

**RECHTEN EN PLICHTEN
BESCHERMING VAN PERSOONSGEGEVENS**

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Opname	3
Afspraken	4
Toestemming geven voor behandeling	4
Informatie ontvangen en weigeren	5
Inzage, kopie en/of vernietiging medisch dossier	6
Uw privacy	7
Toestemming geven aan het ziekenhuis	11
Wetenschappelijk onderzoek	11
Compliment, klacht of advies	11
Uw plichten als patiënt	12
Ontslag	13
Algemene aansprakelijkheid	13
Vragen	13

Inleiding

Een opname of een behandeling in een ziekenhuis kan ingrijpend en verwarrend zijn. Wij doen er alles aan om u zo goed mogelijk te helpen. Het is goed om te weten wat uw rechten en plichten als patiënt zijn. Zo weet u wat u van ons kunt verwachten en wat van u als patiënt wordt verwacht.

In de Wet Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO) en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) staan de rechten en plichten van patiënten. Een belangrijk onderdeel is het recht op informatie en het recht om toestemming te geven voor een behandeling. In het Engels heet dit 'informed consent', ofwel geïnformeerde toestemming. U beslist dus samen met de zorgverlener wat er gaat gebeuren. Alle ziekenhuizen en zorgverleners zijn verplicht om zich aan de WGBO en de AVG te houden. Bekijk ook de uitgebreide informatie in onze privacyverklaring. Deze kunt u vinden op onze website www.franciscus.nl/privacyverklaring.

Opname

U heeft recht op opname in het ziekenhuis na verwijzing door uw huisarts of een medisch specialist. Wanneer u niet onmiddellijk in Franciscus Gasthuis & Vlietland terecht kunt, komt u op een wachtlijst te staan. Maakt u zich hierover zorgen? Neemt u dan contact op met uw huisarts om na te gaan of een snellere ziekenhuisopname noodzakelijk is. In geval van een spoedeisende medische noodzaak heeft u recht op een onmiddellijke opname in Franciscus Gasthuis & Vlietland.

Het kan zijn dat een bepaalde medische behandeling niet in Franciscus Gasthuis & Vlietland beschikbaar is. U wordt dan overgeplaatst naar een ziekenhuis of andere instelling waar u die behandeling wel kunt krijgen.

Afspraken

Wanneer u voor opname of behandeling naar Franciscus Gasthuis & Vlietland bent verwezen, heeft u recht op:

- een bevestiging binnen een redelijke tijd van de datum van uw eerste afspraak.
- een afspraak op een vast tijdstip.
- een persoonlijk gesprek met de arts of verpleegkundige tijdens het eerste consult.
- een tijdig en correct bericht wanneer Franciscus Gasthuis & Vlietland uw opname annuleert. In het uitzonderlijke geval van calamiteiten of een spoedgeval kan uw behandeling worden uitgesteld. Uiteraard brengt Franciscus Gasthuis & Vlietland u hiervan tijdig op de hoogte.
- in geval van afzegging van een afspraak, een nieuwe afspraak op zo kort mogelijke termijn zodat u zo snel mogelijk alsnog behandeld wordt. Wanneer u denkt dat uw conditie verslechterd is, dient u contact op te nemen met uw huisarts die, indien nodig, contact met het ziekenhuis kan opnemen.

Toestemming geven voor behandeling

Met uw toestemming wordt de behandeling gestart. 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. Voor bepaalde onderdelen vraagt de zorgverlener wél apart toestemming. Bijvoorbeeld voor:

- een operatie;
- de anesthesie (verdoving, narcose);
- een endoscopisch onderzoek (een onderzoek waarbij met een buigzaam slangetje in het lichaam wordt gekeken);
- risicovolle behandelingen zoals chemotherapie en bestraling (radiotherapie);
- gebruik van bloed en bloedproducten.'

Bij kinderen tot 12 jaar geldt dat de ouders of de wettelijk vertegenwoordiger toestemming geven. Bij jongeren in de leeftijd van 12 tot 16 jaar moeten zowel de ouders of de wettelijke vertegenwoordiger en de jeugdige zelf toestemming voor de behandeling geven. Jongeren van 16 en 17 jaar mogen

zelf beslissen over de behandeling, mits zij wilsbekwaam zijn. In overige gevallen wordt de toestemming door de ouder(s) of wettelijke vertegenwoordiger(s) gedaan.

Wilsonbekwaamheid, wie beslist?

Een zorgverlener moet altijd toestemming vragen van de patiënt voordat hij mag behandelen. Soms is het niet mogelijk om toestemming aan de patiënt zelf te vragen. Bijvoorbeeld als iemand bewusteloos is geraakt, dementerend is of bijvoorbeeld tijdelijk niet kan beslissen door een beroerte. In dergelijke situaties wordt vastgesteld dat iemand op dat moment niet voor zichzelf over zijn behandeling kan beslissen. We spreken dan over 'wilsonbekwaam'. Iemand anders moet die beslissingen dan nemen. Dat kan bijvoorbeeld iemand uit de eigen (familie)kring zijn.

Meer informatie over toestemming geven en wilsonbekwaamheid kunt u vinden op onze website www.franciscus.nl/toestemming-geven.

Informatie ontvangen en weigeren

Als patiënt bent u gesprekspartner van de zorgverlener als het gaat om de informatie over onderzoek en behandeling. Bij alles wat er met u gebeurt, zijn uw instemming en medewerking noodzakelijk. U bent degene bij wie een bepaald onderzoek wordt uitgevoerd of een behandeling wordt gestart. Omdat te kunnen moet de arts u eerst goed informeren over de behandeling dat noemen wij geïnformeerde toestemming. Een zorgverlener moet u op begrijpelijke wijze informatie geven over:

- uw ziekte of aandoening;
- de voorgestelde behandeling of te verrichten onderzoek;
- de uitslag van testresultaten en röntgenonderzoeken;
- de verwachte duur van de behandeling en de verwachte resultaten;
- de eventuele andere behandelingsmogelijkheden;
- de gevolgen of de eventuele risico's van de behandeling of het onderzoek (bijvoorbeeld de medicijnen, pijn of ongemak en eventuele bijwerkingen).
- De noodzaak en reden voor een verwijzing naar een andere specialist.

- 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 vooraf uw vragen op zodat u niet kunt vergeten. U mag ook altijd een familielid of een goede bekende meenemen die u kan bijstaan of aanvullen wanneer dat nodig is.

Over veel onderwerpen kunt u informatie krijgen, zowel schriftelijk als digitaal, zodat u alles op uw gemak nog eens kunt doorlezen. Informeer hiernaar bij uw behandelaar. Of kijk op www.franciscus.nl/folders voor de patiëntenfolders van Franciscus Gasthuis & Vlietland.

Als u niet zeker weet of de kosten van uw behandeling vergoed worden, informeer dan tijdig bij uw verzekeraar.

Als u bepaalde informatie niet wilt, dan mag u informatie weigeren. In de wet staat dat patiënten het recht hebben om geen informatie te willen. Stel dat u bijvoorbeeld niet wilt weten of u een verhoogd risico hebt op een erfelijke aandoening, dan hebt u het recht om die informatie te weigeren. Alleen als de zorgverlener denkt dat het voor u of voor anderen ernstig nadeel oplevert, kan hij de informatie toch geven. Meer informatie kunt u vinden op onze website www.franciscus.nl/informatie

Inzage, kopie en/of vernietiging medisch dossier

De gegevens, die nodig zijn voor uw behandeling, worden vastgelegd in het Elektronisch Patiënten Dossier van Franciscus Gasthuis & Vlietland. Volgens de wet is de bewaartermijn van medische dossiers vijftien jaar. Als u wilt dat uw dossier langer of korter wordt bewaard, dient u dit schriftelijk kenbaar te maken via het Patiënten Service Bureau.

Wanneer u inzage in uw dossier wenst, kunt u het dossier samen met uw behandelend arts bekijken. U kunt uw behandelend arts hierom verzoeken tijdens een polikliniekbezoek. Mocht u echter al voor uw eerstvolgende bezoek inzage in uw dossier wensen, dan kunt u dit op de betreffende polikliniek vragen.

U kunt ook een kopie van uw medisch dossier opvragen. U kunt hiervoor een aanvraagformulier ophalen bij het Patiënten Service Bureau in de Centrale Hal of downloaden via onze website www.franciscus.nl/medischdossier. Het ingevulde formulier stuurt u terug. U ontvangt binnen vier weken een afhaalbericht. U dient uw dossier persoonlijk bij ons op te halen en u moet hierbij een geldig legitimatiebewijs tonen. Aan het ophalen of inzien van uw medisch dossier zijn geen kosten verbonden. In verband met de privacy wetgeving wordt uw dossier niet opgestuurd.

Als u uw medisch dossier wilt laten vernietigen, kunt u dit schriftelijk kenbaar maken aan het secretariaat van het betreffende specialisme. U dient dit verzoek te richten aan uw behandelend arts. Volgens de wet is de behandelend arts niet verplicht om aan dit verzoek te voldoen, bijvoorbeeld als bewaring van de gegevens van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de patiënt (zoals bij erfelijke gegevens) of als een wettelijke bepaling zich tegen vernietiging verzet. Na vernietiging van uw dossier bewaart het ziekenhuis een verklaring van vernietiging.

Uw privacy

Medewerkers van Franciscus Gasthuis & Vlietland doen hun best om uw privacy te waarborgen. Franciscus Gasthuis & Vlietland is een opleidingsziekenhuis, daarom kan het voorkomen dat een medewerker in opleiding aanwezig is tijdens uw behandeling of uw gesprek. Vindt u dit ongewenst, dan kunt u dit bij uw arts aangeven.

Vertrouwelijkheid van informatie

Medewerkers van Franciscus Gasthuis & Vlietland gaan zorgvuldig om met uw medisch dossier, of anders gezegd met al uw patiëntengegevens. Zorgverleners die rechtstreeks bij de behandeling betrokken zijn, hebben toegang tot de gegevens die noodzakelijk zijn voor het vervullen van hun taak: het leveren van zorg aan u. Deze zorgverleners hebben een wettelijke geheimhoudingsplicht (beroepsgeheim).

Aanleveren anonieme gegevens

Het ziekenhuis levert anonieme gegevens op het gebied van patiëntenzorg aan een aantal registratiesystemen ten behoeve van wetenschappelijk onderzoek (bijvoorbeeld kankerregistratie) en statistieken. Registratie is een belangrijk instrument om inzicht te krijgen in ziekten zoals kanker. Desgewenst kunt u laten weten dat u hier bezwaar tegen hebt. Er worden dan geen gegevens aan derden verstrekt.

Opslaan gegevens antistoffen na bloedtransfusie

Soms vormen patiënten na een bloedtransfusie antistoffen tegen andermans bloedcellen. Omdat de mogelijkheid bestaat dat de antistoffen na verloop van tijd niet meer aantoonbaar zijn, worden de gegevens over deze antistoffen opgeslagen in een landelijk datasysteem. Bij een volgende transfusie kan het laboratorium van het ziekenhuis waar u op dat moment wordt behandeld, het landelijk datasysteem raadplegen en zo goed mogelijk passend bloed voor u uitzoeken. Als u bezwaar hebt tegen de registratie van uw gegevens kunt u dit bij uw arts aangeven. Opgeslagen gegevens kunt u raadplegen en eventueel wijzigen. De arts zal uw bezwaar in het dossier vastleggen.

Privacy medewerkers

Wij vinden uw privacy en de privacy van onze medewerkers belangrijk. Indien u tijdens uw verblijf in ons ziekenhuis een foto of film maakt waarop een medewerker in beeld is, vraagt u hem of haar dan eerst om toestemming.

Toegang door huisartsen in het zorgverlenersportaal

In het zorgverlenersportaal kunnen huisartsen uit de regio de volgende gegevens van u raadplegen:

- Patiëntinformatie: NAW-gegevens en behandelbeperking;
- Zorgmomenten: afspraken, operaties, opnames en verwijzingen van huisarts;
- Informatie uit het dossier: allergieën, conclusie en beleid, correspondentie, diagnoses en medicatie;
- Uitslagen: klinische chemie, microbiologie, nucleair lab, pathologie en radiologie;

De toegang tot het zorgverlenersportaal is beveiligd en toegang wordt alleen toegekend onder strikte voorwaarden.

Inzage in medicatie gegevens

Om meer inzicht te krijgen in de medicatie die u als patiënt gebruikt, haalt het Franciscus een lijst met medicijnen die u heeft gekregen van de apotheek/apotheekhoudende huisarts op via het Landelijk Schakel Punt (LSP).

Het opvragen van aflevergegevens binnen ons ziekenhuis gebeurt enkele dagen voor uw afspraak op de polikliniek of voor uw opname. Het overzicht is vervolgens inzichtelijk voor de zorgverleners binnen ons ziekenhuis, die betrokken zijn bij uw behandeling. Het opvragen van aflevergegevens gebeurt onder mandaat van een ziekenhuisapotheker.

Het ophalen van de aflevergegevens kan alleen plaatsvinden als u hiervoor zelf toestemming heeft gegeven bij uw eigen, openbare apotheek. Bij iedere afzonderlijke apotheek moet u toestemming geven voor het delen van gegevens. U kunt er voor kiezen om een sms te ontvangen wanneer en door wie aflevergegevens worden geraadpleegd. Daarnaast vindt het opvragen van medicatiegegevens plaats op basis van de geneeskundige behandelingsovereenkomst tussen het ziekenhuis en de patiënt. Deze geneeskundige behandelingsovereenkomst bestaat vanaf het moment dat de patiënt een afspraak heeft (KNMG Vademecum onderdeel V0.6, 2016). Er worden geen gegevens opgevraagd wanneer een behandelingsovereenkomst ontbreekt (o.a. bij keuringen).

U kunt op drie verschillende manieren toestemming geven voor het delen van medische gegevens via het LSP:

- U geeft toestemming via de website www.ikgeeftoestemming.nl.
- U zegt tegen uw huisarts en tegen uw apotheek dat u het goed vindt dat ze uw actuele medische gegevens delen.
- U vult het toestemmingsformulier in en levert dat in bij uw huisarts en bij uw apotheek. Eén formulier voor uw huisarts en één formulier voor uw apotheek.

Wilt u bepaalde medische gegevens niet delen via het LSP? Dat kan. Overleg dit met uw huisarts en uw apotheek.

Toestemming geven aan het ziekenhuis

Voor uw behandeling is het belangrijk dat wij een actueel en compleet beeld hebben van uw gezondheidssituatie. En dat wij, als dit nodig is, uw medische gegevens op ieder moment kunnen inzien. Ook 's avonds, in het weekend en bij spoedgevallen.

Om die reden vragen wij u éénmalig om toestemming voor het delen van uw medische gegevens. U kunt uw toestemming zelf digitaal regelen via het patiëntenportaal MijnFranciscus: www.franciscus.nl/mijnfranciscus. Uw toestemming wordt dan vastgelegd in uw elektronisch patiëntendossier. Als u geen toestemming geeft kunnen andere zorgverleners uw gegevens niet inzien, ook niet in noodsituaties!

Er zijn verschillende soorten toestemming die u kunt geven, bijvoorbeeld voor het delen van uw medische gegevens met andere zorgverleners die een behandelrelatie met u hebben (de huisarts of apotheker), of toestemming die u geeft als het ziekenhuis u mag benaderen voor tevredenheidsonderzoeken of wetenschappelijk onderzoek. U kunt per onderdeel uw keuze vastleggen en deze later ook weer wijzigen. Meer informatie kunt u lezen op onze website www.franciscus.nl/toestemming

Vragen over verwerking van uw persoonsgegevens

Indien u vragen heeft over de verwerking van uw persoonsgegevens kunt u zich per e-mail of post wenden tot de Functionaris Gegevensbescherming via onderstaande contactgegevens.

Functionaris Gegevensbescherming
Kleiweg 500
3045PM Rotterdam

E-mail: fg@franciscus.nl

Voor klachten over de verwerking van uw persoonsgegevens kunt u zich wenden tot de cliëntvertrouwenspersoon.

Wetenschappelijk onderzoek

Uw gegevens kunnen worden gebruikt voor wetenschappelijk onderzoek. Uw gegevens worden alleen volledig geanonimiseerd gebruikt, dit betekent dat uw gegevens niet tot u als persoon herleidbaar zijn door de onderzoeker die deze data gebruikt. Het gebruik van uw data heeft voor u in geen geval gevolgen. Indien u bezwaar heeft tegen het geanonimiseerd gebruik van uw gegevens, kunt u dit aangeven bij uw behandelend arts of de Patiëntenvoorlichting van het Franciscus Gasthuis & Vlietland. Uw gegevens worden in dat geval niet gebruikt voor wetenschappelijk onderzoek.

Gebruik van restmateriaal

Het bloed, de urine of ontlasting die u heeft afgestaan, gebruiken we in principe alleen om het aangevraagde onderzoek te doen. Het overgebleven lichaamsmateriaal kán soms voor wetenschappelijke doeleinden worden gebruikt. In dat geval verwijderen wij uw persoonlijke gegevens, waardoor het materiaal niet meer naar u te herleiden is. Als extra afname van lichaamsmateriaal voor wetenschappelijk onderzoek noodzakelijk is, vragen wij u altijd om toestemming. Hebt u hiertegen bezwaar, dan kunt u dit kenbaar maken bij uw behandelaar of degene die uw bloed, urine of ontlasting af- of aanneemt.

Compliment, klacht of advies

Alle medewerkers van Franciscus Gasthuis & Vlietland proberen de zorg- en dienstverlening zo goed mogelijk af te stemmen op de wensen van onze patiënten en bezoekers. Wij stellen het op prijs wanneer u als patiënt of bezoeker uw ervaringen met onze zorg en dienstverlening wilt delen. Lees op onze website hoe u dit kunt doen www.franciscus.nl/uwmening

Helaas komt het ook wel eens voor dat u als patiënt of bezoeker niet tevreden bent over onze zorg- en dienstverlening. Wij vinden het belangrijk, dat u deze ervaring aan ons vertelt. Wij leren niet alleen van klachten, maar ook van uw overige ervaringen. Dankzij uw opmerking kan de zorg- en dienstverlening van Franciscus Gasthuis & Vlietland worden verbeterd.

Onze klachtenregeling in het kort

Onze klachtenregeling biedt u de volgende mogelijkheden:

- u bespreekt uw klacht **rechtstreeks** met de betrokkene(n);
- u bespreekt uw klacht met de **cliëntvertrouwenspersoon**;
- u vraagt een oordeel aan de **Raad van Bestuur**.

De volledige klachtenregeling is op te vragen via de cliëntvertrouwenspersonen of via onze website

www.franciscus.nl/klacht.

Uw plichten als patiënt

Als patiënt heeft u niet alleen rechten, er zijn ook verplichtingen die uit de behandeling voortvloeien. Als patiënt heeft u niet alleen rechten, er zijn ook verplichtingen die uit de behandeling voortvloeien. Zo dient u zich respectvol te gedragen tegenover alle medewerkers en medepatiënten in het ziekenhuis. In het uiterste geval kan het ziekenhuis bij misdragingen de behandeling beëindigen.

Legitimatieplicht

Als patiënt heeft u de plicht te laten weten wie u bent. De legitimatieplicht geldt ter bescherming van uzelf en anderen en houdt verband met de verificatie van uw verzekeringsstatus. U legitimeert zich met een erkend legitimatiebewijs, zoals:

- een geldig paspoort;
- een geldige identiteitskaart;
- een geldig rijbewijs.

Betalingsverplichtingen

U hebt de verplichting het ziekenhuis te betalen voor de geleverde zorg. Betaling gebeurt vrijwel altijd via uw zorgverzekeraar. Twijfelt u of u voldoende verzekerd bent, neemt u dan vooraf contact op met uw zorgverzekeraar. Uw verzekeraar is in eerste instantie degene die u informeert over de (hoogte) van de vergoedingen van de medische behandeling.

De tarieven die het ziekenhuis in rekening mag brengen, zijn voor een belangrijk deel wettelijk geregeld. Voor sommige behandelingen kan het zijn dat u een bepaald gedeelte of de

gehele behandeling zelf moet betalen. Dit is afhankelijk van de vraag of uw zorgverzekeraar een contract heeft gesloten met het ziekenhuis. Uw verzekeraar kan u daarover verder informeren.

Ontslag

Bij ontslag uit het ziekenhuis ontvangt u informatie over uw lichamelijke toestand, de behandeling die u hebt ondergaan, uw medicatie en de verdere gang van zaken rond nazorg en controle. Ook uw huisarts wordt hiervan zo spoedig mogelijk op de hoogte gesteld.

Algemene aansprakelijkheid

Franciscus Gasthuis & Vlietland is niet aansprakelijk voor schade aan, verlies van en/of diefstal van persoonlijke eigendommen, tenzij dit het gevolg is van toerekenbare tekortkoming van personen in dienst van Franciscus Gasthuis & Vlietland, danwel personen die door het ziekenhuis zijn aangesteld voor de uitvoering van werkzaamheden.

Vragen

Voor meer informatie kunt u contact opnemen met de medewerkers van het Patiënten Service Bureau op één van onze locaties. Kijk voor de contactinformatie op onze website www.franciscus.nl. Uiteraard kunt u ook langslopen. U vindt het Patiënten Service Bureau in de Centrale Hal op beide ziekenhuislocaties.

*Augustus 2019
17071 / 6050058*