

VieCuri

## Warto wiedzieć

O twoich prawach i obowiązkach, nasze zasady i więcej

### Spis treści

Wstęp

Skierowanie jest obowiązkowe

Lekarz prowadzący

Szpital szkoleniowy

Twoje dane osobowe

Rejestracja

Identyfikacja i obowiązek posiadania dowodu tożsamości

Portal pacjenta 'Mój VieCuri'

Bliscy

Tłumacze dla osób niedosłyszących i mówiących innymi językami

Twoje prawa pacjenta

Prawo do informacji

Wymóg posiadania pozwolenia

Oświadczenie woli w nagłych i nie nagłych sytuacjach

Prawo do do second opinion (druga opinia)

Koniec umowy leczenia

Twoja dokumentacja medyczna

Prawo do poufności

Wymiana danych

Cyfrowy dostęp do danych lekarza rodzinnego

Prywatność i dokumentacja medyczna

Wgląd, odpis, uzupełnienie lub usunięcie dokumentacji

Prawa osób małoletnich

Prawa osób niezdolnych do wyrażania świadomej zgody

Badania naukowe

Skargi

Twoje prawa pacjenta

Zasady oraz Zasady oddziału

Koszty leczenia szpitalnego

Prawa i obowiązki podmiotu świadczącego usługi zdrowotne

Problemy życiowe

Reanimowanie/Nie reanimowanie

Dawstwo narządów

Bezpieczeństwo

Profilaktyka zakażeń

Higiena rąk

MRSA (Gronkowiec złocisty oporny na metycylinę) oraz BRMO (Szczególnie oporne mikroorganizmy)

Zadowolenie pacjenta/doświadczenia pacjenta

Rada klientów

**Załącznik:** Wyjaśnienie odwołania

## **Wstęp**

Podczas wizyty, leczenia lub przyjęcia do szpitala, mają miejsce sprawy, nad którymi prawdopodobnie się Państwo od razu nie zastanawiają. Wyliczyliśmy dla Państwa kilka z nich.

Mogą znaleźć Państwo tutaj praktyczne informacje o VieCuri, ale również informacje o swoich prawach i obowiązkach oraz innych ustawach i rozporządzeniach. Jeśli chcą Państwo uzyskać więcej informacji na temat jednego z poniższych tematów, prosimy sprawdzić naszą stronę internetową [www.viecuri.nl](http://www.viecuri.nl), można również zasięgnąć informacji w Biurze Obsługi dla Pacjentów.

Dane kontaktowe znajdują Państwo na końcu niniejszej broszury.

### **Skierowanie obowiązkowe**

Przy pierwszej wizycie u specjalisty konieczne jest zawsze skierowanie od lekarza rodzinnego lub innego specjalisty. Zgodnie z Zorgverzekeringswet (ustawą o ubezpieczeniach zdrowotnych) szpitale mają obowiązek ustalenia podczas umawiania wizyty czy pacjent posiada ważne skierowanie.

### **Lekarz prowadzący**

Lekarz prowadzący jest specjalistą medycznym, do którego zostaną Państwo skierowani i/lub głównym specjalistą zajmującym się Państwa leczeniem. Otrzymają Państwo informacje na temat, kto jest Państwa lekarzem prowadzącym.

### **Szpital szkoleniowy**

VieCuri jest szpitalem szkoleniowym. Oznacza to, że oprócz specjalistów zajmujących się Państwa leczeniem mogą być również podczas badań i leczenia obecni asystenci lekarze, stażyści, uczniowie położnictwa i uczniowie pielęgniarstwa. Może również zdarzyć się, że będą mieli Państwo wizytę u jednego z asystentów lekarzy.

Lekarze asystenci zawsze ściśle współpracują z lekarzem prowadzącym, który zawsze pozostaje osobą ostatecznie odpowiedzialną. Jeśli nie życzą sobie Państwo ich obecności, prosimy o poinformowanie o tym swojego specjalisty lub dyżurującej asystentki, wówczas weźmiemy to pod uwagę.

## **Twoje dane osobowe**

### **Rejestracja oraz identyfikacja**

Każdy pacjent przychodzący na badanie lub leczenie szpitalne musi się zarejestrować i złożyć wniosek o wyrobienie karty szpitalnej. Oprócz Państwa danych osobowych, rejestrujemy również dane ubezpieczyciela zdrowotnego i lekarza rodzinnego.

Rejestrując Państwa musimy być pewni, że mamy do czynienia z właściwą osobą. Dlatego każdego pacjenta (od wieku 0) obowiązuje ustawowy obowiązek ustalenia tożsamości.

W praktyce oznacza to, że podczas rejestracji i wyrabiania karty szpitalnej, należy wylegitymować się ważnym dowodem tożsamości, takim jak paszport, prawo jazdy lub dowód osobisty. Podczas dalszego leczenia świadczeniodawca opieki zdrowotnej skontroluje Państwa tożsamość na podstawie karty szpitalnej i/lub pytając kilkakrotnie o Państwa nazwisko i datę urodzenia.

### **Zmiany**

W razie zmiany dotyczącej Państwa danych osobowych, prosimy o jak najszybsze przekazanie tego szpitalowi. Można uczynić to telefonicznie

(077) 320 55 55, na e-mail [info@viecuri.nl](mailto:info@viecuri.nl) lub za pośrednictwem pracownika informacji w centralnym holu szpitala. Przekazując zmiany e-mailem, prosimy zawsze o wymienienie swojego nazwiska i datę urodzenia.

### **Portal pacjenta 'Mój VieCuri'**

Pod koniec 2016 oferujemy Państwu przez portal pacjenta [www.MijnVieCuri.nl](http://www.MijnVieCuri.nl) możliwość wglądu do swoich danych medycznych w bezpiecznym cyfrowym środowisku wymiany informacji. Mamy na myśli listy lekarza rodzinnego oraz wyniki badań. Mogą Państwo również sami zaplanować ponowną wizytę u specjalisty. Korzystając z portalu pacjenta, będą Państwo lepiej przygotowani na wizytę u specjalisty.

### **Bliscy**

Często pacjenci są wspierani przez partnera, rodzinę lub innych bliskich, VieCuri uznaje i wspiera rolę bliskich. Świadczeniodawca opieki zdrowotnej omówi z Państwem rolę bliskich w podejmowaniu decyzji i procedurach opieki zdrowotnej. Pytamy również, kto z bliskich przejmie rolę osoby do kontaktów. Życzenie pacjenta i/lub reprezentanta jest wiodące i zostanie zarejestrowane w aktach medycznych.

## **Tłumacze dla osób niedosłyszących i mówiących innymi językami**

### **Tłumacz dla osób niesłyszących i niedosłyszących**

Jeżeli nie słyszysz dobrze, komunikowanie się z lekarzem lub pielęgniarką jest czasem trudne. Zangażowanie tłumacza dla osób niesłyszących i niedosłyszących może być wówczas rozwiązaniem. Może to być tłumacz pisemny i/lub języka migowego. Za pośrednictwem Tolknēt można samemu zaangażować tłumacza, ale również świadczeniodawca opieki zdrowotnej może to dla Państwa zorganizować. Więcej informacji znajdą Państwo na [www.viecuri.nl/tolken](http://www.viecuri.nl/tolken).

### **Tłumacze telefoniczni dla osób mówiących w obcym języku**

Jeśli nie posługujesz się językiem niderlandzkim, możesz skorzystać z tłumacza telefonicznego. Poprzez zestaw głośnikowy telefonu kilka osób jednocześnie może słuchać lub uczestniczyć w rozmowie. Korzystając z usług tłumacza Państwo i Państwa świadczeniodawcy opieki zdrowotnej mogą się lepiej zrozumieć. Tłumacza można zamówić za pośrednictwem swojego świadczeniodawcy. Więcej informacji znajdą Państwo na [www.viecuri.nl/tolken](http://www.viecuri.nl/tolken).

## **Prawa pacjenta**

Państwa prawa i obowiązki jako pacjenta są zawarte w różnych ustawach, między innymi w ustawie WGBO, (ustawa o medycznej umowie leczenia), w ustawie Wkkgz (ustawa o jakości, skargach i sporach oraz w ustawie Wbp (ustawa o ochronie danych osobowych). Poniżej można przeczytać w skrócie najważniejsze prawa i obowiązki.

### **Prawo do informacji**

#### ***Informacje na temat procedur medycznych***

Zanim będą mogli Państwo podjąć decyzję o wykonaniu medycznej czynności, potrzebują Państwo informacji dotyczących tego zabiegu, konieczności jego wykonania, badań które muszą zostać wykonane, ryzyka, następstw oraz alternatywy i oczekiwanych rezultatów. Państwa specjalista lub świadczeniodawca poinformuje Państwa o tym w zrozumiałym sposób, dostosuje informacje do indywidualnej sytuacji i potrzeb. Kiedy informacja nie jest jasna, lub mając jakiegokolwiek pytania, prosimy dać nam to jasno do zrozumienia. Mogą Państwo również otrzymać informacje na żądanie.

### *Jeśli nie chcesz żadnych informacji*

Prosimy zawsze o poinformowanie nas, jeśli nie życzą sobie Państwo (dalszych) informacji. Specjalista ma obowiązek informowania Cię i zawsze to robi, chyba że poinformujesz go, że tego sobie nie życzysz. Jeśli nie chcesz wszelkich dalszych informacji, specjalista nie przekaze Ci tych informacji, chyba że będzie to niekorzystne dla Ciebie lub innych. Dzieje się tak na przykład w przypadku diagnozy choroby o dużym prawdopodobieństwie wyzdrowienia lub jeśli Twoja choroba będzie miała następstwa dla zdolności prowadzenia pojazdów i tym samym będzie stwarzać zagrożenie dla Ciebie i innych użytkowników ruchu.

### *Kiedy informowanie nie jest możliwe*

Mogą zaistnieć sytuacje w których nie jest możliwe poinformowanie Państwa. Na przykład w sytuacji utraty przytomności bądź jeśli ze względu na inny stan fizyczny lub psychiczny nie jesteście Państwo w stanie zrozumieć danych informacji. Wówczas, o ile możliwe, informujemy o tym najbliższego członka rodziny lub przedstawiciela prawnego. Więcej informacji na ten temat możecie państwo znaleźć w folderze 'Obowiązek posiadania pozwolenia'.

### **Informacja dotycząca wyboru świadczeniodawcy.**

Oprócz informacji o diagnozie i leczeniu, mogą mieć Państwo potrzebę posiadania informacji na temat opieki świadczonej przez szpital, aby dokonać dobrego wyboru konkretnego świadczeniodawcy. Mogą mieć Państwo na przykład pytania dotyczące listy oczekujących, jakości, cen lub doświadczeń innych pacjentów. Mają Państwo prawo do tej informacji, jeśli o nią poproszą.

### **Informacje o incydentach**

W razie, kiedy jest mowa o incydencie, szpital zobowiązany jest do poinformowania Państwa o tym i zawarcia tej informacji w aktach pacjenta. Incydent jest niezamierzonym lub nieoczekiwanym zdarzeniem, odnoszącym się do jakości opieki, który spowodował lub mógł spowodować Państwa szkodę jako pacjenta.

### **Obowiązek posiadania pozwolenia**

Do wykonywania medycznych czynności konieczne jest Państwa pozwolenie. Aby móc wyrazić zgodę, konieczna jest najpierw jasna informacja. Faktem jest, iż nie zawsze zostaniecie Państwo wyraźnie poproszeni o wasze pozwolenie. Na przykład w przypadku zabiegów nieinwazyjnych zakłada się, że pacjent wyraża na nie zgodę. Przy inwazyjnych zabiegach medycznych musi wyraźnie zostać wyrażona Państwa zgoda. Państwa zgoda nie zostanie pisemnie zatwierdzona w odniesieniu do każdej czynności leczniczej. Jeśli jednak życzycie sobie Państwo tego wówczas należy poinformować o tym pracownika służby zdrowia.

### **Pozwolenie w sytuacjach nagłych**

W sytuacjach nagłych, na przykład kiedy zostają Państwo przywiezieni do szpitala w stanie nieprzytomnym, zakłada się z góry, że wyrażają Państwo zgodę na leczenie. Pracownik służby zdrowia może wówczas działać bez Państwa pozwolenia.

### **Oświadczenie woli**

#### *Oświadczenie woli w nagłych sytuacjach*

Sytuacja jest inna, jeśli przedstawicie wyraźne oświadczenie woli, że nie chcecie aby was leczono. Może to dotyczyć opaski o zakazie reanimacji. Jeśli nosicie ją w miejscu widocznym dla pracowników służby zdrowia, wówczas nie wolno państwa reanimować. Jeśli oświadczenie nie jest noszone na ciele, w przypadku nagłej sytuacji nie można oczekiwać od pracownika służby zdrowia, że pracownik będzie go szukał. Istnieje wówczas możliwość, że zostanie podjęte działanie. Nie można za to obwiniać pracownika służby zdrowia. To samo dotyczy sytuacji, w której istnieją wątpliwości, co do

treści oświadczenia woli, na przykład z powodu jego nieaktualności. Zalecamy poinformować bliskich i lekarza rodzinnego o oświadczeniu woli.

### ***Oświadczenie woli w nie nagłych sytuacjach***

W sytuacjach nie nagłych treść oświadczenia woli należy omówić z podmiotem świadczącym usługi zdrowotne oraz z bliskimi, aby wiedzieli czego Państwo oczekują, a czego nie. Więcej informacji o pisemnym oświadczeniu woli można znaleźć na [www.nvve.nl](http://www.nvve.nl) oraz [www.npcf.nl](http://www.npcf.nl).

### ***Odmowa lub cofnięcie zgody***

Zawsze mają Państwo prawo do odmowy zgody na leczenie lub badanie lub do wycofania swojej zgody. Specjalista informuje Państwa o konsekwencjach. Pozostając przy odmowie lub wycofaniu zgody, działania medyczne zostaną zakończone.

Na zakończenie: jeśli udzielacie zezwolenia na leczenie, wówczas specjalista może oczekiwać od Państwa, iż będziecie współpracować w trakcie leczenia poprzez na przykład postępowanie zgodnie z jego lub z jej zaleceniami.

### ***Prawo do second opinion (drugiej opinii)***

Masz prawo do poproszenia o opinię innego podmiotu świadczącego usługi medyczne niż swojego specjalisty. Jest to tak zwana druga opinia. Mogą Państwo poprosić o drugą opinię od specjalisty. Może być również tak, że Państwa specjalista sam zaproponuje drugą opinię. Przy drugiej opinii specjalista skieruje Państwa do swojej niezależnej koleżanki/swojego kolegi. Wyda on wówczas zalecenie, ale w zasadzie nie przejmie leczenia od Waszego specjalisty. Chcąc otrzymać drugą opinię, oznacza to, że dajecie pozwolenie na udostępnienie dokumentacji medycznej innemu podmiotowi świadczącemu usługi zdrowotne. Jeśli Wasz ubezpieczyciel nie akceptuje kosztów drugiej opinii, muszą zapłacić je Państwo we własnym zakresie. Omów zatem sprawę drugiej opinii wcześniej ze swoim ubezpieczycielem.

### ***Koniec umowy leczenia***

Podmiot świadczący opiekę zdrowotną nie może jednostronnie rozwiązać z pacjentem umowy leczenia. Może to zrobić tylko wtedy, jeśli istnieją ku temu poważne powody. Jak na przykład brak współpracy ze strony pacjenta, w odniesieniu do przestrzegania zaleceń (dotyczących życia), których przestrzeganie jest istotne dla leczenia, po wielokrotnych i jasnych zaleceniach. Umowa leczenia może również zostać rozwiązana w przypadku agresywnej postawy ze strony pacjenta.

Pacjent może wypowiedzieć umowę leczenia bez podania przyczyny.

### ***Wasza dokumentacja medyczna***

Podmiot świadczący usługi zdrowotne ma obowiązek założenia teczki dotyczącej Państwa sytuacji medycznej, w której zostają ujęte dane dotyczące Państwa sytuacji zdrowotnej. Odnotowuje się tam również, jakie czynności zostały wykonane i zbiera wyniki badań.

W VieCuri pracujemy w oparciu o cyfrowe akta w Elektronicznym Systemie Informacyjnym Szpitala (EZIS).

### ***Prawo do poufności***

Pracownik służby zdrowia ma obowiązek zachowania poufności. Oznacza to, że pracownik służby zdrowia nie może przekazywać Państwa danych innym organom, za wyjątkiem następujących przypadków:

- Podmiotom świadczącym usługi zdrowotne zaangażowanym w Państwa leczenie. Wychodzi się z założenia, że udzieliliście Państwo zezwolenia, jeśli chodzi o dane medyczne, które potrzebne są innemu podmiotowi świadczącemu usługi zdrowotne w ramach leczenia lub w ramach badania. Pozostałych danych nie wolno przekazywać.

- Kiedy sam prosisz o skierowanie do specjalisty lekarza rodzinnego lub w przypadku drugiej opinii.

Wszystkie inne osoby zaangażowane w leczenie też oczywiście obowiązują obowiązek poufności.

*Twój lekarz może przerwać prawo do zachowania poufności jeśli:*

- dałeś pozwolenie na ujawnienie tych informacji osobom trzecim;
- kiedy podmiot świadczący usługi zdrowotne zobowiązuje do tego ustawa (na przykład w przypadku niebezpiecznych chorób zakaźnych);
- istnieje konflikt zobowiązań (np przy poważnych podejrzeniach znęcania się nad dziećmi);
- specjalista może założyć, że pacjent się zgadza (na przykład, gdy pacjent zmarł) lub w przypadku innych ważnych interesów.

### ***Wymiana danych z innymi świadczeniodawcami***

Jako pacjent mają Państwo często do czynienia z wieloma podmiotami świadczącymi usługi zdrowotne. Wówczas wymiana danych pacjenta pomiędzy świadczeniodawcami, jest często pożądana, a nawet konieczna.

Zakładamy, że zgadzacie się, że na to, aby dane były przekazywane pracownikom służby zdrowia, którzy są bezpośrednio zaangażowani w leczenie. Na przykład, Państwa dane zostaną po wypisie ze szpitala przekazane lekarzowi rodzinemu.

### ***Cyfrowy wgląd w dane lekarza rodzinnego***

VieCuri oferuje możliwość wglądu do waszej teczki medycznej w szpitalu waszemu lekarzowi rodzinemu lub jego zastępcy na izbie przyjęć w nagłych przypadkach. W tym celu muszą Państwo najpierw osobiście dać na to pozwolenie. Dotyczy to bowiem Państwa danych medycznych. Swoj wybór mogą Państwo przekazać w punkcie informacyjnym w holu głównym naszego szpitala lub w okienku polikliniki. Swoj wybór można w każdej chwili zmienić. Nie dając pozwolenia do wglądu cyfrowego, Wasz lekarz rodzinny nie będzie mógł zobaczyć Waszej teczki cyfrowej. Państwa wybór rejestrujemy w naszym systemie informatycznym szpitala.

### ***Wymiana danych osobom trzecim***

Wymieniając dane osobowe VieCuri musi spełniać wymogi prawne. Jeśli osoby trzecie (na przykład policja, towarzystwa ubezpieczeniowe, UWV) zwróci się do nas o dane medyczne, musimy zawsze zapytać Państwa o pozwolenie.

### ***Prywatność i dokumentacja medyczna***

Państwa akta będą przechowywane przez okres co najmniej piętnastu lat od ostatniego kontaktu z pacjentem. W szczególnych przypadkach okres ten może być dłuższy, jak w przypadku istnienia choroby dziedzicznej. To w związku z obowiązkiem świadczeniodawcy dotyczącym administracyjnego przetwarzania danych dotyczących Waszego leczenia i badań i nie musi to być za każdym razem Państwu przekazywane. Ponadto dane mogą zostać zatwierdzone również do innych celów. Na przykład, w celu rozpatrzenia skargi, kontroli jakości lub badań naukowych. W celu zapewnienia jakości i badań naukowych dane, o ile to możliwe, są używane anonimowo. Więcej na ten temat można przeczytać w dalszej części broszury 'badania naukowe'.

### ***Wgląd, odpis, uzupełnienie lub usunięcie dokumentacji medycznej***

Mają Państwo prawo do wglądu do akt medycznych sporządzonych przez szpital. Chcąc uzupełnić dokumentację medyczną o oświadczenie, należy złożyć w tym celu wniosek. Jako pacjent, można także poprosić o usunięcie niektórych danych z akt, jeśli są one według Państwa niewłaściwe. Świadczeniodawca w zasadzie spełni Wasze żądanie, chyba że zniszczenie może zaszkodzić interesom innych (np choroby dziedziczne),

opieka zdrowotna nie może zostać zapewniona lub prawo nie pozwala na to w konkretnym przypadku.

Świadczeniodawca ujmie wówczas w waszej teczce informację, iż usunięto pewną część z Waszej teczki medycznej.

Na [www.viecuri.nl](http://www.viecuri.nl) można znaleźć więcej informacji o wglądzie, odpisach, uzupełnieniach lub usuwaniu dokumentacji w aktach medycznych. Znajdą Państwo tutaj również formularze zgłoszeniowe.

Aby uzyskać więcej informacji, prosimy o kontakt z Biurem Obsługi Pacjenta

### **Prawa osób małoletnich**

Prawa pacjenta dzieci i młodzieży zmieniają się, w miarę jak dziecko dorasta.

#### ***Dzieci poniżej dwunastu lat***

reprezentuje rodzic lub opiekun oraz są oni osobami, które wydają zgodę na procedury medyczne. Dziecko musi w jak największym stopniu uczestniczyć w wydarzeniach.

Świadczeniodawca informuje nie tylko rodziców, ale również dziecko jak najjaśniej, dostosowując informacje do wieku dziecka.

#### ***W przypadku dzieci od lat 12 do 16***

zarówno rodzic/opiekun jaki i dziecko mają prawo do zrozumiałej informacji i obie strony muszą wyrazić zgodę na leczenie. Czasami zgoda dziecka jest wystarczająca. Może to mieć miejsce w następujących przypadkach:

- leczenie jest konieczne, aby zapobiec powstanie poważnych szkód dla dziecka;
- dziecko upiera się przy swoim, podczas gdy rodzice się z tym nie zgadzają. Jeżeli jest oczywiste, że dziecko dobrze przemyślało leczenie i jego konsekwencje, wówczas zgoda dziecka może być wystarczająca.

#### ***W przypadku dzieci od lat 16***

zgoda rodziców nie jest już potrzebna. Dziecko samo decyduje i samo będzie informowane. Ponadto, dostęp do akt jest zarezerwowany dla dziecka. Jeśli rodzice chcą mieć wgląd do akt, muszą mieć pozwolenie od swojego dziecka.

### **Prawa osób niezdolnych do wyrażania świadomej zgody**

Dla pacjentów, którzy nie są (już) w stanie określić swojej woli, obowiązują oczywiście takie same prawa jak w stosunku do osób zdolnych do wyrażania świadomej zgody. Ci pacjenci nie są upoważnieni (i/lub nie są w stanie) wyrazić zgody na wykonanie czynności medycznych. Wówczas w imieniu pacjenta będzie musiał wystąpić jego przedstawiciel. Pracownik służby zdrowia będzie musiał jak najlepiej poinformować przedstawiciela jak i osobę niezdolną do wyrażania świadomej zgody. Ważne jest również, aby pacjent został poinformowany, aby on lub ona miał/a możliwość wypowiedzenia swojej woli, na tyle ile jest on/ona w stanie to zrobić.

Pracownik służby zdrowia zastosuje się w zasadzie do decyzji przedstawiciela, chyba że jest to sprzeczne z dobrą opieką zdrowotną. Na przykład, pracownik służby zdrowia nie zgodzi się na pozbawioną sensu operację proponowaną przez przedstawiciela.

### **Badania naukowe**

Prawie wszystko, co wiemy dziś na temat zdrowia i chorób, wynika z medycznych badań naukowych. Badania naukowe są niezbędne, aby zdobywać większą wiedzę i opracowywać lepsze metody leczenia. Jest to z korzyścią dla pacjenta. W VieCuri przestrzegamy szczególnie, aby badania naukowe odbywały się w sposób odpowiedzialny. W tym celu zostały opracowane ścisłe reguły.

W badaniach naukowych często wykorzystuje się dane pacjenta lub materiał biologiczny (krew, mocz i tkanki).

### *Wykorzystywanie danych pacjenta do badań naukowych*

Wykorzystywanie danych pacjenta do badań naukowych odbywa się zwykle anonimowo. Oznacza to, że badacz nie zna danych pacjenta. Do tego badania nie wymagana jest Państwa zgoda. Można założyć od tego sprzeciw.

Jeśli korzystanie z anonimowych danych pacjenta nie jest możliwe, to używane są dane zakodowane. Dane pacjenta zostają opatrzone wówczas unikalnym kodem. Tylko Wasz specjalista może powiązać ten kod z Waszymi danymi osobowymi. Do wydania zakodowanych danych oraz danych nieanonimowych konieczna jest Państwa zgoda, chyba że nie jest to możliwe.

*Wykorzystywanie materiałów resztkowych do badań naukowych* W ramach leczenia przez specjalistę regularnie pobierany jest materiał biologiczny (taki jak krew). Zwykle pozostaje pewna resztkowa ilość materiału biologicznego, który może być używany do badań naukowych. Nazywany jest on 'materiałem resztkowym'. Również wykorzystanie materiału resztkowego do badań naukowych odbywa się zwykle anonimowo. Do tego badania lub do badania z zastosowaniem zakodowanego materiału resztkowego Wasza zgoda nie jest konieczna. Można założyć od tego sprzeciw. Jeśli korzystanie z anonimowego lub zakodowanego materiału resztkowego nie jest możliwe i korzysta się z nieanonimowego materiału biologicznego, wówczas zawsze zostaną Państwo poproszeni o pozwolenie.

### *Założenie sprzeciwu*

Jeśli chcesz założyć sprzeciw wobec wykorzystania Twoich danych osobowych pacjenta lub materiału resztkowego do badań naukowych, wówczas należy zaznaczyć to na formularzu "sprzeciw" (zobacz strona 24) wypełniając go i podpisując. Wasz sprzeciw zostanie ujęty w Waszej dokumentacji medycznej. Uważamy, że ważne jest, aby podkreślić, że wybór należy w pełni do Was. Założenie sprzeciwu nie ma wpływu na Wasze relacje ze specjalistą lub ze szpitalem. W każdym przypadku otrzymacie taką samą opiekę i nie ma to żadnego wpływu na leczenie.

W przypadku pacjentów niezdolnych do wyrażania zgody, sprzeciw może założyć przedstawiciel pacjenta lub wydać pozwolenie.

Aby uzyskać więcej informacji i/lub formularz 'Sprzeciw' można zwrócić się do Biura obsługi pacjenta lub wejść na stronę [www.viecuri.nl/wetenschappelijik-onderzoek](http://www.viecuri.nl/wetenschappelijik-onderzoek).

### *Aktywny udział w badaniach medyczno-naukowych*

Możecie zostać poproszeni o wzięcie udziału w badaniach medyczno naukowych. Szpital realizując te badania podlega ścisłym ustaleniom prawnym. Wszystkie badania muszą być zatwierdzone przez komitet medyczno-etyczny lub przez Biuro naukowe. Uczestnictwo jest zawsze dobrowolne i podmiot świadczący usługi zdrowotne powinien zawsze zapytać Państwa o pozwolenie. Odmowa nie wpływa w żadnym stopniu na Wasze relacje z prowadzącym specjalistą lub ze szpitalem. W każdym przypadku otrzymacie tę samą opiekę. Jeśli wyraziliście zgodę, zawsze możecie ją wycofać i zakończyć badanie. Jeżeli w danej chwili na przykład jest mowa o przyjmowaniu określonych leków, których dawka musi zostać zmniejszona, zostaniecie o tym poinformowani. Również w przypadku udziału w badaniach naukowych zostaną Państwo wcześniej dobrze poinformowani. Musicie znać cel badania, potencjalne korzyści i niekorzyści, skutki i ewentualne zagrożenia. Co więcej, tego rodzaju badania często nie wiążą się z żadnymi osobistymi korzyściami dla Państwa, a ale za to dla przyszłych pacjentów.

## **Skargi**

VieCuri stawia za priorytet dobrą opiekę. Może się jednak zdarzyć, że będziecie niezadowoleni z kontaktu z podmiotem świadczącym usługi zdrowotne lub z organizacją naszej opieki. Ważnym faktem jest, ażebyście wyrazili Wasze niezadowolenie. Mogą Państwo omówić to jak najwcześniej z osobą, która według Państwa odpowiedzialna jest



za powstanie niezadowolenia, na przykład ze swoim prowadzącym leczenie specjalistą, pielęgniarką lub kierownikiem zespołu. Niejednokrotnie można znaleźć rozwiązanie, tak ażeby zaoferować Państwu opiekę której oczekujecie. Niezadowolenie może również zostać wyrażone przez przedstawiciela pacjenta lub krewnych zmarłego.

### **Urzędnik ds. rozpatrywania skarg**

Gdyby nie przyniosło to pożądanego rezultatu lub jeśli wolicie omówić Wasze niezadowolenie z urzędnikiem ds. rozpatrywania skarg, możecie złożyć skargę do urzędnika ds. rozpatrywania skarg VieCuri. Urzędnik ds. rozpatrywania skarg posiada rolę pośrednika i doradcy w dziale skarg. Jest on odpowiedzialny za procedury przy przyjmowaniu i pośredniczeniu w sprawach dotyczących skargi. Pozwany ponosi odpowiedzialności za treść skargi. Jeżeli jest to pożądane i niezbędne urzędnik ds. rozpatrywania skarg angażuje w tym celu kierownika zespołu, menadżera lub Radę Zarządu.

### **Komisja badająca skargi**

Jeśli jesteście niezadowoleni z pośrednictwa urzędnika ds. rozpatrywania skarg, wówczas możecie swoją skargę pisemnie przedstawić komisji ds. skarg i badań. Po otrzymaniu pisemnej skargi, Komisja bada skargę. Składa wniosek do Rady Zarządu, a ta wyraża opinię. Jeśli nie jesteście zadowoleni z przebiegu procedury skarg, należy skontaktować się z "Komisją skarg ds. Opieki".

### **Wniosek o odszkodowanie**

Jeśli uważacie, że doznaliście szkód na skutek działań lub zaniechania działań ze strony pracownika służby zdrowia lub ze strony organizacji opieki, można złożyć wniosek o odszkodowanie do Zarządu Rady.

Więcej informacji znajdują Państwo w folderze 'Jeśli masz skargę' lub na [www.viecuri.nl/ontevreden](http://www.viecuri.nl/ontevreden).

## **Prawa pacjenta**

Jako pacjent posiadasz oprócz praw również obowiązki. W pierwszej kolejności oczekujemy, że jeśli zgodzisz się na badanie lub leczenie, poinformujesz pracownika służby zdrowia wyczerpująco na temat spraw, które mogą mieć znaczenie dla leczenia. Oczekuje się również od Państwa, że będą Państwo podczas leczenia, jak najlepiej przestrzegać porad (dotyczących życia) od pracownika służby zdrowia. Ponadto, masz obowiązek zapłacenia szpitalowi kosztów za wykonaną opiekę. Ponadto zakładamy, że będziesz przestrzegał dobrego porządku w szpitalu. Poniżej znajdują Państwo zasady obowiązujące w szpitalu.

### **Obowiązujące zasady**

W celu zapewnienia bezpiecznego otoczenia dla ciebie i naszych pracowników zostały sporządzone następujące zasady. W razie naruszenia tych zasad, może zostać natychmiast odmówiony (czasowy) wstęp do szpitala. Zakładamy, że zastosujesz się do instrukcji naszych pracowników służby zdrowia i pozostałych pracowników (ochrony).

- *Traktujemy się nawzajem z szacunkiem*  
Dyskryminacji i molestowania seksualnego w VieCuri nie akceptujemy. Nie pozwalamy zatem na dyskryminację ze względu na inny ubiór, płeć, wygląd, wiek, zachowanie lub wiarę. Ponadto nie zezwalamy na komentarze, gesty, dotyk lub ekspresję natury seksualnej.
- *Opowiadamy się za bezpiecznym otoczeniem*  
Nie akceptujemy żadnej formy agresji, przemocy, zastraszania i posiadania broni w VieCuri. Rejestrujemy wszystkie zgłoszenia i zgłaszamy na policji wszelkie formy agresji fizycznej i gróźb.
- *VieCuri jest szpitalem dla niepalących*

Palenie dozwolone jest tylko na zewnątrz w wyznaczonych do tego miejscach. Dotyczy to również do papierosa elektrycznego. Spożywanie alkoholu jest dozwolone tylko podczas specjalnych okazji. Bycie pod wpływem alkoholu w szpitalu jest zabronione. Zabrania się surowo przy i na terenie oraz w budynkach szpitala używania narkotyków, noszenia ich przy sobie, sprzedaży lub bycia pod ich wpływem.

- ***Pilnuj swoich rzeczy***

VieCuri nie ponosi odpowiedzialności za szkody, straty lub kradzież Państwa własności. W przypadku kradzieży i wandalizmu naszych własności zawsze powiadamy policję.

Rachunek za szkody ponosi sprawca.

- ***Prywatność***

Aby zapewnić ochronę prywatności naszych pacjentów, odwiedzających i pracowników wykonywanie zdjęć i filmów do użytku własnego i dzielenie się nimi za pośrednictwem mediów społecznościowych dozwolone jest tylko wtedy, jeżeli osoby, które są na tych zdjęciach i filmach, dały na to pozwolenie. Fotografie i filmy przeznaczone do publikacji zewnętrznej mogą być wykonywane tylko po otrzymaniu pozwolenia naszego działu Komunikacji. Wykonywanie nagrań dźwiękowych jest możliwe tylko ze zgodą pracowników służby zdrowia lub innych stron zainteresowanych.

## **Zasady oddziału**

Oprócz zasad ogólnych na różnych oddziałach w VieCuri obowiązują zasady wewnętrzne. Są one często bezpośrednio związane ze szczególnym rodzajem opieki na tych oddziałach. Na przykład, oddziały Pediatrii, Neonatologii (oddział noworodkowy), Intensywnej Terapii i monitorowania pracy serca.

Zasady oddziału mogą Państwo przeczytać w różnych folderach, które udostępnione są na tych oddziałach. Znajdą Państwo te foldery również na [www.viecuri.nl/folders](http://www.viecuri.nl/folders) lub w Biurze Obsługi Pacjentów.

## **Koszty leczenia szpitalnego**

Opieka szpitalna niesie za sobą finansowe konsekwencje! Każdy kto mieszka lub pracuje w Niderlandach, jest ustawowo zobowiązany do zawarcia ubezpieczenia zdrowotnego od kosztów leczenia. Również dzieci powinny być zgłoszone w ciągu czterech miesięcy po urodzeniu do instytucji świadczącej ubezpieczenia zdrowotne. Ubezpieczyciele zwracają dużą część kosztów opieki szpitalnej. Za leczenie szpitalne, które objęte jest podstawowym ubezpieczeniem zdrowotnym, płacą Państwo zawsze obowiązkowe tzw. własne ryzyko. Kwota ryzyka własnego jest ustalana corocznie na szczeblu krajowym. Jeśli potrzebujesz opieki szpitalnej, która nie jest objęta ubezpieczeniem podstawowym, nie musisz ponosić kosztów za własne ryzyko, ale może być tak, że (część) kosztów będziesz musiał zapłacić. Jest to zależne od Waszych potrzeb opieki, Waszego dodatkowego ubezpieczenia lub czy instytucja świadcząca ubezpieczenia zdrowotne ma umowę ze szpitalem. Wasz ubezpieczyciel może podać Wam więcej informacji na ten temat. Opłaty pobierane przez szpital, są dużym stopniu regulowane ustawowo. W przypadku niektórych zabiegów, szpital uzgadnia cenę z instytucją świadcząca ubezpieczenia zdrowotne Szpital musi poinformować Ciebie wcześniej o tych cenach.

Więcej informacji znajdziecie na [www.viecuri.nl/kosten-ziekenhuiszorg](http://www.viecuri.nl/kosten-ziekenhuiszorg) lub w Biurze Obsługi Pacjenta.

## **Prawa i obowiązki podmiotu świadczącego usługi zdrowotne**

Podmiot świadczący usługi zdrowotne ma prawo do podejmowania własnych decyzji i nie musi pytać o to pacjenta czy jego przedstawiciela. Własne kompetencje i

przekonanie odgrywają przy tym znaczącą rolę. Jeśli podmiot świadczący usługi zdrowotne uważa, że dany zabieg nie jest z medycznego punktu widzenia konieczny, to ubezpieczyciel może odmówić jego wykonania. Podmiot świadczący usługi zdrowotne może wstrzymać leczenie jeśli z medycznego punktu widzenia jest ono bezcelowe. Podstawowym obowiązkiem podmiotu świadczącego usługi zdrowotne jest zapewnienie dobrej opieki. Również podmiot świadczący usługi zdrowotne obowiązują zasady opisane w tym folderze.

## **Problemy życiowe**

Każdy może znaleźć się w sytuacji w której muszą zostać podjęte ważne decyzje dotyczące zakończenia życia. Dlatego dobrze jest się zastanowić nad rzeczami takimi jak opieka nad osobą umierającą, nie reanimowanie, eutanazja i rejestracja dawcy. Rozmowa z pracownikami służby zdrowia, takimi jak lekarz prowadzący, członek zespołu transmuralnego opieki paliatywnej, duchowego opiekuna / doradcy duchowego, psychologa klinicznego mogą przyczynić się do procesu formowania opinii.

### ***Reanimowanie/Nie reanimowanie***

Reanimacja jest zabiegiem, który jest stosowany przy nagłym zatrzymaniu akcji serca i / lub układu oddechowego. Punktem wyjścia w naszym szpitalu jest reanimacja pacjenta z zatrzymaniem akcji serca i / lub układu oddechowego.

Czasami zdarzają się sytuacje, w których wcześniej zostało uzgodnione z pacjentem i / lub jego przedstawicielem, o nie reanimowaniu pacjenta. Nasi pracownicy służby zdrowia będą w takich przypadkach pytać o Państwa życzenia wobec reanimowania/nie reanimowania. Tylko wtedy, gdy zostało to wyraźnie uzgodnione, nie zostanie przeprowadzona reanimacja.

Więcej informacji na temat Reanimowanie/Nie reanimowanie oraz innych ważnych decyzjach znajdziesz w folderze 'Medyczne decyzje dotyczące zakończenia życia' na [www.viecuri.nl/folders](http://www.viecuri.nl/folders) lub w Biurze Obsługi Klienta.

### ***Dawstwo narządów***

Organy dawców i tkanki są potrzebne, aby pomóc ciężko chorym ludziom. Ma to dla nich ogromne znaczenie

aby jak najwięcej osób określiło, czy po zgonie chcą zostać dawcą. Udostępnianie organów oraz żywych tkanek przy życiu i po zgonie jest uregulowane w ustawie dotyczącej dawstwa (Wet op Orgaan Donatie - WOD). Ustawa dba o sprawiedliwy podział dostępnych narządów i tkanek. W ustawie uregulowany jest również system rejestracji: rejestr dawców. Więcej na ten temat można przeczytać na [www.orgaandonatie.nl](http://www.orgaandonatie.nl)

Nasi specjaliści są w chwili śmierci zobowiązani do sprawdzenia, czy zmarły może oddać narządy lub tkanki. Więcej na ten temat można przeczytać w folderze 'Dawstwo tkanek' na [www.viecuri.nl/folders](http://www.viecuri.nl/folders) lub w Biurze Obsługi Pacjenta.

## **Bezpieczeństwo**

Robimy wszystko, aby Państwa leczenie i pobyt przebiegał jak najbezpieczniej. Ale opieka zdrowotna to praca ludzi. Państwo mogą również pomóc. Zawsze zadawaj pytania, jeśli coś przebiega odmiennie w stosunku do twoich oczekiwań lub jeśli masz poczucie, że coś jest "podejrzanе".

## **Kontrole**

W celu zminimalizowania błędów, przeprowadzamy wiele kontroli. Może się zdarzyć, że kilku pracowników różnych oddziałów i poliklinik wielokrotnie zapyta Państwa o podanie nazwiska i daty urodzenia. Ma to na celu uniknięcie pomylenia tożsamości.

## **Rejestracja powikłań**

Podczas leczenia mogą czasami nastąpić komplikacje. Komplikacja jest niezamierzonym i niepożądanym wynikiem w trakcie lub po działaniu pracownika służby zdrowia, która dla zdrowia pacjenta jest na tyle niekorzystna, że niezbędne jest dostosowanie leczenia -W VieCuri tego typu komplikacje są rejestrowane. Rejestrując te komplikacje chcemy zebrać wiarygodne informacje w celu ograniczenia wystąpienia tych samych powikłań w przyszłości.

## **Profilaktyka zakażeń**

Każda hospitalizacja lub leczenie w szpitalu oznacza dla każdego pacjenta zwiększone ryzyko infekcji. Stosując kilka środków staramy się utrzymać to ryzyko na możliwie najniższym poziomie. Co możesz jako pacjent lub odwiedzający zrobić, aby przyczynić się do zapobiegania zakażeniom?

## **Higiena rąk**

Dobra higiena rąk to mycie rąk wodą i mydłem lub dezynfekcja rąk alkoholem do rąk. Przy wejściu na każdą salę wiszą dozowniki z alkoholem. Używaj ich i dezynfekuj ręce przed wejściem na oddział.

Po kaszlu lub kichaniu, po skorzystaniu z toalety lub gdy ręce są widocznie lub wyczuwalnie brudne lepiej jest umyć ręce wodą z mydłem.

## ***Gronkowiec złocisty (MRSA) oraz Szczególnie odporne mikroorganizmy BRMO***

Mogą być Państwo nosicielem bakterii MRSA (*Gronkowca złocistego opornego na metycylinę*) i/lub BRMO (*Szczególnie odporne mikroorganizmy*). Nie muszą być one dla Ciebie szkodliwe, ale mogą być szkodliwe dla osłabionych pacjentów.

Jeśli w ostatnich 2 miesiącach byłeś leczony w szpitalu za granicą, masz kontakt z żywymi świniami, cielętami lub brojerami, mieszkasz na farmie gdzie trzymane są te zwierzęta, lub jesteś partnerem/opiekunem kogoś kto ma dodatni wynik na obecność bakterii MRSA lub BRMO, może oznaczać to, że jesteś nosicielem bakterii MRSA lub BRMO.

Jeśli okaże się, że jesteś nosicielem bakterii BRMO i / lub MRSA, to podejmiemy odpowiednie środki ostrożności, aby zapobiec przenoszeniu tej bakterii. Więcej informacji o Gronkowcu złocistym (MRSA) oraz Szczególnie opornych mikroorganizmach BRMO oraz w jaki sposób możesz przyczynić się do zapobiegania infekcji można znaleźć na [www.viecuri.nl](http://www.viecuri.nl) lub w Biurze Obsługi Pacjenta.

## **Zadowolenie pacjenta/doświadczenia pacjenta**

VieCuri jest dla pacjenta. Chcemy, aby byli Państwo zadowoleni z naszej opieki medycznej i naszych usług. Dlatego nieustannie badamy, w jaki sposób zapewniamy naszą opiekę i jak Państwo jej doświadczają. VieCuri analizuje doświadczenia pacjentów za pomocą 'Consumer Quality Index Ziekenhuizen [Konsumencki Indeks Jakości Szpitali]

(CQI-Z)'. Niektórzy z naszych pacjentów otrzymują pismo z prośbą o udział w tym badaniu. Wybór dokonywany jest przez niezależną agencję. Poza tym prosimy naszych pacjentów o wyrażenie opinii na temat szpitala i podmiotu świadczącego usługi medyczne [za pośrednictwem www.zorgkaartnederland.nl](http://www.zorgkaartnederland.nl)

## Rada klientów

W celu zaspokojenia potrzeb oraz życzeń naszych pacjentów, ważne jest, aby wiedzieć, co jest dla nich ważne. Dlatego VieCuri ma Radę klientów.

Rada klientów wydaje zalecenia dotyczące poruszanych jak i nie poruszanych kwestii Radzie Zarządu szpitala. Klient może samodzielnie poruszyć kwestie, które są ważne dla Ciebie jako pacjenta. Rada klientów reprezentuje interesy pacjentów VieCuri. Rada klientów nie obsługuje skarg indywidualnych.

Więcej informacji znajdują Państwo w folderze 'Rada klientów', na [www.viecuri.nl/over-viecuri](http://www.viecuri.nl/over-viecuri) lub w Biurze obsługi pacjenta.

### ✂ ZAŁĄCZNIK 1

#### **Oświadczenie sprzeciwu wobec wykorzystania danych pacjenta i/lub pozostałego materiału biologicznego do badań naukowych.**

Niniejszy formularz należy wypełnić tylko wtedy, jeśli są Państwo przeciwni wykorzystaniu danych pacjenta i/lub resztkowego materiału biologicznego do badań naukowych. Przekaż formularz opatrzony w poniższy adres w punkcie informacyjnym szpitala.

Formularz możesz ponadto wysłać do:

VieCuri Medisch Centrum  
T.a.v. Centraal Medisch Archief  
Afdeling Centraal Medische Archivering  
Postbus 520  
5800 AM Venray

**Niniejszym oświadczam, że nie wyrażam zgody na przetwarzanie moich danych pacjenta i/lub resztkowego materiału biologicznego dla przyszłych badań naukowych.**

Proszę wypełnić drukowanymi literami.

**Nazwisko i inicjały:**.....

**Data urodzenia:**.....

**Adres:**.....

**Miejsce zamieszkania:** .....

**Data:** .....

**Podpis:**

.....

## Pytania

Jeśli masz pytania dotyczące informacji zawartych w tej ulotce, poinformuj nas o tym.

Mogą Państwo nam zadać pytania:

- E-mailem  
✉ [info@viecuri.nl](mailto:info@viecuri.nl)
- Dzwoniąc do Biura Obsługi pacjenta  
☎ (077) 320 54 45

Również w dni robocze jesteście Państwo zawsze mile widziani w Biurze Obsługi Pacjenta, numer trasy 10 (oddział Venlo).

Więcej informacji

Więcej informacji można znaleźć na naszej stronie internetowej [www.viecuri.nl](http://www.viecuri.nl).

## VieCuri Medisch Centrum

### Oddział Venlo

Tegelseweg 210  
5912 BL Venlo  
☎ (077) 320 55 55

### Oddział Venlo

Merseloseweg 130  
5801 CE Venray  
☎ (0478) 52 22 22

## VieCuri Medisch Centrum

### Locatie Venlo

Tegelseweg 210  
5912 BL Venlo  
☎ (077) 320 55 55

### Locatie Venray

Merseloseweg 130  
5801 CE Venray  
☎ (0478) 52 22 22

internet: [www.viecuri.nl](http://www.viecuri.nl)