

# Rechten en plichten van de cliënt

## Inleiding

Als cliënt hebt u een aantal rechten en plichten die zijn vastgelegd in de Wet Bescherming Persoonsgegevens, de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO), in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Wet Klachtrecht. In deze folder kunt u meer lezen over uw rechten en plichten en hoe u kunt bijdragen aan een goed verloop van uw behandeling.

Al deze rechten en plichten zorgen voor een gelijkwaardige relatie tussen u en uw zorgverlener. Maar minstens zo belangrijk zijn openheid en wederzijds vertrouwen in deze relatie. Dat kan niet in wetten worden vastgelegd.

## Recht op informatie

Uw medisch specialist en andere zorgverleners die bij uw behandeling betrokken zijn, hebben de plicht u goed te informeren. U hebt deze informatie nodig om te kunnen beslissen of u de behandeling of het onderzoek wilt ondergaan. Als u de informatie niet goed begrijpt, vraag dan gerust om uitleg. U hebt recht op informatie in begrijpelijke taal over:

- uw ziekte of aandoening;
- het voorgestelde onderzoek of de behandeling;
- wat u mag verwachten van het onderzoek of de behandeling;
- eventuele andere behandelingsmogelijkheden;
- de gevolgen en eventuele risico's van de behandeling of het onderzoek;
- de medicijnen en eventuele bijwerkingen.

## SKBpas

Iedere cliënt in het SKB dient in het bezit te zijn van een SKBpas met foto. Op de pas staan de volgende gegevens: naam, geslacht, geboortedatum, patiëntnummer en een pasfoto. De pasfoto vergroot de herkenbaarheid en draagt bij aan het voorkomen van misbruik van zorgdossiers en verzekeringsgegevens. De pasfoto wordt ook getoond in uw medisch dossier. U hebt het recht om gebruik van uw foto te weigeren; dit vermelden wij op uw pas en in uw dossier. Bij de uitgabe van een SKBpas dient u een geldig legitimatiebewijs te tonen (paspoort, ID-bewijs of rijbewijs). Ook voor kinderen is een geldig legitimatiebewijs nodig.

## Recht op toestemming geven voor de behandeling of onderzoek

De zorgverlener mag u alleen behandelen met uw toestemming. U beslist zelf of u wel of niet behandeld wilt worden (Informed Consent). Nadat u uw toestemming hebt gegeven, kunt u altijd van mening veranderen en alsnog uw toestemming intrekken. In dat geval zoekt u samen met de zorgverlener naar een andere behandeling. Tijdens de duur van het onderzoek of de behandeling vraagt de zorgverlener niet steeds uw toestemming voor handelingen. De zorgverlener gaat dan van uw instemming uit, tenzij u duidelijk anders aangeeft.

U kunt ook van een behandeling afzien. Als een behandeling al is begonnen, kan deze niet altijd worden stopgezet. Soms is het nodig de behandeling af te maken. Wilt u zelf een bepaalde behandeling en is uw zorgverlener van mening dat dit medisch niet noodzakelijk is, dan kunt u een bepaalde handeling niet afdwingen.

**Recht op vrije keuze van zorgverlener**

U hebt het recht om zelf een medisch specialist of andere zorgverlener te kiezen, mits dit mogelijk is. In levensbedreigende situaties hebt u geen keuze. U wordt dan behandeld door de dienstdoende zorgverlener.

**Second opinion**

Het recht op een tweede mening (second opinion) betekent dat u een oordeel of advies van een andere zorgverlener met dezelfde specialisatie kunt vragen. U blijft onder behandeling van uw eigen specialist. U hebt geen toestemming van uw eigen specialist nodig, maar u kunt de wens om een second opinion gerust met uw eigen specialist bespreken. Houd er rekening mee dat aan een second opinion kosten zijn verbonden.

**Recht op privacy**

Bij Fraaii en in het ziekenhuis leggen wij persoonlijke en medische gegevens van u vast. Al onze medewerkers hebben een wettelijke plicht tot geheimhouding van uw gegevens. Alleen uw behandelend arts, uw huisarts en andere zorgverleners die direct bij uw behandeling betrokken zijn, hebben inzage in deze gegevens. Alleen met uw toestemming mag informatie over u aan derden worden gegeven. Een zorgverlener mag niet meer gegevens vragen en schriftelijk vastleggen dan voor een goede diagnose en behandeling noodzakelijk zijn.

Het recht op privacy houdt nog meer in. Medische handelingen moeten worden uitgevoerd zonder dat andere personen, die niet bij uw behandeling zijn betrokken, dat kunnen zien. Dat geldt ook voor het bespreken van uitslagen van onderzoeken en informatie over uw behandeling. U kunt vragen om een gesprek met uw behandelend arts in een aparte ruimte te voeren. Wij proberen uw privacy zoveel mogelijk te respecteren. Fraaii heeft hierover samen met het SKB afspraken gemaakt, die zijn vastgelegd in het privacyreglement. U kunt dit reglement op verzoek inzien. De medewerkers in het ziekenhuis zijn zich bewust van hun verantwoordelijkheid rondom uw privacy. Afspraken daarover liggen vast in de arbeidsovereenkomst met de werknemer en in een gedragscode voor de werknemer.

Binnen het ziekenhuis is sinds mei 2017 een Functionaris Gegevensbescherming werkzaam. De Functionaris Gegevensbescherming ziet toe op de toepassing en naleving van de Europese Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Ook houdt hij intern toezicht op de verwerking van persoonsgegevens. Eveneens is de functionaris aanspreekpunt voor patiënten en medewerkers bij vragen, bijvoorbeeld over inzageverzoeken en klachten op gebied van privacy. De Functionaris Gegevensbescherming is bereikbaar via [informatiebeveiliging@slingeland.nl](mailto:informatiebeveiliging@slingeland.nl) of [informatiebeveiliging@skbwinterswijk.nl](mailto:informatiebeveiliging@skbwinterswijk.nl), in spoedgevallen via de receptie van het ziekenhuis.

**Vastleggen van uw dossier**

Uw zorgverlener is verplicht om een dossier van u bij te houden. Hierin staan alle gegevens die betrekking hebben op uw behandeling. Alleen u en de zorgverleners die bij uw behandeling betrokken zijn, hebben het recht uw dossier in te zien. Wanneer u daar uitdrukkelijk toestemming voor geeft, mogen anderen het inzien. Een zorgverlener moet de dossiers zorgvuldig bewaren. Hij moet ook voorkomen dat onbevoegden er in kunnen lezen.

De wettelijke bewaartermijn van een medisch dossier is 15 jaar vanaf de datum van de laatste behandeling. Soms wordt een dossier langer bewaard. Bijvoorbeeld bij chronische of erfelijke aandoeningen, of op uw verzoek.

### **Elektronisch Patiënten Dossier (EPD)**

In het ziekenhuis en bij Fraaii werken we met een elektronisch patiënten dossier. Zorgverleners mogen uw medische gegevens alleen inzien als zij bij uw behandeling betrokken zijn en als het nodig is voor uw behandeling. Uw huisarts kan via Zorgportaal correspondentie en uitslagen inzien. Andere externe zorgverleners, zoals fysiotherapeuten, psychologen, bedrijfsartsen of zorgverzekeraars kunnen uw gegevens niet inzien.

### **Recht op inzage en kopie van het dossier**

Van iedere cliënt worden medische gegevens vastgelegd en verzameld in een dossier. Bij elkaar vormen deze gegevens een beschrijving van het verloop van de behandeling. U mag altijd de gegevens over uzelf in uw medisch dossier inzien. Dat kan digitaal via het patiëntenportaal MijnSKB. Raadpleeg hiervoor onze website: [www.skbwinterswijk.nl](http://www.skbwinterswijk.nl).

Ook kunt u voor inzage in uw dossier een afspraak maken met uw behandelend arts. Verder kunt u na afronding van uw behandeling een kopie van uw dossier aanvragen. Hiervoor kunt u contact opnemen met de Zorgadministratie via 0543 54 45 57 of [digipdossiers@skbwinterswijk.nl](mailto:digipdossiers@skbwinterswijk.nl). Van de Zorgadministratie ontvangt u een formulier en het verzoek om een kopie van een geldig identiteitsbewijs.

### **Recht op wijzigen van gegevens in het dossier**

Het recht op wijzigen van gegevens in uw dossier houdt het volgende in:

- U hebt het recht om een verzoek in te dienen om uw gegevens te veranderen als de gegevens in uw dossier feitelijk onjuist zijn.
- U hebt het recht uw mening of zienswijze op de behandeling op te laten nemen in uw dossier.
- U hebt het recht om gegevens te verwijderen die overbodig zijn of niet ter zake doen.
- U hebt het recht om gegevens af te laten schermen. Die gegevens worden dan niet meer verwerkt, maar nog wel bewaard.

Een wijziging van gegevens in uw dossier kunt u overleggen met uw zorgverlener of u kunt contact opnemen met contact opnemen met de Zorgadministratie via 0543 54 45 57 of [digipdossiers@skbwinterswijk.nl](mailto:digipdossiers@skbwinterswijk.nl). Van de Zorgadministratie ontvangt u een formulier en het verzoek om een kopie van een geldig identiteitsbewijs.

### **Recht op vernietiging van het dossier**

U hebt recht op vernietiging van bepaalde delen uit uw dossier of het gehele dossier. Dit dient u schriftelijk aan te vragen. Op het recht van vernietiging bestaan twee uitzonderingen:

1. Een voorschrift of een andere wet bepaalt dat de gegevens bewaard moeten worden.
2. De gegevens moeten worden bewaard vanwege een 'aanmerkelijk belang' van een ander dan de cliënt.

De zorgverlener moet u dan uitleggen waarom de gegevens niet vernietigd kunnen worden.

Voor vernietiging van uw dossier kunt u contact opnemen met de Zorgadministratie via 0543 54 45 57 of [digipdossiers@skbwinterswijk.nl](mailto:digipdossiers@skbwinterswijk.nl). Van de Zorgadministratie ontvangt u een formulier en het verzoek om een kopie van een geldig identiteitsbewijs.

### **Recht om een klacht in te dienen**

Klagen over de zorgverlening is niet altijd makkelijk. Toch is het belangrijk dat u uw onvrede uit en iets met uw klacht doet. Wij adviseren u om eerst te gaan praten met de betrokken persoon of met de leidinggevende van de afdeling. Er kunnen zich omstandigheden voordoen, waarbij u liever niet praat met de betreffende medewerker of leidinggevende. U kunt dan contact opnemen met de klachtenfunctionaris van het SKB. Samen met u gaat de klachtenfunctionaris na welke mogelijkheden er zijn om iets aan uw klacht te doen. Meer informatie leest u in de folder: 'Hebt u een klacht, vertel het ons' verkrijgbaar op de afdeling.

### **Deelname aan wetenschappelijk onderzoek**

Het is van algemeen belang dat cliëntgegevens ook kunnen worden gebruikt voor algemeen wetenschappelijk onderzoek en statistiek. Alleen zo kan de gezondheidszorg op een kwalitatief hoog peil worden gehouden. Uw gegevens worden niet zomaar voor deze doeleinden verstrekt. De gegevens moeten namelijk zoveel mogelijk anoniem worden gemaakt, zodat niemand kan weten dat het om uw gegevens gaat. Als het belangrijk is dat een onderzoeker dat wel weet, dan moet vooraf door de onderzoeker of door het ziekenhuis uw toestemming worden gevraagd. Fraai verstrekt tevens anonieme gegevens vanwege wettelijke verplichtingen en/of voor het verkrijgen van managementinformatie.

### **Plichten van de cliënt**

Als cliënt hebt u behalve rechten ook plichten:

- Het is uw plicht om de zorgverlener duidelijk en volledig te informeren zodat deze een goede diagnose kan stellen en een deskundige behandeling kan geven.
- Als u het met de zorgverlener eens bent over een behandeling, geeft u uw volledige medewerking.
- U dient te zorgen voor betaling van de behandeling en verzorging die u in ons ziekenhuis ontvangt.
- Er is een wettelijke identificatieplicht. U moet zich altijd kunnen identificeren in het SKB. Dit kan met een geldig rijbewijs, paspoort of identiteitskaart. Deze gegevens gebruiken wij om uw burgerservicenummer (BSN) en zorgverzekering te registreren en te controleren. Bij de uitgifte van een SKBpas dient u een geldig legitimatiebewijs te tonen (paspoort, ID-bewijs of rijbewijs). Ook voor kinderen is een geldig legitimatiebewijs nodig.

### **Meer informatie**

Meer informatie over rechten en plichten kunt u krijgen bij:

- De Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie  
Telefoonnummer: (030) 297 03 03  
Website: [www.npcf.nl](http://www.npcf.nl)
- Het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, afdeling publieksvoorlichting  
Telefoonnummer: 0800 8051 (gratis)  
Website: [www.postbus51.nl](http://www.postbus51.nl), klik op 'zorg en gezondheid'
- Inspectie voor de Gezondheidszorg, IGZ Loket  
Telefoonnummer: (088) 120 50 00  
Website: [www.igz.nl](http://www.igz.nl)