

Een opname of behandeling in het ziekenhuis kan een ingrijpende gebeurtenis zijn. De artsen en medewerkers van het Zaans Medisch Centrum doen er alles aan om uw behandeling goed te laten verlopen. In deze folder kunt u vinden wat uw rechten en plichten zijn en hoe u in een bepaalde situatie kunt handelen. U vindt aan het eind van de folder telefoonnummers die u kunt bellen als u na het lezen van de folder nog vragen heeft.

In deze folder worden de volgende onderwerpen behandeld:

- Wet op de Geneeskundige BehandelingsOvereenkomst (WGBO)
  - Informatieplicht
  - Toestemmingsvereiste
  - Wetenschappelijk onderzoek
  - Wilsverklaring
  - Euthanasieverklaring
  - Plichten van de patiënt
- Bescherming van de persoonsgegevens
- Het medisch dossier en recht op inzage
- Second opinion of tweede mening
- Klachtenbehandeling
- Omgangsregels

## **Wet op de Geneeskundige BehandelingsOvereenkomst**

De WGBO regelt de verhouding tussen de patiënt en zorgverleners. Eigenlijk komt de wet erop neer dat een medische behandeling gezien kan worden als een zakelijk contract (een overeenkomst), waarbij zowel zorgverlener als patiënt rechten én plichten hebben. De plichten van de zorgverlener kunnen worden samengevat in de plicht tot 'goed zorgverlenerschap', dat voldoet aan de geldende normen en standaarden van de beroepsgroep. De zorgverlener moet bij de behandeling de volgende aspecten in acht nemen:

- Informatieplicht
- Toestemmingsvereiste
- Zelfbeschikkingsrecht
- Privacybescherming

Wie bedoelt de wet met zorgverleners? Het zijn niet alleen de artsen, verpleegkundigen, fysiotherapeuten en diëtisten. Het gaat ook om de mensen daaromheen die regelen dat

die zorg mogelijk is, zoals technici, magazijnmedewerkers, administratief personeel, management en directie.

De patiënt heeft ook plichten. De belangrijkste is dat de patiënt meewerkt aan de behandeling. Bijvoorbeeld door gegevens die voor de behandeling noodzakelijk zijn niet achter te houden.

### **Informatieplicht**

Als patiënt bent u de gesprekspartner van de hulpverlener. Dit betekent dat de arts u alle informatie over de behandeling moet geven. Een belangrijke rol is voor u zelf weggelegd. U kunt een gesprek goed laten verlopen door duidelijk te zijn. Bijvoorbeeld door aan te geven dat u meer wilt weten, of dat u nog niet alles begrijpt. Schrijf van tevoren uw vragen op, dan vergeet u niet zo snel iets te vragen. Het kan handig zijn om een familielid of bekende mee te vragen. Over veel onderwerpen kunt u schriftelijke informatie krijgen zodat u later thuis alles nog eens kunt doorlezen. Informeer ernaar bij uw behandelaar of de medewerker.

### **Toestemmingsvereiste**

Bij alles wat er gebeurt zijn uw medewerking en toestemming noodzakelijk. Uiteindelijk bent u diegene bij wie een bepaald onderzoek wordt uitgevoerd of een behandeling gestart. De hulpverlener moet u in begrijpelijke taal informatie geven over:

- Het onderzoek,
- De diagnose,
- De behandeling,
- De begeleiding van uw klacht of aandoening,
- De eventuele risico's en mogelijke alternatieven en de vooruitzichten voor de behandeling.

Alleen bij een ingrijpende behandeling vraagt de behandelaar uitdrukkelijk om uw toestemming. In alle andere gevallen wordt er vanuit gegaan dat de toestemming stilzwijgend verleend is. Als u bijvoorbeeld uw mouw omhoog schuift wanneer er bloedafname nodig is, dan geeft u aan toestemming te geven voor bloedonderzoek.

Mocht u alsnog besluiten dat u de behandeling of het onderzoek niet wilt, dan kunt u uw toestemming intrekken en de behandeling of het onderzoek alsnog weigeren. U dient het weigeren van behandeling of onderzoek òf het intrekken van uw toestemming kenbaar te maken aan de hoofdbehandelaar. Het weigeren van behandeling of intrekken van uw toestemming kan niet als u onder invloed bent van medicatie. Tegen uw zin of zonder toestemming mag men u niet behandelen of onderzoeken. Als een behandelaar van mening is dat een onderzoek of behandeling medisch niet noodzakelijk is kan hij dit weigeren. Hij hoeft dus niet zondermeer te doen wat een patiënt van hem vraagt.

## **Zelfbeschikkingsrecht**

Een patiënt maakt uiteindelijk de keuze voor het uitvoeren of nalaten van een behandeling. De patiënt moet dus toestemming gegeven hebben. Het kan voorkomen dat een patiënt in kritieke toestand binnen komt, bijvoorbeeld met een hartinfarct en toestemming niet mogelijk is. In zo'n geval is direct levensreddend handelen noodzakelijk en de hulpverlener beslist zelf of hij met óf zonder toestemming de behandeling start. U kunt als patiënt van tevoren aangeven hoe de hulpverlener moet handelen door bijvoorbeeld een wilsverklaring in te vullen.

## **Wilsverklaring**

U kunt in een situatie terecht komen waarin u niet meer zelf kunt beslissen. U kunt uw wensen over een dergelijke situatie van tevoren in een schriftelijke verklaring opnemen. U kunt in deze verklaring opnemen onder welke omstandigheden u de actieve behandeling niet wenst voort te zetten. Dat kan bijvoorbeeld gaan over niet beademen of niet reanimeren. De arts kan alleen gehoor geven aan een dergelijke verklaring als deze is voorzien van een datum en een handtekening.

## **Euthanasieverklaring**

Het is mogelijk om in een verklaring de wens over euthanasie vast te leggen. Ook deze verklaring moet voorzien zijn van een datum en een handtekening, anders is de verklaring niet geldig. Het is verstandig om een verklaring af te geven aan uw behandelend arts met het verzoek deze toe te voegen aan uw dossier.

Bij een euthanasieverzoek bespreekt de arts met u de zorgvuldigheidseisen. Als hij gewetensbezwaren heeft over euthanasie verwijst hij u naar een andere arts. Een verzoek om euthanasie wil niet zeggen dat dit automatisch wordt uitgevoerd. Mocht u meer willen weten over de verklaring of procedure dan kunt u informatie inwinnen bij uw behandelend arts of uw verpleegkundige.

## **Plichten van de patiënt**

Als patiënt heeft u ook een aantal plichten. Deze plichten zijn er voor uw eigen veiligheid en welzijn. Het is belangrijk dat u uw behandelaar duidelijk, eerlijk en volledig informeert over uw situatie. Alleen zo kan de behandelaar een goede diagnose stellen en een deskundige behandeling geven. Wanneer u adviezen van uw behandelaar ontvangt, wordt verwacht dat u deze binnen redelijke grenzen opvolgt.

## **Inschrijving en identificatie**

Bij een afspraak, onderzoek of opname in het ziekenhuis zijn zorgverleners verplicht om te vragen naar uw geldige identificatiebewijs. Dit geldt voor iedereen, ook voor kinderen jonger dan 14 jaar. Ook als u al patiënt van het ziekenhuis bent. Een identificatiebewijs (ID) kan zijn:

- een geldig paspoort
- een geldige identiteitskaart
- een rijbewijs
- een geldig nationaal, diplomatiek of dienstpaspoort
- een vreemdelingendocument.

Bent u een nieuwe patiënt van het Zaans Medisch Centrum? U kunt zich dan – een kwartier voor uw afspraak – laten inschrijven bij de receptie bij de hoofdingang.

Ook als uw gegevens niet meer kloppen, vragen wij de wijzigingen aan ons door te geven. Denk aan uw adres, telefoonnummer of huisarts. Ook als intussen uw ID (ID-kaart, paspoort of rijbewijs, waarmee u zich eerder heeft gelegitimeerd) vernieuwd is, dan moet u dit bij ons melden.

Wij vragen uw identificatie om verschillende redenen:

- om risico's op medische fouten door persoonsverwisseling te voorkomen.
- om (helaas) veelvoorkomend misbruik met zorgpassen tegen te gaan.
- om ervoor te kunnen zorgen dat u de rekening niet thuis gestuurd krijgt. Als uw BSN (dit staat op uw ID) niet geregistreerd staat bij het ziekenhuis, accepteert de zorgverzekeraar de factuur niet. U krijgt dan de factuur rechtstreeks naar uw huisadres gestuurd. U moet deze zélf betalen en vervolgens declareren bij uw zorgverzekeraar.

Gaat u binnenkort naar het ziekenhuis?

Controleer of uw kosten worden vergoed.

Controleer uw polisvoorwaarden of de kosten van uw behandeling worden vergoed.

Kijk op de website van uw zorgverzekeraar met welke ziekenhuizen uw zorgverzekeraar een contract heeft afgesloten. Wanneer u er niet helemaal uitkomt, schroom dan niet om contact op te nemen met uw zorgverzekeraar.

U betaalt nooit voor één consult, maar altijd voor de totale behandeling. Dat wil zeggen: het hele traject vanaf de diagnose van uw specialist tot en met de eventuele ziekenhuisbehandeling die hieruit volgt tot en met de laatste controle. Diagnose en behandeling leiden samen tot één prijs. U betaalt dus eigenlijk altijd een gemiddelde prijs voor een bepaalde behandeling.

De prijzen van een behandeling zijn niet overal hetzelfde omdat zorgverzekeraars verschillende afspraken maken met ziekenhuizen. Vraag bij de zorgverzekeraar na of uw behandeling vergoed wordt en wat er vergoed wordt.

Als u niet verzekerd bent of als de betreffende behandeling niet door uw zorgverzekeraar wordt vergoed, berekent het ziekenhuis de zogeheten Passantentarieven. U vindt deze tarieven op [onze website](#).

## **Bescherming van persoonsgegevens**

Als patiënt heeft u recht op de bescherming van uw persoonlijke gegevens. Hulpverleners moeten vertrouwelijk omgaan met uw gegevens. Alleen de personen die betrokken zijn bij uw behandeling, zijn op de hoogte van uw situatie. Zij mogen niet zomaar deze gegevens doorgeven aan uw partner, familie of vrienden. Dat mag alleen met uw toestemming. Deze toestemming kunt u mondeling of schriftelijk geven en moet in uw dossier gedocumenteerd zijn. Bij opname wordt gevraagd wie de contactpersonen zijn, deze personen zullen de enigen zijn die informatie ontvangen, mits u hiervoor toestemming heeft gegeven. Verder wordt uw verwijzer (bijvoorbeeld de huisarts) op de hoogte gebracht van het verloop van het onderzoek en uw behandeling. Het ziekenhuis heeft regels opgesteld voor het gebruik van deze gegevens. Deze regels zijn te vinden in het privacystatement.

Bij een onderzoek en behandeling kan weefsel overblijven, dat anoniem gebruikt kan worden voor intern of wetenschappelijk onderzoek. Ditzelfde geldt ook voor gegevens uit uw medisch dossier, mits deze anoniem aan de onderzoeker worden verstrekt. Hiervoor hoeft de onderzoeker (volgens de huidige wettelijke bepalingen) geen toestemming aan u te vragen, maar u kunt hier wel bezwaar tegen maken. Als u bezwaar heeft, dan kunt u dit laten weten aan uw behandelend specialist.

## **Inzage in het medisch dossier**

Alle behandelaars leggen informatie vast over hun patiënten. U moet hierbij denken aan verwijsbrieven, röntgenfoto's en uitslagen van onderzoeken. Bij elkaar vormen deze gegevens een beschrijving van het verloop van de behandeling. Per patiënt worden deze gegevens vastgelegd in het dossier. Deze dossiers zijn eigendom van het ziekenhuis en mogen niet mee naar huis genomen worden. U heeft het recht om uw dossier in te zien en een afschrift van uw dossier op te vragen.

Uw familieleden hebben alleen recht op inzage in uw dossier als u ze daartoe schriftelijk hebt gemachtigd. Ouders of wettelijke vertegenwoordigers van kinderen tot 12 jaar hebben recht op inzage in het dossier van hun kind. Kinderen tussen de 12 en 16 jaar moeten persoonlijk instemmen met het inzien van hun dossier door hun ouders of wettelijke vertegenwoordigers. Wie 16 jaar of ouder is, beslist zelfstandig over (toestemming tot) inzage.

Na uw overlijden blijft het beroepsgeheim van kracht. Dat betekent dat uw nabestaanden geen recht hebben om (delen van) uw dossier in te zien. Dit is alleen mogelijk als uw toestemming kan worden verondersteld of als er sprake is van zwaarwegende belangen. Wanneer u er zeker van wilt zijn dat een vertegenwoordiger na het overlijden inzage kan krijgen in uw dossier, dient u hiervoor bij leven een machtiging te verstrekken.

Op verzoek kunt u een kopie van uw dossier of een gedeelte daarvan krijgen. Voor meer informatie kunt u terecht bij het klant contact centrum. Meer informatie over uw dossier met betrekking tot inzage, afschrift, correctie en vernietiging, treft u aan in het privacystatement.

### **Second opinion (tweede mening)**

Wanneer u twijfels hebt over de diagnose die uw specialist heeft gesteld, of als hij een ingrijpende beslissing moet nemen met betrekking tot een medische behandeling, kunt u behoefte hebben aan een second opinion (tweede mening). Dit houdt in dat een andere deskundige dan uw eigen hulpverlener uw probleem onderzoekt en er een uitspraak over doet.

U hebt altijd recht op een second opinion, maar de kosten ervan worden niet altijd vergoed. Om voor vergoeding in aanmerking te komen moet aan een aantal voorwaarden worden voldaan. U kunt hierover informatie vinden in uw polisvoorwaarden.

### **Klachtenbehandeling**

Als u denkt dat er op een of andere manier onvoldoende rekening is gehouden met uw rechten als patiënt of dat het ziekenhuis ergens tekort is geschoten, horen wij dit graag van u. Dit geeft ons de mogelijkheid om een oplossing te vinden en ervoor te zorgen dat het probleem zich in de toekomst niet meer zal voordoen. De klachtenregeling is vastgelegd in een folder. De folder **Klachtenbehandeling** vindt u op de website. Verzoeken tot schadevergoeding maken geen onderdeel uit van de klachtenregeling. In dat geval dient u zich rechtstreeks tot de Raad van Bestuur te wenden. Voor meer informatie kunt u terecht bij de klachtenfunctionaris.

### **Omgangsregels**

Omgangsregels zijn regels die beschrijven hoe wij in het Zaans Medisch Centrum met elkaar willen omgaan. Medewerker en patiënt horen elkaar met respect te behandelen. Wat wel en niet aanvaardbaar is, verschilt van individu tot individu en situatie tot situatie. We horen naar elkaar te luisteren en elkaar vertrouwen te schenken wil een behandeling kunnen slagen. De behandelaar neemt de patiënt serieus en respecteert zijn keus als deze een behandeladvies niet wil opvolgen. De behandelaar trekt voldoende tijd uit voor een patiënt en heeft oprechte aandacht, hij gaat tactvol om met situaties die voor de patiënt pijnlijk of kwetsend zijn. De patiënt heeft geen onredelijke eisen, bijvoorbeeld een afspraak willen met een arts terwijl die al een vol spreekuur heeft.

Afspraken worden in overleg met de patiënt gemaakt en hierbij wordt geprobeerd zoveel mogelijk verschillende afspraken te combineren. Als u uw afspraak wilt afzeggen verzoeken wij u dat tenminste 24 uur van tevoren te doen. In dat geval worden u geen kosten in rekening gebracht. Als u te laat op uw afspraak komt, kunt u er niet vanuit gaan

dat u dezelfde dag nog wordt gezien. Wanneer uw afspraak door het Zaans Medisch Centrum wordt afgezegd dan krijgt u een afspraak voor de eerstvolgende mogelijkheid.

Als u besluit een ingreep of behandeling elders te laten plaatsvinden omdat bijvoorbeeld de wachttijd in het Zaans Medisch Centrum lang is, dan vragen wij u zelf het bureau Opname te informeren. Het telefoonnummer vindt u op de laatste pagina.

### **Uitloop van spreekuur of verzetten van afspraak**

Houdt u er alstublieft rekening mee dat op een polikliniek een spreekuur kan uitlopen of verzet kan worden, hoewel wij ons uiterste best doen om uw afspraak op het met u afgesproken tijdstip te laten plaatsvinden.

Eventuele gedeclareerde kosten wegens uitloop of verzetten van het spreekuur kunnen niet gehonoreerd worden.

### **Vragen?**

Afdeling Facturering: bij vragen over een factuur  
075 650 28 75

Opnamebureau: bij vragen over uw opname  
075 650 23 14

Klachtenfunctionaris: bij suggesties voor verbetering, onvrede of klachten  
075 650 24 60

Klant Contact Centrum  
Bij vragen over uw medisch dossier  
075 650 1200