. Een verzoek tot het vernietigen van (een deel van) uw dossier, moet u schriftelijk indienen door middel van het 'Privacyformulier'. Dit formulier is verkrijgbaar bij de receptie van het ziekenhuis of te downloaden via www.slingeland.nl/dossier-opvragen.

Recht op geheimhouding van uw gegevens

U heeft er recht op dat uw privacy zoveel mogelijk wordt gewaarborgd. De zorgverlener is verplicht tot geheimhouding van alle gegevens die u hem heeft toevertrouwd en die de zorgverlener in de uitoefening van zijn beroep te weten komt. Het gaat hierbij niet alleen om medische gegevens, maar ook om alle persoonlijke informatie die aan de zorgverlener is toevertrouwd. Een zorgverlener mag niet meer gegevens vragen en schriftelijk vastleggen dan voor een goede diagnose en behandeling noodzakelijk is.

Alleen de arts die u behandelt en de zorgverleners en medewerkers die bij uw behandeling betrokken zijn, mogen uw gegevens inzien voor het deel waar zij toe bevoegd zijn en uw gegevens voor nodig hebben. Voor iedere medewerker die toegang heeft tot uw gegevens, geldt een geheimhoudingsplicht.

Beveiliging van uw gegevens

Het Slingeland Ziekenhuis hecht grote waarde aan het vertrouwelijk omgaan met uw gegevens. Hier zijn strenge eisen voor, waar alle medewerkers en medisch specialisten zich strikt aan houden. De NEN7510, de Algemene Verordening Gegevensbescherming en de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst zijn hiervoor belangrijke uitgangspunten. Uw persoonsgegevens zijn in onze systemen beveiligd tegen onrechtmatig gebruik. De persoonsgegevens zijn in versleutelde en onleesbare vorm opgeslagen in een database, op een server die beveiligd is tegen inbraak en ongeautoriseerde toegang.

Gegevens verstrekken aan derden

U heeft recht op geheimhouding van uw gegevens. Dit betekent dat uw gegevens niet zomaar aan derden verstrekt mogen worden. Het Slingeland Ziekenhuis houdt zich aan de geldende wet- en regelgeving voor het delen van uw gegevens met derden.

De hoofdregel is dat uw behandelaar geen gegevens over u mag delen met anderen dan uzelf, tenzij u hiervoor toestemming heeft gegeven. Deze toestemming mag u op ieder moment weer intrekken. Op deze hoofdregel zijn in de wet een aantal uitzonderingen opgenomen. Dit betekent dat er ook situaties zijn, waarin uw behandelaar zonder uw toestemming gegevens over u mag delen met anderen. Hieronder zijn een aantal wettelijke uitzonderingen genoemd:

- **Wettelijke plicht of taak**

Als er sprake is van een wettelijke plicht of taak, kan uw behandelaar zonder uw toestemming uw gegevens uitwisselen. Een voorbeeld van een wettelijke verplichting is het melden van een infectieziekte aan de GGD, het verstrekken van gegevens aan landelijke kwaliteitsregistraties zoals de Nederlandse Hart Registratie (NHR) en voor het in kaart brengen van de gezondheid van de Nederlandse bevolking.

- **Vitaal belang**

Als u niet in staat bent om toestemming te geven of uw wil te uiten, bijvoorbeeld omdat u buiten bewustzijn bent, dan mogen uw gegevens uitgewisseld worden als dat noodzakelijk is voor het beschermen van uw vitale belangen. Een SEH-arts kan dan bijvoorbeeld zonder uw toestemming relevante gegevens bij uw huisarts opvragen en de huisarts kan deze dan zonder uw toestemming verstrekken.

- **Directbetrokkenen bij uw huidige behandeling**

Uw behandelaar mag zonder uw toestemming informatie delen met personen binnen of buiten het Slingeland Ziekenhuis die direct betrokken zijn bij uw huidige behandeling, als die informatie noodzakelijk is voor uw behandeling of begeleiding.

Directbetrokkenen kunnen zijn:

- Personen die uw behandelaar assisteren, zoals verpleegkundigen en assistenten.
 - Leden van een behandelteam, zoals een fysiotherapeut, diëtist of radioloog.
 - Collega-vakgenoten aan wie advies wordt gevraagd in het kader van uw behandeling.
 - Pathologen die op verzoek van uw behandelend arts weefsel beoordelen.
 - Ook andere niet-hulpverleners kunnen onder directbetrokkenen vallen. Denk hierbij aan personen die verantwoordelijk zijn voor de financiële afwikkeling van uw behandeling.
- Veronderstelde toestemming
Als uw behandelaar u doorverwijst, dan mag hij uw toestemming veronderstellen. Omdat u instemt met de doorverwijzing, wordt verondersteld dat u ook instemt met de informatie-uitwisseling. Ook als uw behandelaar in het kader van uw behandeling uw huisarts wil informeren, mag hij uw toestemming veronderstellen. Uw behandelaar mag niet uitgaan van veronderstelde toestemming, als u bezwaar heeft gemaakt tegen deze informatie-uitwisseling.

Als u bezwaar heeft tegen het delen van uw gegevens, dan mag uw behandelaar uw informatie niet uitwisselen met anderen, tenzij de zorgverlening hierdoor in gevaar komt of het niet-verstrekken van uw gegevens in strijd is met wettelijke verplichtingen. Als u bezwaar maakt tegen het delen van uw gegevens, of uw toestemming intrekt, wordt dit geregistreerd in uw medisch dossier.

Functionaris gegevensbescherming

In het Slingeland Ziekenhuis is een functionaris gegevensbescherming werkzaam. Deze functionaris ziet er op toe dat de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) wordt nageleefd. Ook houdt de functionaris gegevensbescherming toezicht op de verwerking van persoonsgegevens in het ziekenhuis. Als u vragen heeft over de bescherming van uw medische gegevens en persoonsgegevens, kunt u contact opnemen met de functionaris gegevensbescherming via fg@slingeland.nl.

Recht om een klacht in te dienen

Het Slingeland Ziekenhuis heeft een eigen klachtenregeling. Bent u ontevreden over de zorgverlening in het ziekenhuis, dan kunt u dit het beste bespreken met de betrokken personen of het hoofd van de afdeling. Vindt u dit bezwaarlijk, dan kunt u terecht bij de klachtenfunctionaris van het Slingeland Ziekenhuis. Bij de klachtenfunctionaris kunt u terecht voor advies of een klacht indienen. Voor meer informatie, zie de folder '[Een klacht](#)'.

Suggesties voor verbeteringen kunt ook doorgeven via het formulier 'Bent u tevreden? Kan het beter? Uw mening telt!'. Op de website www.slingeland.nl kunt u een digitaal suggestieformulier invullen (Ga naar *Patiënt > Praktische zaken > Klacht of suggestie*).

Meer informatie

Meer informatie over uw rechten en plichten kunt u verkrijgen bij:

- Patiëntenfederatie Nederland, bereikbaar via telefoonnummer 0900 - 23 56 780. Zie ook: www.patiëntenfederatie.nl;
- de website www.jadokterneedokter.nl. Deze website is er speciaal voor jongeren die meer willen weten over de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst.

Slingeland Ziekenhuis
Kruisbergseweg 25

Postadres:
Postbus 169
7000 AD Doetinchem

Telefoon: (0314) 32 99 11
Internet: www.slingeland.nl