

## Patiënten rechten

De overheid regelt in verschillende wetten de rechten én plichten van de patiënt. Hieronder vind u een overzicht van uw belangrijkste rechten in de zorg. (bron: [www.zorgvelang-nederland.nl](http://www.zorgvelang-nederland.nl))

### Het recht op informatie

Als patiënt heeft u recht op duidelijke informatie over uw gezondheidstoestand.

Het uitgangspunt is dat u voldoende informatie moet krijgen, zodat u een weloverwogen beslissing kunt nemen over al dan niet (verder) onderzoeken en/of behandelen. Om die reden dient de hulpverlener de informatie te geven voorafgaand aan een onderzoek of behandeling op een voor u begrijpelijke manier, mondeling maar desgewenst ook schriftelijk. Dit betekent onder meer informatie over: aard en doel van onderzoek en behandeling, alternatieve mogelijkheden en te verwachten gevolgen en risico's.

#### De hulpverlener heeft de plicht u te informeren over:

- uw huidige gezondheidstoestand en de vooruitzichten;
- de aard en het doel van het onderzoek en de behandeling;
- de te verwachten gevolgen en de risico's daarvan voor uw gezondheid;
- andere methoden van onderzoek of behandeling die in aanmerking komen.

U kunt ook vragen of de informatie voor u op papier wordt gezet, zodat u deze thuis rustig kunt nalezen.

#### Aan wie geeft de hulpverlener de informatie?

- Aan de patiënt zelf als hij 16 jaar of ouder is.
- Aan de patiënt en de ouders/verzorgers als de patiënt tussen 12 en 16 jaar is.
- Aan de (wettelijke) vertegenwoordiger (ouder, familie, gemachtigde, mentor) bij wilsonbekwaamheid (dus als iemand op grond van zijn leeftijd of verstandelijke vermogens zelf niet in staat is beslissingen te nemen).

#### Als de patiënt geen informatie wil

Misschien ontstaat er een situatie waarin u juist geen informatie wilt hebben over uw gezondheid. Als u te kennen geeft geen informatie te willen ontvangen, zal de hulpverlener uw wens in principe moeten respecteren. Bestaat hierdoor gevaar voor u en voor anderen dan zal de hulpverlener u toch de minimaal noodzakelijke informatie geven. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn als u een ernstige besmettelijke ziekte heeft.

In uitzonderlijke gevallen kan een hulpverlener ervoor kiezen u geen informatie te geven. Dit kan zich voordoen in noodgevallen als direct ingrijpen geboden is. Ook kan een hulpverlener besluiten bepaalde informatie achter te houden indien hij vreest dat deze tot ernstige schade voor u zal leiden. De hulpverlener is echter wel verplicht om hierover overleg te plegen met een andere hulpverlener.

Bovendien behoort hij, als het mogelijk is, de informatie op een later tijdstip te verstrekken aan de patiënt.

#### Informatierechten en -plichten van de patiënt

U kunt in het proces van informatieoverdracht zelf een belangrijke rol spelen. U kunt bijvoorbeeld van te voren uw vragen op papier zetten, iemand meenemen of het gesprek opnemen. U mag er echt de tijd voor vragen, als iets nog onduidelijk is of u twijfels heeft.

U heeft zelf de plicht naar beste weten inlichtingen te geven en die medewerking te verlenen die redelijkerwijs nodig is voor een goede zorgverlening.

## **Het toestemmingsvereiste**

Op basis van de informatie die u heeft gekregen van de hulpverlener kunt u beslissen of u toestemming wilt geven voor onderzoek of behandeling. Zonder uw toestemming mag een hulpverlener niet tot onderzoek of behandeling overgaan, tenzij er sprake is van een noodsituatie en hij bovendien niet op de hoogte is van uw wensen. De behandelaar mag soms wel uitgaan van stilzwijgende toestemming.

### **Schriftelijk vastleggen toestemming**

Bij verrichtingen van ingrijpende aard kan de patiënt aan de hulpverlener vragen de toestemming schriftelijk vast te leggen.

### **Wie moet toestemming geven?**

- bij kinderen tot 12 jaar: de ouders/verzorgers
- kinderen van 12 tot 16 jaar: het kind samen met de ouders/verzorgers
- vanaf 16 jaar: de patiënt zelf
- bij wilsonbekwame meerderjarigen: de (wettelijk) vertegenwoordiger (bijvoorbeeld de gemachtigde, mentor of bepaalde familieleden)

### **Stilzwijgende toestemming**

Dit is met name voldoende bij:

- Behandelingen van niet-ingrijpende aard, die voortvloeien uit een reeds besproken behandelingsplan.
- Soms kan uit het gedrag van de patiënt de toestemming worden afgeleid. Wanneer u bijvoorbeeld een arm uitsteekt, zal de verpleegkundige ervan uitgaan, dat er geprikt mag worden.

### **Wat gebeurt er als de patiënt geen toestemming geeft?**

Het onderzoek of de (verdere) behandeling wordt dan niet uitgevoerd. De hulpverlener moet wel duidelijke informatie geven, zodat u de gevolgen van deze beslissing overziet. U kunt uw hulpverlener daarna niet aanspreken op de mogelijke negatieve gevolgen van uw beslissing.

Uw beslissing mag voor de hulpverlener geen reden zijn de relatie met u te beëindigen. Hij zal samen met u naar alternatieve mogelijkheden

## **Het recht op vrije keuze van de hulpverlener**

### **Hoe vindt u een tweede deskundige?**

Informatie over een andere deskundige kunt u vragen bij uw behandelend arts, uw huisarts, een patiëntenorganisatie of bij uw zorgverzekeraar.

Vertrouwen hebben in uw behandelaar is de basis voor een geslaagde behandeling.

U heeft daarom in principe het recht zelf een hulpverlener te kiezen. Dit houdt ook in dat u, indien u dat wenst, van hulpverlener kunt veranderen. Om verschillende redenen blijkt dit in de praktijk niet altijd mogelijk.

Zo kan het voorkomen dat de afstand tussen uw huis en de praktijk van een huisarts te groot is, waardoor hij ingeval van spoed niet tijdig bij u kan zijn. Ook kan het voorkomen dat de praktijk van de door u gekozen hulpverlener vol is. Verder is het niet uitgesloten dat in een bepaald gebied voor de benodigde behandeling maar één hulpverlener beschikbaar is. Tot slot gelden tussen hulpverleners afspraken die de overstapmogelijkheid na waarneming door een collega tijdelijk beperken.

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

Het recht op vrije keuze van een hulpverlener omvat ook het recht op een second opinion: dit is het vragen van een tweede mening aan een andere deskundige dan de behandelend arts. Deze geeft op verzoek zijn mening, maar neemt in principe de behandeling niet over.

### **Wanneer second opinion?**

In principe kunt u over iedere behandeling een tweede mening vragen. Bijvoorbeeld als u meer zekerheid wilt hebben over de gestelde diagnose, omdat u wilt weten of een andere behandeling mogelijk is, of omdat u over de voorgestelde behandeling eerst nog de mening van een andere arts wilt horen.

Een second opinion wordt niet zonder meer vergoed door de zorgverzekeraar. Het is verstandig vooraf uw polis te raadplegen en zo nodig toestemming te vragen aan uw zorgverzekeraar.

## **Het recht op geheimhouding**

### **Wie is tot geheimhouding verplicht?**

Alle artsen hebben een geheimhoudingsplicht. Ook overige hulpverleners zoals apothekers, psychotherapeuten, fysiotherapeuten, verloskundigen en verpleegkundigen hebben een plicht tot zwijgen.

Vaak worden ook anderen bij de hulpverlening betrokken zoals (co-)assistenten, secretaresses en laboratoriummedewerkers. Zij hebben geen eigen, maar een afgeleide geheimhoudingsplicht, namelijk via de hulpverlener voor wie zij werken.

### **Ten opzichte van wie is geheimhouding verplicht?**

Uiteraard geldt de geheimhoudingsplicht niet ten opzichte van uzelf en medebehandelaars. Ook voor ouders van kinderen tot 16 jaar geldt de geheimhoudingsplicht niet, evenmin als voor uw vertegenwoordigers of voor hen die door u gemachtigd zijn informatie over u te horen of in te zien. Wel geldt deze plicht ten opzichte van alle anderen zoals familie, partner en die hulpverleners die niet rechtstreeks bij uw behandeling zijn betrokken.

In de gezondheidszorg beschikt de hulpverlener vaak over zeer persoonlijke gegevens van de patiënt. Het is voor u van belang dat deze gegevens vertrouwelijk worden behandeld. De hulpverlener is dan ook verplicht over de door u verstrekte gegevens te zwijgen. De resultaten van onderzoeken en keuringen mag hij in principe alleen met uw toestemming aan derden meedelen.

### **Mag de geheimhoudingsplicht worden doorbroken?**

De plicht tot geheimhouding mag doorbroken worden als u daar zelf toestemming voor geeft. Ook kan een hulpverlener verplicht worden gegevens over cliënten te verstrekken op grond van een wettelijk voorschrift, bijvoorbeeld bij gevaar voor verspreiding van bepaalde infectieziekten.

De hulpverlener kan voorts voor een conflict van plichten komen te staan. Bijvoorbeeld: een taxichauffeur lijdt aan epileptische aanvallen en gaat, tegen het advies van zijn behandelend arts, door met werken. In dat geval is er sprake van ernstig (levens)gevaar voor anderen en kan de hulpverlener om die reden zijn zwijgplicht doorbreken.

Sommige hulpverleners hebben echter ook een plicht te rapporteren aan derden. Bijvoorbeeld: in opdracht van de werkgever wordt een aanstellingskeuring verricht. De keuringsarts mag dan echter alleen relevante gegevens doorgeven aan de werkgever. In sommige situaties kan de keurling het doorgeven van de keuringsresultaten tegenhouden.

### **Voor welke gegevens geldt de geheimhoudingsplicht?**

De hulpverlener is verplicht tot geheimhouding van alle gegevens die u hem heeft toevertrouwd en die de hulpverlener 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 hulpverlener is toevertrouwd.

## **Het recht op privacy**

Met name door het onderzoek aan uw lichaam en door de registratie van uw persoonlijke gegevens in geautomatiseerde systemen wordt inbreuk gemaakt op uw privacy. U heeft er recht op dat uw privacy zoveel mogelijk wordt gewaarborgd. Een hulpverlener mag dan ook niet meer gegevens vragen en schriftelijk vastleggen dan voor een goede diagnose en behandeling noodzakelijk is. Het recht op privacy houdt ook in dat zonder uw toestemming geen derden bij het onderzoek of de behandeling aanwezig mogen zijn.

### **De lichamelijke privacy**

Een hulpverlener heeft bepaalde gegevens nodig om een diagnose te kunnen stellen om u vervolgens te kunnen behandelen. Vragen en onderzoeken dienen echter beperkt te blijven tot datgene wat noodzakelijk is voor de diagnose of de behandeling.

### **De ruimtelijke privacy**

Onderzoek en behandeling dienen zoveel mogelijk buiten het gehoor en het gezichtsveld van derden plaats te vinden. De hulpverlener of instelling behoort er daarom voor te zorgen dat spreekkamers en behandelruimten (geluid)dicht zijn.

Zonder uw toestemming mogen ook geen derden bij de behandeling of het onderzoek aanwezig zijn. Dit geldt ook voor artsen-in-opleiding.

### **Privacy geregistreeerde gegevens**

De hulpverlener is verplicht een dossier over uw gezondheidstoestand bij te houden. Alleen met uw toestemming mogen deze gegevens aan anderen worden verstrekt. Dit geldt niet voor medebehandelaars. In de regel wordt de huisarts als medebehandelaar beschouwd. Wilt u niet, dat medebehandelaars bepaalde informatie over u krijgen, laat dit dan uitdrukkelijk weten.

Om te voorkomen dat onbevoegden toegang tot uw medisch dossier kunnen krijgen dient de hulpverlener of instelling te beschikken over een privacyreglement. Het privacyreglement vermeldt wie toegang hebben tot de gegevens en op welke wijze de gegevens worden opgeborgen. U kunt het privacyreglement bij de hulpverlener opvragen of inzien.

## Het recht op inzage van uw dossier

De hulpverlener is verplicht een dossier van u als patiënt bij te houden. U heeft het recht om dit dossier in te zien. Het dossier is eigendom van de hulpverlener of de instelling bij wie hij werkt en u heeft daarom niet het recht het dossier mee te nemen. Wel kunt u, tegen een redelijke vergoeding, een kopie van uw dossier ontvangen. U kunt gegevens in uw dossier laten aanvullen. U kunt (delen van) uw dossier ook laten vernietigen, tenzij het bewaren ervan heel belangrijk is voor derden.

### Hoe krijgt u inzage en welke gegevens mag u inzien?

Wanneer u dit aan de hulpverlener of instelling vraagt krijgt u inzage. Kopieën worden dikwijls alleen na een schriftelijk verzoek verstrekt.

U mag alle gegevens uit uw dossier inzien die over uzelf gaan. Hieronder vallen onder meer de verslaglegging van de (betrokken) hulpverlener, uitslagen van onderzoeken, röntgenfoto's en verwijsbrieven.

Persoonlijke werkaantekeningen van de hulpverlener, die los van uw dossier worden bewaard, behoren niet hiertoe.

### Aan wie wordt inzage verleend?

In beginsel wordt alleen inzage verleend aan u, dus niet aan familieleden of partners. U kunt wel iemand machtigen het medisch dossier namens u in te zien.

Ouders/verzorgers van kinderen beneden de 12 jaar mogen de gegevens van het kind inzien. Bij kinderen van 12 tot 16 jaar hebben zowel het kind als de ouders/verzorgers het recht op inzage.

Inzage in gegevens van een overledene kan slechts worden verleend wanneer nabestaanden hier een aanmerkelijk belang bij hebben en de hulpverlener van mening is dat de overledene bij leven hiertegen geen bezwaar zou hebben gehad of indien een wettelijke verplichting dit vereist.

### Wat kunt u doen als u het niet eens bent met de gegevens?

Wanneer u van mening bent dat gegevens onvolledig of onjuist zijn kunt u uw eigen verhaal opschrijven en aan het dossier laten toevoegen.

Indien u bepaalde passages uit uw dossier wilt laten verwijderen of het hele dossier wilt laten vernietigen dient u de hulpverlener hierom schriftelijk te verzoeken. Behalve als de hulpverlener duidelijk kan maken dat de medische gegevens voor anderen van aanmerkelijk belang zijn, moet hij binnen drie maanden na uw verzoek hieraan voldoen. In bepaalde gevallen is vernietiging bij wet verboden.

Let wel: bij vernietiging van het hele dossier gaan ook belangrijke medische gegevens verloren. Dit kan nadelig voor u zijn. Medische gegevens van personen die gedwongen in een psychiatrische instelling zijn opgenomen, mogen tot vijf jaar na het eind van de opname niet worden vernietigd.

### Hoe lang wordt uw medisch dossier bewaard?

De gegevens in uw dossier moeten in ieder geval 15 jaar bewaard blijven of nog langer als dit uit het oogpunt van medische zorg noodzakelijk is.

Medische gegevens die zijn verkregen in het kader van een keuring worden bewaard zolang dat noodzakelijk is in verband met het doel van de keuring

## Het Klachtrecht

Wanneer u niet tevreden bent over de manier waarop u behandeld bent, heeft u verschillende mogelijkheden om uw ontevredenheid kenbaar te maken.

Het heeft de voorkeur allereerst uw onvrede/klacht te bespreken met de betrokken hulpverlener, desgewenst via de klachtenfunctionaris van de instelling. Wilt u dit niet of heeft dit niet tot een bevredigende oplossing geleid, dan kunt u uw klacht ter beoordeling voorleggen aan de klachtencommissie waar de hulpverlener bij is aangesloten of bij een (tucht)rechterlijke instantie.

Wilt u eerst inlichtingen of advies inwinnen over patiënten rechten of klachtmogelijkheden dan kunt u contact opnemen met de afdeling informatie en klachtenopvang van de Zorgbelangorganisatie in uw regio. Ook kunt u daar terecht als u alleen een melding wilt doen van uw onvrede zonder verdere actie te ondernemen, dit kan eventueel anoniem.

## **De plichten van de patiënt**

De relatie tussen een patiënt en een hulpverlener is, juridisch gezien, gebaseerd op een overeenkomst. Als patiënt heeft u daarom, naast uw rechten, ook een aantal plichten:

- U dient de hulpverlener duidelijk en volledig te informeren zodat hij op een verantwoorde wijze kan onderzoeken en behandelen.
- U dient zoveel mogelijk mee te werken aan onderzoek en behandeling door de adviezen en voorschriften op te volgen die de hulpverlener u geeft.
- U dient, voor zover van toepassing, er voor te zorgen dat de hulpverlener tijdig door of namens u betaald wordt voor zijn verrichtingen



## **Patiënten klachtrecht en beroepscode Logopedie**

Op grond van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector is elke logopedist verplicht een regeling te hebben voor de behandeling van klachten van patiënten / cliënten. Het gaat dan om klachten over het handelen van de zorgaanbieder (of het nalaten daarvan), dat nadelige gevolgen heeft voor de patiënt / cliënt. De wet schrijft voor dat klachten worden behandeld door een commissie, bestaande uit tenminste drie leden, waarvan de voorzitter niet werkzaam mag zijn bij of voor de betreffende zorgaanbieder.

Door de beroepsvereniging voor de logopedisten, de Nederlandse Vereniging voor Logopedie en Foniatrie (NVLF) in Woerden, is zo'n klachtenregeling voor de logopedie tot stand gebracht en ook is voorzien in een onafhankelijke klachtencommissie. De beroepscode voor de logopedist vormt de basis voor deze klachtenregeling. Ons handelen wordt in hoofdzaak aan die beroepscode getoetst. Deze praktijk hanteert de klachtenregeling en is aangesloten bij de klachtencommissie van de NVLF. Voor meer informatie over de klachtenregeling en de procedures die gevolgd moeten worden, is in de praktijk een brochure beschikbaar. De klachtenregeling zelf kan op verzoek worden ingezien.