

Deze brochure maakt deel uit van de serie
PATIËNTENRECHT



Postbus 1539
3500 BM Utrecht

Telefoon
030 - 297 03 03

Fax
030 - 297 06 06

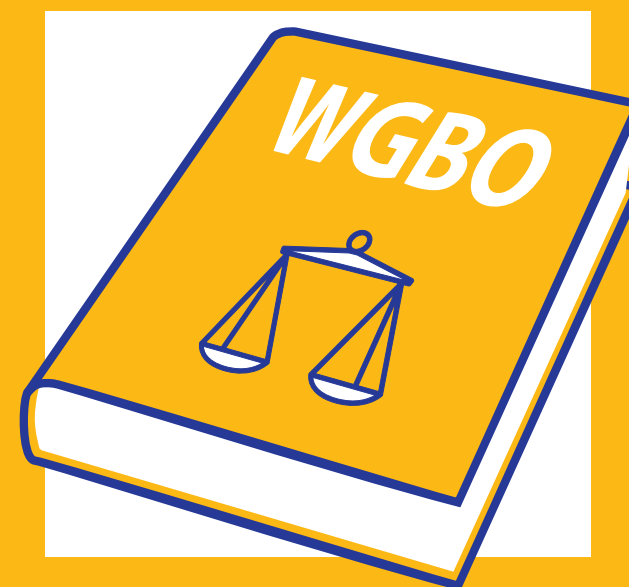
E-mail
npcf@npcf.nl

Website
www.npcf.nl

- Uw rechten als patiënt (WGB0) 1 ● **1**
- Inzage in uw medisch dossier 2 ●
- Een tweede mening (second opinion) 3 ●
- Vragen over de huisarts 4 ●
- Schadevergoeding bij een medische fout 5 ●
- Vragen over de tandarts 6 ●
- Informatie en toestemming (informed consent) 7 ●
- Uw klacht over de gezondheidszorg (wet klachtenrecht) 8 ●
- Kinderen, hun ouders en patiëntenrechten 9 ●
- Wie beslist? (wilsonbekwaamheid en vertegenwoordiging) 10 ●

Uw rechten

Als patiënt (wgbo)



SERIE PATIËNTENRECHT

INHOUDSOPGAVE

| | | |
|--------|----|---|
| pagina | 1 | Inleiding |
| | 2 | Recht op informatie |
| | 5 | Toestemmingsvereiste |
| | 7 | Recht op inzage in uw medisch dossier |
| | 9 | Recht op privacy |
| | 10 | Vertegenwoordiging |
| | 11 | Wilsverklaring |
| | 12 | Minderjarigen |
| | 13 | Plichten van de patiënt |
| | 13 | Rechten en plichten van de hulpverlener |
| | 14 | Recht om te klagen |
| | 15 | Meldpunt Consument en Zorg |
| | 16 | Belangrijke adressen |

Voor de leesbaarheid is in de tekst de 'hij' vorm gebruikt.
Waar 'hij' staat kan ook 'zij' worden gelezen.

COLOFON

Uitgave Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie (NPCF)
Postbus 1539
3500 BM Utrecht
telefoon: (030) 297 03 03
fax: (030) 297 06 06
e-mail: npcf@npcf.nl
website: www.npcf.nl

Bestelnummer 54/1

Prijs € 2,75 incl. verzendkosten

ISBN-nummer 90-75784-05-8
NUGI 732

Auteur Martine Versluijs

Vormgeving Carel Zaal BNO, Eindhoven

Productie Helms Consultancy, Eindhoven

Utrecht, 5e herziene druk, maart 2007

Bestellen van deze brochure is mogelijk door overmaking van het gevraagde bedrag (inclusief verzendkosten) op Postbank nr. 370907 t.n.v. de NPCF te Utrecht o.v.v. het bestelnummer.
Bij afname van meerdere exemplaren naar het zelfde verzend-/debiteurenadres gelden aantrekkelijke kortingen.

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd, opgenomen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar worden gemaakt zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

DE NPCF, DAT ZIJN WIJ.....

Patiënten- en consumentenorganisaties, actief op het terrein van zorg en welzijn, vormen samen de Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie (NPCF). Vanuit ieders eigen expertise werken wij aan een betere zorg vanuit het perspectief van de patiënt en consument. Dit doen we onder het motto 'Iedereen is anders, maar samen zijn wij sterk'.

BELANGRIJKE ADRESSEN

Adressen van **Informatie- en Klachtenbureaus Gezondheidszorg (IKG's)** kunt u opvragen via www.klachtenopvangzorg.nl of via telefoonnummer 0900 243 70 70 (10 cpm.)

Voor adressen van patiëntenverenigingen kunt u terecht op www.npcf.nl of u kunt bellen met de **Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie**
Postbus 1539 3500 BM Utrecht
telefoon 030 - 297 03 03

Voor algemene publieksinformatie kunt u bellen met **Het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS)**, afd. Publieksvoorlichting
Postbus 20350 2500 EJ Den Haag
telefoon 0800-8051 (gratis)
Bereikbaar op werkdagen van 8.00 tot 20.00 uur
of kijk op www.postbus51.nl

Informatie over zorgverzekeraars kunt u opvragen bij **Zorgverzekeraars Nederland**
Postbus 520 3700 AM Zeist
telefoon 030 698 89 11
of kijk op www.zn.nl

Geschillen met uw zorgverzekeraar kunt u schriftelijk voorleggen aan **Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekering**
Telefoon 030 698 83 60
of kijk op www.skgz.nl

De brochures in de serie Patiëntenrecht worden verspreid door **De Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie (NPCF)**
Postbus 1539
3500 BM Utrecht
tel. (030)2 97 03 03
fax (030) 297 06 06
e-mail npcf@npcf.nl
website www.npcf.nl

Uw rechten

Als patient (wgbo)

Inleiding Wanneer er met uw gezondheid iets aan de hand is, heeft u de hulp van een arts of een andere deskundige nodig. U vertrouwt zich toe aan zijn zorg. Zowel u als de hulpverlener hebben rechten en plichten. Het is belangrijk dat u deze kent.

Om de positie van de patiënt te versterken zijn de patiëntenrechten vastgelegd in de Wet Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO). Deze wet regelt de relatie tussen patiënt en hulpverlener. De wet is op 1 april 1995 in werking getreden.

Minstens zo belangrijk als een wettelijke regeling is de houding van beide partijen. Dit betekent dat beide partijen open staan om gezamenlijk inspanningen te leveren die bijdragen aan de behandeling. De hulpverlener werkt vanuit zijn (medische) professionaliteit aan de behandeling. Hij geeft informatie en staat open voor vragen en eventuele klachten. Voor patiënten is het belangrijk dat zij met de hulpverlener kunnen overleggen over wat ze van de behandeling verwachten en dat zij voorzover mogelijk, zelf ook hun bijdrage leveren aan de behandeling.

Deze brochure geeft een overzicht van de belangrijkste rechten en plichten die in de WGBO zijn vastgelegd.

RECHT OP INFORMATIE

Waarover krijg ik informatie?

Een hulpverlener informeert u in begrijpelijke taal over:

- ***uw ziekte of aandoening***
- ***de voorgestelde behandeling of het onderzoek***
- ***eventueel andere behandelingsmogelijkheden***
- ***de gevolgen en eventuele risico's van de behandeling of het onderzoek***
- ***de medicijnen en eventuele bijwerkingen***

Kortom, de hulpverlener vertelt u duidelijk wat er precies met u gaat gebeuren en waarom. Deze informatie heeft u nodig om weloverwogen een beslissing te kunnen nemen over uw behandeling. Wanneer u niet alles in één keer kunt verwerken, kunt u de hulpverlener vragen het u in gedeeltes vertellen. Hij komt er dan een paar keer op terug. Het is van belang dat u alle informatie heeft ontvangen en begrepen voordat de behandeling begint.

Op welke wijze krijg ik informatie?

De hulpverlener heeft de plicht om de patiënt informatie te geven. Het overbrengen van informatie is een samenspel tussen de patiënt en zijn hulpverlener. Precieze regels hiervoor zijn er niet. De hulpverlener zal de informatie afstemmen op de persoon van de patiënt. De een heeft meer uitleg nodig dan de ander. Misschien wilt u graag meteen horen waar het op staat, een ander juist niet.

Een belangrijke rol is voor uzelf 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. Vraag alles wat u wilt weten!

Wellicht helpen daarbij ook de volgende tips.

- ***Schrijf van te voren uw vragen op. Dan zult u niet zo snel iets***

vergeten. Het kan u helpen wanneer u moeilijk uit uw woorden komt.

- ***Neem gerust een familielid of een goede bekende mee. Die kan u bijstaan of aanvullen wanneer u er zelf niet helemaal uitkomt.***
- ***Zet na afloop van het gesprek de belangrijkste punten nog eens op een rij. Bijvoorbeeld: 'Klopt het dat u gezegd heeft dat enz?' Zo kunt u controleren of u echt alles heeft begrepen.***

Kan ik schriftelijke informatie krijgen?

Als u schriftelijke informatie wenst, kunt u dit aan de hulpverlener vragen. Soms is er een folder of website met informatie over uw ziekte of het onderzoek. Zo niet, dan kan de hulpverlener een aantal punten op papier zetten.

Voorbeeld ***Uw arts heeft u meegedeeld dat u lijdt aan een ziekte waarvoor een operatie waarschijnlijk noodzakelijk is. De arts heeft de verschillende behandelingsmogelijkheden aan u uitgelegd. Maar u wilt het allemaal nog eens rustig nalezen voordat u een beslissing neemt. Er is in dit geval een folder met belangrijke informatie over uw ziekte, die de arts aan u meegeeft. Hierin staan de verschillende behandelingsmogelijkheden met de voor- en nadelen beschreven. Uw arts heeft daarbij nog een aantal aantekeningen gemaakt over zaken die speciaal in uw situatie van belang zijn.***

Krijgt een patiënt altijd informatie?

U wordt als patiënt op duidelijke wijze en desgevraagd schriftelijk geïnformeerd over het voorgenomen onderzoek en de voorgestelde behandeling. Een hulpverlener mag u die informatie niet onthouden omdat hij denkt dat u als patiënt iets niet zou willen horen of niet aan zou kunnen.

Alleen bij hoge uitzondering, namelijk wanneer een hulpverlener ervan overtuigd is dat de informatie schadelijk zal zijn voor de patiënt, mag hij u informatie onthouden. Voordat hij dit doet, moet hij dit eerst met een andere hulpverlener bespreken. Als het in het belang van de patient is, verstrekt hij de informatie aan een ander, afgesproken kan zijn dat hij dan de partner informeert. Zodra de patiënt zelf weer in staat is de informatie te verwerken, dient de hulpverlener hem alsnog te informeren.

Wat als ik geen informatie wil?

U kunt aangeven dat u geen informatie wilt hebben. De hulpverlener zal dit accepteren zolang dat niet voor uzelf of een ander heel nadelig is. In dat geval zal hij u toch informeren.

Voorbeeld **Met skiën bent u gevallen. Uw knie en onderbeen zijn ernstig beschadigd. Een ingewikkelde operatie is noodzakelijk, waarbij een stuk van uw knie zal worden vervangen. U wilt niet alle details van de operatie weten. Alleen informatie over de narcose en de kans op herstel is voor u voldoende.**

TOESTEMMINGSVEREISTE

Wat houdt het toestemmingsvereiste in?

De informatie over het onderzoek en de behandeling is nodig om toestemming voor een bepaalde behandeling te kunnen geven. U mag alleen behandeld worden **met** uw toestemming. Als u bedenktijd nodig heeft, geef dit dan bij de hulpverlener aan. Uiteindelijk beslist u zelf of u wel of niet wordt behandeld, en niet de hulpverlener. Wanneer u alle informatie heeft gekregen en begrepen, kunt u beslissen of u de voorgestelde behandeling wilt. U kunt ook kiezen voor een andere behandeling of deze afwijzen. De hulpverlener moet uw beslissing respecteren.

Wordt altijd om toestemming gevraagd ?

Wanneer sprake is van een ingrijpende behandeling zal de hulpverlener uitdrukkelijk uw toestemming vragen. Bij minder ingrijpende behandelingen zal niet altijd toestemming gevraagd worden, maar kan uw toestemming blijken uit uw gedrag.

Voorbeeld **U bent door de huisarts verwezen naar een laboratorium om bloed af te laten nemen. Wanneer u uw mouw opstroopt en uw arm uitsteekt, blijkt daaruit duidelijk dat u uw toestemming voor de bloedafname geeft.**

Kan ik mijn toestemming intrekken?

Nadat u uw toestemming heeft gegeven, kunt u altijd van mening veranderen en alsnog uw toestemming intrekken. In dat geval zoekt u samen met de hulpverlener naar een andere behandeling. U kunt ook van een behandeling afzien. Als een behandeling reeds is begonnen, kan deze niet altijd direct worden stopgezet. Soms is het nodig een behandeling af te maken.

Wat als ik niet in staat ben toestemming te geven?

In acute situaties mag worden gehandeld zonder dat u uw toestemming heeft gegeven.

Voorbeeld **Na een auto-ongeluk, waarbij u bewusteloos bent geraakt, wordt u naar het ziekenhuis gebracht. Uiteraard wordt u behandeld, ook zonder dat u toestemming heeft kunnen geven. De behandeling is immers in uw eigen belang en de hulpverlener kan niet wachten tot u weer bij kennis bent.**

RECHT OP INZAGE IN UW MEDISCH DOSSIER

Mag ik mijn dossier inzien?

Uw hulpverlener is verplicht een dossier bij te houden. Hierin staan alle gegevens die betrekking hebben op uw behandeling. U heeft recht op inzage in uw dossier, met uitzondering van de gegevens die niet over uzelf gaan.

Voorbeeld **U heeft een aantal gesprekken gevoerd bij een RIAGG. Er is ook gesproken met uw echtgenote en uw ouders. Daarbij heeft uw hulpverlener ook over hen vertrouwelijke gegevens in het dossier opgenomen. Deze haalt hij uit het dossier voordat u inzage krijgt.**

Mag een ander mijn dossier inzien?

Niemand anders dan uzelf en de hulpverleners die bij uw behandeling zijn betrokken, heeft het recht uw dossier in te zien. Alleen wanneer u daar uitdrukkelijk toestemming voor geeft, mogen anderen het inzien. Een hulpverlener moet zijn dossiers zorgvuldig bewaren. Hij moet voorkomen dat onbevoegden inzage krijgen.

Kan ik een kopie krijgen?

Op uw verzoek kunt u een kopie krijgen van uw dossier of een gedeelte daarvan. De hulpverlener mag daarvoor een redelijke vergoeding vragen. Om de kosten te beperken, kunt u eerst uw dossier inkijken.

Mijn dossier klopt niet, wat nu?

Wanneer u in uw dossier zaken tegenkomt die niet kloppen of waarmee u het niet eens bent, kunt u de hulpverlener vragen dit te veranderen. Gaat uw hulpverlener niet op uw verzoek in, dan moet hij

u uitleggen waarom. Ook kunt u uw eigen visie op de behandeling opschrijven. Uw hulpverlener zal dan uw verklaring aan het dossier toevoegen.

Hoelang worden mijn gegevens bewaard?

Gegevens uit uw dossier moeten minimaal vijftien jaar worden bewaard. Na die tijd vernietigt de hulpverlener ze, tenzij er redenen zijn om ze langer te bewaren. U kunt ook zelf om vernietiging vragen. In principe zal uw hulpverlener op uw verzoek ingaan, behalve wanneer een ander daar ernstig nadeel van zou kunnen ondervinden. Wanneer hij uw gegevens niet wil vernietigen, moet hij dat aan u meedelen en uitleggen waarom.

Voorbeeld ***U lijdt aan een erfelijke ziekte, die uitgebreid is onderzocht. De kans is groot dat uw kinderen deze ziekte ook zullen krijgen. Omdat uw gegevens mogelijk van belang kunnen zijn voor uw kinderen, gaat de hulpverlener niet in op uw verzoek tot vernietiging van uw dossier.***

RECHT OP PRIVACY

Wat houdt het recht op privacy in?

Als patiënt heeft u recht op bescherming van uw persoonlijke gegevens. U moet er vanuit kunnen gaan dat alles wat u met uw hulpverlener bespreekt geheim blijft. Hulpverleners moeten vertrouwelijk met uw gegevens omgaan. Alleen de personen die betrokken zijn bij de behandeling zijn op de hoogte van uw situatie. Informatie mag niet worden doorgegeven aan bijvoorbeeld uw partner, familie of vrienden. Dat mag alleen met uw toestemming.

Het recht op privacy houdt nog meer in. Medische handelingen moeten worden uitgevoerd zonder dat anderen dat kunnen zien. Ook kunt u vragen om in een aparte ruimte een gesprek met uw behandelend arts te voeren. In het algemeen geldt dat uw privacy zoveel mogelijk moet worden gerespecteerd.

VERTEGENWOORIDIGING

Wie beslist wanneer ik dat zelf niet meer kan?

De wet geeft een regeling voor vertegenwoordiging van patiënten die niet zelf kunnen beslissen. Bijvoorbeeld patiënten met dementie, met een verstandelijke handicap, of patiënten die in coma liggen. De rechter kan in zo'n situatie een curator of mentor benoemen. Deze behartigt de belangen van de patiënt die niet voor zichzelf kan opkomen.

Het kan ook minder officieel. Dan stelt u een verklaring op waarin u iemand als uw vertegenwoordiger aanwijst. Deze kan voor u beslissen op momenten dat u dat zelf niet kunt. Wanneer er niets op schrift is gesteld, betreft de hulpverlener een naaste bij de besluitvorming over u. In eerste instantie is dat uw echtgenote of partner, anders een ouder, kind, broer of zuster. Mogelijk wil degene die wordt benaderd niet de rol van vertegenwoordiger op zich nemen. Dan zal de hulpverlener een ander binnen de kring van naasten zoeken.

Op welke wijze moet de vertegenwoordiger beslissen?

De vertegenwoordiger neemt besluiten voor de patiënt op die momenten dat de patiënt dat zelf niet kan. Hij moet dan die beslissingen nemen, die het meest in het belang van de patiënt zijn. Of beter nog, zoals hij denkt dat de patiënt zelf zou hebben besloten.

WILSVERKLARING

Waarom een wilsverklaring?

U kunt in een situatie terechtkomen waarin u niet meer voor uzelf kunt beslissen. Soms, zoals bij een ongeluk, kunt u dat niet zien aankomen. Vaak kan dat wel, bijvoorbeeld wanneer u op leeftijd bent. Waarschijnlijk heeft u zich wel eens een voorstelling gemaakt van dergelijke situaties. Misschien kent u een voorbeeld in uw omgeving waarvan u zegt: 'Ik hoop dat dat mij nooit overkomt!' Vindt u het belangrijk dat er, als het erop aankomt, volgens uw eigen ideeën gehandeld wordt? Dan is het verstandig om dergelijke wensen op schrift te zetten. U stelt dan een wilsverklaring op. Het beste kunt u dat samen met uw huisarts doen. Dan weet u zeker dat er geen misverstanden of onzekerheden over uw verklaring kunnen ontstaan.

Wanneer anderen over u moeten beslissen, kan een wilsverklaring een belangrijke hulp zijn. Een duidelijke verklaring dat u een bepaalde behandeling niet wenst - en daarvoor dus geen toestemming zou hebben gegeven als u daartoe nog in staat zou zijn - wordt in principe gerespecteerd.

MINDERJARIGEN

- **Kinderen tot twaalf jaar**
Kinderen onder de twaalf jaar mogen niet voor zichzelf beslissen. Dat doen hun ouders of voogd. Aan jonge kinderen moet wel op een begrijpelijke manier worden verteld wat er met hen gaat gebeuren.
- **Kinderen van twaalf tot zestien jaar**
Kinderen tussen de twaalf en zestien jaar zijn over het algemeen goed in staat hun situatie te overzien en een eigen mening te hebben. Daarom is voor een behandeling toestemming van zowel de ouders als het kind nodig. Wanneer deze het niet met elkaar eens zijn en het kind blijft bij zijn mening, zal de hulpverlener in principe doen wat het kind vraagt als dit overeenkomt met zijn beroepsregels.
- **Kinderen vanaf zestien jaar**
In de WGB0 worden kinderen vanaf hun zestiende jaar gelijkgesteld met volwassenen. Zij mogen dus voor zichzelf beslissen. Instemming van de ouders is niet nodig. De ouders krijgen ook geen informatie meer over hun kind, als deze daar geen toestemming voor geeft.

Deze regels vindt u toegelicht op de site van de Landelijke Vereniging Kind en Ziekenhuis: www.jadokterneedokter.nl

PLICHTEN VAN DE PATIENT

Welke plichten heeft de patiënt?

Als patiënt heeft u behalve rechten natuurlijk ook plichten. U moet de hulpverlener duidelijk en volledig informeren, zodat deze een goede diagnose kan stellen en een deskundige behandeling kan geven. U dient binnen redelijke grenzen de adviezen van de hulpverlener op te volgen. Tenslotte moet u de hulpverlener of de instelling waar deze werkt, betalen. In Nederland is iedereen verplicht een zorgverzekering af te sluiten. Er zijn enkele uitzonderingen: militairen in actieve dienst en mensen die principiële bezwaren hebben tegen verzekeringen.

RECHTEN EN PLICHTEN VAN DE HULPVERLENER

Rechten van de hulpverlener

Een hulpverlener heeft het recht om zijn eigen beslissingen te nemen. Hij hoeft niet zonder meer te doen wat een patiënt of diens vertegenwoordiger hem vraagt. Zijn eigen deskundigheid en medische overtuiging spelen daarbij een grote rol. Als een hulpverlener van mening is dat een bepaalde behandeling medisch niet noodzakelijk is, mag hij weigeren deze uit te voeren.

Plichten van de hulpverlener

De belangrijkste plicht van een hulpverlener is het verlenen van goede zorg. Daarnaast gelden voor hem de regels zoals in deze brochure staan omschreven.

RECHT OM TE KLAGEN

In de relatie tussen hulpverlener en patiënt gaat soms iets mis. Ook in de gezondheidszorg heeft u het recht om een klacht in te dienen. Klagen over een medische behandeling is niet altijd gemakkelijk. Toch is het belangrijk dat u uw onvrede uit en iets met uw klacht doet.

Het is altijd verstandig om eerst te gaan praten met de betrokken hulpverlener. Misschien is er sprake van een misverstand of heeft u informatie verkeerd begrepen. Als u dit met uw hulpverlener bespreekt, kan hij dat recht zetten en samen met u naar een oplossing zoeken. Komt u er met de hulpverlener niet uit, dan zijn er verschillende mogelijkheden om van uw klacht werk te maken. Ziekenhuizen hebben een informatiebalie en een klachtenfunctionaris of een klachtencommissie, waar u terecht kunt met uw vragen en klachten. U krijgt dan hulp bij het zoeken naar een oplossing. U kunt ook contact opnemen met het NPCF-meldpunt Consument en Zorg via telefoonnummer (030) 29 16 777 of meldpunt@consument-en-zorg.nl

TENSLOTTE

De in deze brochure beschreven rechten en plichten kunt u beschouwen als de basis voor een meer gelijkwaardige relatie tussen patiënt en hulpverlener. In deze relatie is samenwerking belangrijk. En wederzijds vertrouwen. En dat kan niet in een wet worden uitgedrukt!

HET MELDPUNT CONSUMENT EN ZORG

Heeft u na het lezen van deze brochure nog vragen? Neem dan contact op met het meldpunt Consument en Zorg van de NPCF. Daar kunt u terecht met uw vragen en/of uw klachten over de gezondheidszorg.

De Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie (NPCF) vindt het belangrijk dat de Zorgverzekeringswet zorgvuldig wordt uitgevoerd en dat consumenten zich goed kunnen verzekeren. U kunt uw **vragen en klachten** over de veranderingen in de zorg daarom melden bij het Meldpunt Consument en Zorg.

Vanaf november tot maart kunt u bij het meldpunt ook problemen bij het overstappen naar een andere zorgverzekeraar of een andere polis melden.

Hebt u vragen over het zorgstelsel, de verzekeraar of de verzekering? De NPCF wil u hierbij graag helpen. Ons meldpunt Consument en Zorg probeert uw vragen zo goed mogelijk te beantwoorden. Zo nodig verwijzen wij u door naar een geschikte andere organisatie die u verder kan helpen.

De NPCF gebruikt uw vragen, opmerkingen en klachten om problemen aan de orde stellen bij zorgverzekeraars en de overheid. Alleen met uw hulp kunnen wij de politiek en zorgverzekeraars overtuigen. Dus meld uw klachten en stel uw vragen!

Telefoon: 030 29 16 777 van maandag tot en met vrijdag van 10.00-16.00 uur of meldpunt@consument-en-zorg.nl