

VieCuri

Goed om te weten

Over uw rechten en plichten, onze huisregels en meer

Inhoudsopgave	Pagina
Inleiding	
Verwijzing verplicht	
Wachttijden	
Hoofdbehandelaar	
Opleidingsziekenhuis	
Uw persoonlijke gegevens	
Registratie en identificatie	
Persoonsgegevens	
Patiëntenportaal mijnVieCuri	
Naasten	
Tolken voor slechthorenden en anderstaligen	
Wet- en regelgeving	
Recht op informatie	
Toestemmingsvereiste	
Recht op wilsverklaring in acute en niet-acute situaties	
Recht op een second opinion (tweede mening)	
Einde van de behandelingsovereenkomst	
Uw medisch dossier	
Recht op geheimhouding	
Uitwisselen gegevens aan andere zorgverleners	
Privacy en het medisch dossier	
Inzage, afschrift, aanvulling of vernietiging dossier	
Rechten van minderjarigen	
Rechten van wilsonbekwamen	
Gebruik van patiëntengegevens voor kwaliteitsdoeleinden	
Registratie van kanker	
Wetenschappelijk onderzoek	
Klachten	
Uw plichten als patiënt	
Huisregels	
Rechten en plichten van de zorgverlener	
Kosten ziekenhuiszorg	
Levenskwesties	
Reanimeren/niet reanimeren	
Orgaandonatie	
Veiligheid	
Infectiepreventie	
Patiënttevredenheid/patiëntervaringen	
Clëntenraad	
Bijlages 1 en 2: Verklaringen van bezwaar	

Inleiding

Bij een afspraak, behandeling of opname in het ziekenhuis spelen zaken een rol waar u waarschijnlijk niet meteen aan denkt. We hebben er een aantal voor u op een rij gezet. Zo vindt u hier praktische informatie over VieCuri, maar ook informatie over uw rechten en plichten en andere wet- en regelgeving. Wilt u meer informatie over een van onderstaande onderwerpen, kijk dan op onze website: www.viecuri.nl

Verwijzing verplicht!

Voor een eerste afspraak bij een specialist heeft u altijd een verwijzing nodig van uw huisarts of een andere verwijzer. Ziekenhuizen zijn bij het maken van een afspraak volgens de Zorgverzekeringswet verplicht om vast te leggen of een geldige verwijzing aanwezig is.

Wachttijden

U vindt de toegangs- en wachttijden op: www.viecuri.nl/wachttijden.

Vindt u de toegangs- of wachttijd te lang, dan kunt u altijd contact met ons opnemen of uw zorgverzekeraar vragen om wachtlijstbemiddeling. Uw zorgverzekeraar kan u hierin ondersteunen, zodat u mogelijk sneller geholpen kunt worden. De maximaal aanvaardbare wachttijd die door zorgaanbieders en zorgverzekeraars gezamenlijk is overeengekomen (de Treeknorm) bedraagt voor de toegang tot de polikliniek en diagnostiek 4 weken. Voor behandeling is de maximaal aanvaardbare wachttijd 7 weken.

Hoofdbehandelaar

De hoofdbehandelaar is de medisch specialist naar wie u wordt verwezen en/of bij wie het zwaartepunt van uw medische behandeling ligt. U krijgt informatie over wie uw hoofdbehandelaar is.

Opleidingsziekenhuis

VieCuri is een opleidingsziekenhuis. Dit betekent dat er naast de specialisten die u behandelen bijvoorbeeld ook arts-assistenten, co-assistenten, student-verloskundigen en leerling-verpleegkundigen bij uw onderzoek en behandeling aanwezig kunnen zijn. Het kan bijvoorbeeld ook voorkomen dat u een afspraak krijgt bij een van de arts-assistenten.

De arts-assistenten werken altijd in nauw overleg met de behandelend arts die hierbij altijd de eindverantwoordelijke blijft. Als u hun aanwezigheid niet op prijs stelt, laat dit weten aan uw specialist of aan de spreekuurassistente, dan kunnen zij hier rekening mee houden.

Uw persoonlijke gegevens

Registratie en identificatie

Voor een goede zorgverlening is het noodzakelijk dat iedere patiënt die voor onderzoek of behandeling naar het ziekenhuis komt, zich laat registreren en een ziekenhuispas laat maken. Naast uw persoonsgegevens, registreren wij ook uw zorgverzekeraar en uw huisarts. Bij de registratie moeten wij er altijd zeker van zijn dat we de juiste patiënt voor ons hebben. Daarom geldt voor alle patiënten (vanaf 0 jaar) een wettelijke identificatieplicht.

In de praktijk betekent dit dat u zich bij de registratie en het maken van een ziekenhuispas, moet kunnen legitimeren met een geldig legitimatiebewijs, zoals een paspoort, rijbewijs of identiteitskaart. Tijdens uw verdere behandeling controleert de zorgverlener uw identiteit aan de hand van uw ziekenhuispas en/of het herhaaldelijk vragen naar uw naam en geboortedatum.

Als u uw emailadres en mobielnummer doorgeeft sturen wij, als u daar akkoord voor geeft, een herinnerings-SMS als u een afspraak heeft in VieCuri. Ook kunnen wij u dan mailen als er een nieuwe folder of vragenlijst voor u is klaargezet in het patiëntenportaal 'mijnVieCuri'.

Wijzigingen

Als uw persoonlijke gegevens wijzigen, geef dit dan zo snel mogelijk door aan het ziekenhuis. Dit kan telefonisch via (077) 320 55 55, via e-mail info@viecuri.nl of bij de medewerker van de informatiebalie in de centrale hal van het ziekenhuis. Wanneer u uw wijzigingen via e-mail doorgeeft, vermeldt dan altijd uw naam en geboortedatum.

Persoonsgegevens

Wilt u meer weten over de (persoons)gegevens die VieCuri vastlegt, de doeleinden en het privacy beleid, kijk op onze website: www.viecuri.nl/praktische-informatie/privacy/

Patiëntenportaal mijnVieCuri

Vanaf eind 2016 bieden wij u via het patiëntenportaal mijnVieCuri op www.mijnVieCuri.nl, de mogelijkheid om in een beveiligde, digitale omgeving zelf uw (medische) gegevens in te zien. U vindt in mijnVieCuri uw afsprakenoverzicht en u kunt u een aantal persoonlijke gegevens zelf wijzigen. Maar u kunt ook de brieven van uw specialist aan uw huisarts lezen en uw laboratoriumuitslagen zien. Met het patiëntenportaal bent u beter voorbereid op een bezoek aan uw specialist. Wilt u inloggen in het portaal van uw kind, uw naaste of de patiënt die u wettelijk vertegenwoordigt? Of wilt u iemand anders machtigen om in uw portaal te kijken? Vul dan het machtigingsformulier is op onze website www.viecuri.nl/praktische-informatie/patientenportaal-mijnVieCuri/machtiging-mijnVieCuri/

Naasten

Vaak wordt u als patiënt begeleid en ondersteund door uw partner, of andere naasten. VieCuri erkent en stimuleert de rol van naasten. De zorgverlener bespreekt met u of en zo ja, welke rol uw naasten hebben in de zorgbeslissingen en zorgprocessen. Ook vragen wij u wie van uw naasten de rol van contactpersoon heeft tijdens uw opname. Deze kan dan ook als coördinator optreden voor de andere naasten. De wens van u als patiënt en/of uw vertegenwoordiger is in deze leidend en wordt vastgelegd in uw dossier.

Tolken voor slechthorenden en anderstaligen

Tolk voor doven en slechthorenden

Als u niet goed hoort, is communiceren met de arts of verpleegkundige soms lastig. De inzet van een tolk voor doven en slechthorenden kan dan een oplossing bieden. Dit kan een schrijf- en/of gebarentolk zijn. U kunt gemakkelijk zelf een tolk aanvragen via Tolchnet, maar de zorgverlener kan het ook voor u regelen. Meer informatie vindt u op www.viecuri.nl/tolken.

Tolkentelefoon voor anderstaligen

Als u geen Nederlands spreekt, kunt u gebruik maken van de tolkentelefoon. Via een telefoon met luidspreker is het mogelijk meerdere mensen tegelijk te laten meeluisteren dan wel meepraten. Door het inschakelen van een tolk kunnen u en uw zorgverleners elkaar beter begrijpen. De tolk kunt u via uw zorgverlener aanvragen. Meer informatie vindt u op www.viecuri.nl/tolken.

Wet- en regelgeving

De rechten en plichten van u als patiënt zijn in verschillende wetten vastgelegd, onder andere in de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO), de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en de Wet Publieke Gezondheid (WPG). Hieronder leest u in het kort de belangrijkste rechten en regelgevingen:

Recht op informatie

- ***Informatie over medische handelingen***

Voordat u een beslissing kunt nemen over het laten verrichten van een medische handeling, heeft u informatie over die behandeling nodig maar ook over de noodzaak ervan, de onderzoeken die gedaan moeten worden, risico's, gevolgen, alternatieven en de te verwachten resultaten. Uw specialist of zorgverlener informeert u hierover op een begrijpelijke wijze en stemt de informatie af op uw individuele situatie en wensen. Als de informatie niet duidelijk is of u heeft nog vragen, geef dit dan duidelijk aan. Ook kunt u desgevraagd schriftelijke informatie krijgen.

Wanneer u geen informatie wilt

Geef altijd aan als u geen (verdere) informatie wenst. De specialist heeft de plicht om u te informeren en zal dit ook altijd doen tenzij u aangeeft dit niet te willen. Als u geen verdere informatie wilt, dan zal de specialist deze ook niet geven, tenzij dat voor u of voor anderen nadelig is. Dit is bijvoorbeeld als er een ziekte wordt vastgesteld met een goede genezingskans of wanneer uw ziekte gevolgen heeft voor bijvoorbeeld uw rijvaardigheid en u daarmee gevaar kan veroorzaken voor uzelf en andere verkeersdeelnemers.

Wanneer informeren niet mogelijk is

Er kunnen zich situaties voordoen waarin het onmogelijk is om u te informeren. Bijvoorbeeld omdat u buiten bewustzijn bent of omdat u vanwege een andere lichamelijke of geestelijke toestand niet in staat bent om de informatie te begrijpen. Dan informeren wij indien mogelijk een direct familielid of een (wettelijk) vertegenwoordiger. Meer hierover leest u in het hoofdstuk 'Toestemmingsvereiste'.

- ***Informatie rondom de keuze voor een zorgverlener***

Naast informatie over de diagnose en behandeling kunt u behoefte hebben aan informatie over de zorg die het ziekenhuis verleent, zodat u een goede keuze kunt maken voor een bepaalde zorgverlener. U kunt bijvoorbeeld vragen hebben over wachtlijsten, kwaliteit, tarieven of ervaringen van andere patiënten. U heeft recht op deze informatie als u daarnaar vraagt.

- ***Informatie over incidenten***

Als er onverhoopt sprake is van een incident moet het ziekenhuis dit aan u melden en opnemen in uw dossier. Een incident is een onbedoelde of onverwachte gebeurtenis, die betrekking heeft op de kwaliteit van de zorg en die heeft geleid of had kunnen leiden tot schade bij u als patiënt.

Samen beslissen

'Samen beslissen' betekent dat u samen met uw arts beslist over welke zorg het beste bij u past. Uw arts geeft u informatie over de mogelijkheden. En wat de medische voor- en nadelen hiervan zijn. U bespreekt samen wat dit betekent voor uw eigen situatie en wat uw persoonlijke voorkeur is. Uiteindelijk beslist u samen wat het best bij u past.

Toestemmingsvereiste

Voor het verrichten van medische handelingen is uw toestemming vereist. Om toestemming te kunnen geven, heeft u op de eerste plaats duidelijke informatie nodig. Het is echter niet zo dat er altijd expliciet om uw toestemming zal worden gevraagd. Bijvoorbeeld bij niet ingrijpende handelingen mag de toestemming van u als patiënt worden verondersteld.

Bij ingrijpende medische handelingen moet expliciet om uw toestemming worden gevraagd. Uw toestemming wordt niet voor alle verrichtingen schriftelijk vastgelegd. Als u wenst dat dit toch gebeurt, dient u dit de zorgverlener te laten weten.

Toestemming in acute situaties

Bij een acute situatie, bijvoorbeeld wanneer u buiten bewustzijn het ziekenhuis wordt binnengebracht, wordt uw toestemming om behandeld te worden in principe verondersteld. De zorgverlener mag dan handelen zonder uw toestemming.

Recht op wilsverklaring

Wilsverklaring in acute situaties

Dit is anders als u met een zichtbare wilsverklaring laat zien dat u niet behandeld wilt worden. U kunt hierbij denken aan een niet-reanimatiepenning. Wanneer u deze voor zorgverleners zichtbaar draagt, mag er niet worden gereanimeerd. Als de verklaring niet op het lichaam wordt gedragen, kan in een acute situatie niet van zorgverleners worden verwacht dat er naar gezocht of gevraagd wordt. De kans bestaat dan dat er toch gehandeld wordt. Dit kan de zorgverlener niet worden verweten. Hetzelfde geldt als er twijfels zijn over de inhoud van de wilsverklaring omdat deze bijvoorbeeld verouderd is. Het is aan te bevelen de wilsverklaring ook kenbaar te maken aan uw naasten en uw huisarts.

Wilsverklaring in niet-acute situaties

In niet-acute situaties geldt dat u de inhoud van een wilsverklaring moet bespreken met uw zorgverlener en ook met uw naasten, zodat deze op de hoogte zijn van wat u wel en niet wilt. Meer informatie over schriftelijke wilsverklaringen vindt u op www.nvve.nl en www.patientenfederatie.nl.

Weigeren of intrekken van toestemming

U heeft altijd het recht om een behandeling of onderzoek te weigeren of uw toestemming weer in te trekken. De specialist zal u inlichten over de gevolgen hiervan. Wanneer u bij uw weigering of intrekking blijft, worden de medische handelingen beëindigd. Tot slot: dat wanneer u toestemming geeft voor de behandeling, mag de specialist verwachten dat u hieraan meewerkt door bijvoorbeeld zijn/haar adviezen op te volgen.

Recht op een second opinion (tweede mening)

U heeft het recht om de mening te vragen van een andere zorgverlener dan uw behandelend specialist. Dit noemen we een second opinion. U kunt zelf een second opinion aanvragen bij uw specialist. Het kan ook voorkomen dat uw specialist zelf een second opinion voorstelt. Bij een second opinion verwijst uw specialist u naar een onafhankelijke collega. Deze geeft u advies maar neemt de behandeling in principe niet over van uw specialist.

Als u een second opinion wenst, dan geeft u toestemming om uw medische gegevens te delen met een andere zorgverlener. Wanneer uw zorgverzekeraar de kosten van een second opinion niet accepteert, moet u deze zelf betalen. Bespreek een second opinion daarom van tevoren met uw zorgverzekeraar.

Einde van de behandelingsovereenkomst

Een zorgverlener mag de behandelingsovereenkomst met een patiënt niet eenzijdig beëindigen. Hij mag dit alleen doen als hij daar zwaarwegende redenen voor heeft zoals een gebrek aan medewerking van de kant van de patiënt om (leef)adviezen die belangrijk zijn voor de behandeling op te volgen, nadat hier herhaaldelijk en duidelijk op is aangedrongen. Dit kan ook bij agressie van de kant van de patiënt. U als patiënt kunt de overeenkomst wel beëindigen zonder opgave van redenen.

Uw medisch dossier

Voor een goede behandeling is het noodzakelijk dat uw zorgverlener een dossier bijhoudt. Dit dossier bevat gegevens over u, uw gezondheidstoestand en over de uitgevoerde onderzoeken en behandelingen. Informatie over de wijze waarop in VieCuri met uw persoonsgegevens en medische gegevens wordt omgegaan in het kader van de zorgverlening en de voor die zorgverlening noodzakelijke bedrijfsvoering, vindt u in onze privacyverklaring op www.viecuri.nl/praktische-informatie/privacy/.

In VieCuri werken wij met digitale medische dossiers.

Recht op geheimhouding

Alle medewerkers zijn verplicht vertrouwelijk met uw persoonlijke gegevens om te gaan. Alleen zorgverleners die bij de directe behandeling betrokken zijn mogen uw medisch dossier inzien. Zorgverleners hebben een beroepsgeheim. Dit betekent dat zij zonder uw toestemming geen informatie over u mogen geven aan anderen die niet betrokken zijn bij uw behandeling of verzorging. Dus uw gegevens mogen nooit zonder uw toestemming aan anderen, zoals uw partner, familie of vrienden, ter inzage gegeven worden. Alle anderen die betrokken zijn bij uw behandeling hebben natuurlijk ook een geheimhoudingsplicht.

Uw zorgverlener mag het recht op geheimhouding doorbreken als:

- u toestemming heeft gegeven tot het verstrekken van de gegevens aan een derde;
- de wet de zorgverlener hiertoe verplicht (bijvoorbeeld bij gevaarlijke infectieziekten);
- er een conflict van plichten is (bijvoorbeeld bij ernstige vermoedens van kindermishandeling);
- de toestemming van de patiënt door de specialist kan worden verondersteld (bijvoorbeeld wanneer de patiënt is overleden) of bij andere zwaarwegende belangen.

Uitwisselen gegevens met andere zorgverleners

Als patiënt heeft u vaak met meerdere zorgaanbieders te maken. De uitwisseling van patiëntgegevens tussen die zorgverleners is dan gewenst en vaak zelfs noodzakelijk. Wij gaan er vanuit dat u ermee instemt dat uw gegevens aan zorgverleners worden verstrekt die direct bij uw behandeling betrokken zijn. Zo worden bijvoorbeeld uw gegevens na ontslag uit het ziekenhuis verstrekt aan uw huisarts.

Digitale inzage voor uw huisarts

VieCuri biedt de mogelijkheid voor uw huisarts en de waarnemend huisarts op de Spoedpost om digitaal uw medisch gegevens van het ziekenhuis in te zien. Hiervoor moet u uw huisarts eerst persoonlijk toestemming geven. Het gaat immers om uw medische gegevens. U kunt uw keuze hier ook altijd weer wijzigen. Geeft u geen toestemming voor digitale inzage, dan kan uw huisarts uw dossier niet digitaal inzien.

Gegevensuitwisseling aan derden

Bij het uitwisselen van persoonsgegevens moet VieCuri voldoen aan wettelijke voorschriften. Als derden (bijvoorbeeld politie, verzekeringsmaatschappijen, UWV) uw medische gegevens vragen, moeten wij u in beginsel altijd uw toestemming vragen.

Privacy en het medisch dossier

Uw dossier wordt tenminste twintig jaar na het laatste contact bewaard. Dit kan langer zijn in bijzondere situaties, zoals het bestaan van een erfelijke ziekte. Dat vanwege een behandeling of een onderzoek gegevens over u worden vastgelegd en administratief verwerkt, is een verplichting voor de zorgaanbieder en hoeft niet steeds aan u worden medegedeeld.

Ook kunnen gegevens voor andere doeleinden worden vastgelegd. Bijvoorbeeld voor klachtenbehandeling, kwaliteitsbewaking of wetenschappelijk onderzoek. Voor kwaliteitsbewaking en wetenschappelijk onderzoek worden de gegevens, indien mogelijk, anoniem gebruikt. Meer hierover leest u verderop in deze folder bij 'wetenschappelijk onderzoek'.

Inzage, afschrift, aanvulling of vernietiging medisch dossier

U heeft recht op inzage in het door het ziekenhuis samengesteld medisch dossier. Via het patiëntenportaal mijnViecuri heeft u altijd de mogelijkheid uw (medische) gegevens digitaal in te zien. Inzage of een afschrift van uw medisch dossier kunt u ook schriftelijk aanvragen. Als u een verklaring wilt toevoegen aan uw medisch dossier, dan kunt u

hiervoor een verzoek indienen. Als patiënt kunt u ook verzoeken om bepaalde gegevens uit het dossier te laten vernietigen, wanneer deze in uw ogen onjuist zijn. De zorgaanbieder zal in principe gehoor geven aan uw verzoek, tenzij hierdoor belangen van anderen worden geschaad (denk aan erfelijke ziekten), goed zorgverlenerschap de vernietiging in de weg staat of de wet dit in een bepaald geval niet toestaat.

De zorgaanbieder zal in uw dossier opnemen dat een gedeelte uit uw dossier is verwijderd.

Op www.viecuri.nl/medisch-dossier vindt u meer informatie over inzage, kopie, aanvulling of vernietiging van uw medisch dossier. Ook vindt u hier de aanvraagformulieren.

Rechten van minderjarigen

De rechten en plichten van kinderen en jongeren veranderen naarmate het kind ouder wordt.

Voor kinderen onder de twaalf jaar

geldt dat de ouders of voogd het kind vertegenwoordigen en dat zij degenen zijn die toestemming geven voor een medische handeling. Het kind moet wel zoveel mogelijk worden betrokken bij de gebeurtenissen. Naast de ouders informeert de zorgverlener ook het kind zo duidelijk mogelijk en afgestemd op de leeftijd van het kind.

Voor kinderen van 12 tot 16 jaar

geldt dat zowel de ouders/voogd als het kind recht hebben op begrijpelijke informatie en dat beiden toestemming moeten geven voor behandeling. Soms is alleen de toestemming van het kind genoeg. Dit kan het geval zijn in de volgende gevallen:

- de medische behandeling is nodig om ernstig nadeel voor het kind te voorkomen;
- het kind blijft volharden in zijn wens terwijl de ouders het er niet mee eens zijn. Als duidelijk is dat het kind goed heeft nagedacht over de behandeling en de gevolgen kan toestemming van het kind voldoende zijn.

Voor kinderen vanaf 16 jaar

geldt dat de toestemming van de ouders niet meer nodig is. Het kind beslist zelf en wordt zelf geïnformeerd. Ook inzage in het dossier is voorbehouden aan het kind. Als ouders inzage wensen, moeten zij hiervoor toestemming van hun kind hebben.

Rechten van wilsonbekwamen

Voor patiënten die niet (meer) in staat zijn om hun wil te bepalen, gelden vanzelfsprekend dezelfde rechten als voor wilsbekwamen. Deze patiënten zijn zelf echter onbevoegd (en/of niet in staat) om toestemming te geven voor een medische handeling. Dan zal een vertegenwoordiger namens de patiënt moeten optreden. De zorgverlener zal de vertegenwoordiger maar ook de wilsonbekwame patiënt zo goed mogelijk moeten informeren. Het is belangrijk dat ook de patiënt wordt geïnformeerd, zodat hij of zij wel in de gelegenheid wordt gesteld om zijn of haar wil kenbaar te maken voor zover hij of zij daartoe in staat is. De zorgverlener volgt in principe de beslissing van de vertegenwoordiger tenzij dat in strijd zou zijn met goed zorgverlenerschap. Zo zal de zorgverlener bijvoorbeeld niet akkoord gaan met een medisch zinloze operatie die wordt voorgesteld door de vertegenwoordiger.

Gebruik van patiëntengegevens voor kwaliteitsdoeleinden

VieCuri Medisch Centrum is wettelijk verplicht de kwaliteit van de zorg systematisch te bewaken en te verbeteren. Daarom doen we hier regelmatig onderzoek naar. Hiervoor mogen gegevens over patiënten gebruikt worden, zoals de reden van opname, gegevens over de behandeling en gegevens over eventueel bij de behandeling opgetreden complicaties (bijvoorbeeld een infectie). Met behulp van deze gegevens wordt onderzocht wat de mogelijke oorzaak van zo'n complicatie is geweest en welke

maatregelen kunnen worden getroffen om complicaties in de toekomst zoveel mogelijk te voorkomen.

De gegevens kunnen ook (waar mogelijk geanonimiseerd) aan derden ter beschikking gesteld worden. Deels betreft dit wettelijk verplichte aanleveringen, bijvoorbeeld aan de Inspectie van Gezondheidszorg en Jeugd en het Zorginstituut Nederland. VieCuri levert soms ook data aan die niet verplicht zijn. Dit wordt gedaan in het kader van kwaliteitsverbetering en geeft de mogelijkheid onze resultaten te vergelijken met andere ziekenhuizen. U heeft de mogelijkheid bezwaar te maken tegen het gebruik van uw gegevens voor deze vrijwillige aanleveringen.

VieCuri Medisch Centrum laat periodiek de kwaliteit van de zorgverlening onderzoeken. Dit onderzoek wordt niet uitgevoerd door het ziekenhuis zelf of een instantie die aan het ziekenhuis verbonden is, maar door een onafhankelijk bureau.

U kunt dus een vragenlijst ontvangen over uw ervaringen met bijvoorbeeld artsen of fysiotherapeuten of over de zorg die het ziekenhuis verleent. Door uw ervaringen met ons ziekenhuis te verwerken in uw antwoorden wordt het voor andere patiënten mogelijk om prestaties van verschillende zorgaanbieders met elkaar te vergelijken. Mocht u niet aan dit type onderzoek willen meewerken, dan kunt u dit kenbaar maken met behulp van het bezwaarformulier achter in deze brochure.

Registratie van kanker

Op het moment dat u in het ziekenhuis de diagnose kanker krijgt, leggen artsen en verpleegkundigen uw gegevens vast in een medisch dossier. Sommige van uw gegevens in het medisch dossier worden opgenomen in een onafhankelijke databank: de Nederlandse Kankerregistratie (NKR). Integraal Kankercentrum Nederland (IKNL) beheert deze databank.

De gegevens uit de NKR worden gebruikt voor wetenschappelijk onderzoek en statistiek in het belang van de volksgezondheid en blijven voor dit doel voor onbepaalde tijd beschikbaar.

Op www.iknl.nl/cijfers staat een uitgebreide beschrijving van de registratie in de NKR.

Wetenschappelijk onderzoek

Vrijwel alles wat we tegenwoordig weten over ziekte en gezondheid komt voort uit medisch wetenschappelijk onderzoek. Wetenschappelijk onderzoek is nodig om meer kennis te verwerven en betere behandelmethoden te ontwikkelen. Dit komt de patiënt ten goede. Binnen VieCuri zien we er nauwgezet op toe dat het wetenschappelijk onderzoek op een verantwoorde manier gebeurt. Hiervoor zijn strikte regels opgesteld.

Bij wetenschappelijk onderzoek maakt men vaak gebruik van patiëntengegevens (persoonsgegevens) of van lichaamsmateriaal (bloed, urine en lichaamswefsel).

Gebruik patiëntengegevens voor wetenschappelijk onderzoek

Het gebruik van patiëntengegevens voor wetenschappelijk onderzoek gebeurt waar mogelijk anoniem. Dit betekent dat de onderzoeker niet weet om welke patiënten het gaat. Voor dit onderzoek is uw toestemming niet vereist. U kunt hier wel bezwaar tegen maken. Is het gebruik van anonieme patiëntgegevens niet mogelijk dan worden gecodeerde gegevens gebruikt. De patiëntgegevens worden dan van een unieke code voorzien. Alleen uw behandelend specialist kan het verband leggen tussen deze code en uw persoonsgegevens. Voor het verstrekken van gecodeerde gegevens en van niet-anonieme gegevens is uw toestemming nodig, tenzij dat in redelijkheid niet mogelijk is.

Gebruik lichaamsmateriaal voor wetenschappelijk onderzoek

In het kader van de behandeling door een specialist, wordt regelmatig lichaamsmateriaal (zoals bloed) afgenomen. Meestal blijft er wat lichaamsmateriaal over dat gebruikt kan worden voor wetenschappelijk onderzoek. Dit wordt 'restmateriaal' genoemd. Ook het

gebruik van restmateriaal voor wetenschappelijk onderzoek gebeurt meestal anoniem. Voor dit onderzoek of onderzoek met gecodeerd restmateriaal is uw toestemming niet nodig. U kunt hiertegen wel bezwaar maken.

Is het gebruik van anoniem of gecodeerd restmateriaal niet mogelijk en wordt dus gebruik gemaakt van niet-geanonimiseerd restmateriaal, dan wordt altijd eerst uw toestemming gevraagd.

Bezwaar maken

U kunt bezwaar maken tegen gebruik van uw patiëntgegevens of restmateriaal voor wetenschappelijk onderzoek. Uw bezwaar wordt opgenomen in uw medisch dossier. Wij vinden het belangrijk te benadrukken dat u geheel vrij bent in uw keuze. Als u bezwaar maakt, heeft dit geen enkel gevolg voor de relatie met uw behandelend specialist of met het ziekenhuis. U krijgt in alle gevallen dezelfde zorg en het heeft geen gevolgen voor uw behandeling.

Bij wilsonbekwame patiënten kan de vertegenwoordiger van de patiënt bezwaar maken of toestemming geven.

Voor meer informatie en/of het formulier 'Bezwaar' kunt u terecht op www.viecuri.nl/wetenschappelijk-onderzoek.

U kunt uw bezwaar kenbaar maken door het formulier 'bezwaar' (zie pagina 25) in te vullen en te ondertekenen.

Actieve deelname aan medisch-wetenschappelijk onderzoek

U kunt gevraagd worden om deel te nemen aan een medisch wetenschappelijk onderzoek. Het ziekenhuis is bij de uitvoering van deze onderzoeken gebonden aan strikte wetgeving. Alle onderzoeken moeten zijn goedgekeurd door een landelijk erkende, medisch-ethische toetsingscommissie of door ons Wetenschapsbureau. Deelname is altijd vrijwillig en de zorgverlener moet altijd om uw toestemming vragen. Een weigering heeft geen enkel gevolg voor de relatie met uw behandeld specialist of met het ziekenhuis. U krijgt in alle gevallen dezelfde zorg.

Klachten

Wij vinden het erg belangrijk dat u als patiënt tevreden bent over de behandeling en verzorging die u bij VieCuri ontvangt. Daarom streven wij ernaar om u zo goed mogelijk te behandelen en te begeleiden. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent of dat u ideeën heeft over hoe de gang van zaken verbeterd kan worden.

Het klinkt misschien niet logisch maar we horen het graag als u geen prettige ervaring heeft gehad in ons ziekenhuis. Als u niet tevreden bent en dit bij ons aangeeft, kunnen we samen zoeken naar een goede oplossing.

Probeer uw ervaring eerst te bespreken met de betrokken medewerker of leidinggevende. In de praktijk blijkt dat een goed gesprek tussen u en een zorgverlener (of uw naaste met een zorgverlener) het beste werkt. Onze zorgverleners gaan graag met u in gesprek.

Op onze website vindt u tips om te praten over uw ervaring of klacht.

www.viecuri.nl/praktische-informatie/tevreden-ontevreden/u-bent-ontevreden/

Klachtenfunctionaris

Het kan zijn dat u niet tevreden bent over uw gesprek met de betrokken medewerker. Of u wilt uw ervaring liever niet bespreken met de betrokken medewerker. Dan kunt u uw klacht ook bespreken met een klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris luistert naar uw verhaal. Vervolgens bespreekt de klachtenfunctionaris met u op welke manieren uw klacht het beste kan worden behandeld.

Klachtenonderzoekscommissie

Bent u na bemiddeling door de klachtenfunctionaris niet tevreden, dan kunt u uw klacht schriftelijk voorleggen aan de klachten-onderzoekscommissie. Na ontvangst van een schriftelijke klacht onderzoekt deze commissie de klacht. Zij doet een voorstel aan de Raad van Bestuur en deze spreekt een oordeel uit. Bent u niet tevreden na deze klachtenprocedure dan kunt u zich wenden tot de 'Geschillencommissie Ziekenhuizen'.

Verzoek schadevergoeding

Onze medewerkers proberen zorgvuldig te werken. Het is echter niet altijd te voorkomen dat u tijdens uw verblijf in VieCuri op de een of andere manier schade ondervindt. Als u van mening bent dat u schade hebt geleden door het handelen of nalaten van VieCuri, dan kunt u een schriftelijk verzoek voor schadevergoeding indienen.

Schade kan materieel zijn, dat wil zeggen dat er eigendommen van u beschadigd of kwijt zijn. Dit noemen we 'zaakschade'. Er kan ook schade ontstaan die uw persoon betreft. Dit noemen we 'letselschade'.

Meer informatie vindt u op onze website: www.viecuri.nl/praktische-informatie/tevreden-ontevreden/

Hier vindt u ook het klachtenreglement van VieCuri.

Uw plichten als patiënt

Als patiënt heeft u behalve rechten ook plichten.

Uw zorgverlener informeren

Op de eerste plaats wordt er verwacht dat u, als u instemt met een onderzoek of behandeling, uw zorgverlener zoveel mogelijk op de hoogte stelt van zaken die relevant kunnen zijn voor de behandeling.

De (leef)adviezen opvolgen

Er wordt van u verwacht dat u meewerkt aan de behandeling door zo goed mogelijk de (leef)adviezen van de zorgverlener op te volgen.

Meewerken aan uw ontslag

Als uw medische behandeling is afgerond informeert uw arts u hierover. Ziekenhuiszorg is dan niet meer nodig. Wel is het mogelijk dat u nog verdere zorg nodig hebt, thuis of in een andere zorginstelling. U wordt uit het ziekenhuis ontslagen. Wij verwachten van u dat u meewerkt aan uw ontslag naar huis of naar een andere zorginstelling.

Als u en uw naasten de vervolgzorg niet zelf kunnen regelen, regelen de medewerkers van het Transferbureau de vervolgzorg samen met u. Is het vóór uw opname al duidelijk dat u vervolgzorg nodig heeft? Dan kunt u alvast een aantal praktische zaken regelen en uitzoeken. U kunt niet in het ziekenhuis wachten op een plaats. Alleen als er echt niets anders mogelijk is, verblijft u nog korte tijd in het ziekenhuis. Meer hierover leest u in onze folder '[Vervolgzorg nodig?](#)'

Betalen voor geleverde zorg

U heeft de verplichting het ziekenhuis te betalen voor de geleverde zorg.

Huisregels

Verder gaan wij ervan uit dat u meewerkt aan een goede gang van zaken in het ziekenhuis. Hieronder vindt u de huisregels van het ziekenhuis. Deze hebben wij opgesteld om een veilige omgeving voor u én onze medewerkers zo veel mogelijk te garanderen. Bij overtreding van deze huisregels kan u onmiddellijk de toegang tot het ziekenhuis (tijdelijk) worden ontzegd. We gaan ervan uit dat u zich houdt aan de instructies van onze zorgverleners en (beveiligings)medewerkers.

- *Wij behandelen elkaar respectvol*
Discriminatie en ongewenste intimiteiten accepteren we in VieCuri niet. Wij gaan dus niet akkoord met het achterstellen van elkaar op grond van onder andere kleding, geslacht, uiterlijk, leeftijd, gedrag of geloof. Ook opmerkingen, gebaren, aanrakingen of pressie van seksuele aard staan wij niet toe.
- *Wij staan voor een veilige omgeving*
Alle vormen van agressie, geweld, intimidatie en wapenbezit accepteren we in VieCuri niet. Wij registreren alle meldingen en doen aangifte bij de politie van alle vormen van fysieke agressie en bedreigingen.
- *VieCuri is een rookvrij ziekenhuis*
Roken mag alleen buiten op de daarvoor bestemde rookplekken. Dit geldt ook voor de elektrische sigaret. Het gebruik van alcohol is alleen toegestaan bij daartoe aangewezen bijzondere gelegenheden. Onder invloed zijn van alcohol in het ziekenhuis is verboden.

Het is streng verboden op en bij het terrein en in de gebouwen van het ziekenhuis drugs te gebruiken, bij zich te dragen, te verhandelen of onder invloed te zijn.
- *Bewaak uw eigendommen*
VieCuri is niet aansprakelijk voor schade, verlies of diefstal van uw eigendommen. Bij diefstal en vandalisme van onze eigendommen doen we altijd aangifte bij de politie. De schade is voor rekening van de dader.
- *Privacy*
Om de privacy van onze patiënten, bezoekers en medewerkers te beschermen mag het maken van foto's en films voor privégebruik en het delen ervan via sociale media alleen wanneer alle personen die in beeld komen toestemming hebben gegeven. Foto's en films bedoeld voor externe publicatie mogen alleen gemaakt worden na toestemming van onze afdeling Communicatie. Het maken van geluidsopnames mag alleen met toestemming van de zorgverleners of andere betrokkenen.

Afdelingsregels

Naast de huisregels hebben verschillende afdelingen in VieCuri eigen afdelingsregels. Deze zijn meestal een direct gevolg van de bijzondere zorg die op deze afdelingen wordt gegeven. Bijvoorbeeld de afdelingen Kindergeneeskunde, Neonatologie ('couveuseafdeling'), Intensive Care en de Hartbewaking.

U kunt de afdelingsregels lezen in de verschillende folders die door deze afdelingen beschikbaar worden gesteld. U vindt deze folders ook op www.viecuri.nl/folders.

Rechten en plichten van de zorgverlener

Een zorgverlener heeft het recht om eigen beslissingen te nemen. De eigen deskundigheid en overtuiging spelen daarbij een grote rol. Als een zorgverlener van mening is dat een bepaalde behandeling medisch niet noodzakelijk is, dan mag de zorgverlener weigeren deze uit te voeren. Ook mag de zorgverlener de behandeling staken wanneer deze naar zijn professionele overtuiging, medisch zinloos is. De belangrijkste plicht van een zorgverlener is het verlenen van goede zorg. Daarbij gelden ook voor de zorgverleners de regels die in deze folder beschreven staan .

Kosten ziekenhuiszorg

Ziekenhuiszorg heeft financiële gevolgen voor u! Iedereen die in Nederland woont of werkt, is wettelijk verplicht om zich te verzekeren tegen ziektekosten. Ook kinderen moeten binnen vier maanden na de geboorte aangemeld zijn bij een zorgverzekeraar. Zorgverzekeraars vergoeden een groot deel van de kosten van ziekenhuiszorg. Voor ziekenhuiszorg die vergoed wordt uit de basisverzekering, betaalt u altijd een verplicht eigen risico. De hoogte van het eigen risico wordt elk jaar landelijk vastgesteld. Heeft u ziekenhuiszorg nodig die niet onder de basisverzekering valt, dan hoeft u hierover geen eigen risico te betalen maar dan kan het zijn dat u (een deel van) de rekening zelf moet betalen. Dit is afhankelijk van uw zorgvraag, uw aanvullende verzekering en of uw zorgverzekeraar een contract heeft gesloten met het ziekenhuis. Uw zorgverzekeraar kan u daarover verder informeren. De tarieven die het ziekenhuis in rekening brengt, zijn voor een belangrijk deel wettelijk geregeld. Voor bepaalde behandelingen maakt het ziekenhuis met de zorgverzekeraar afspraken over de prijs. Het ziekenhuis moet u over deze prijs van tevoren informeren. Meer informatie vindt u op www.viecuri.nl/kosten-ziekenhuiszorg.

Levenskwesaties

Iedereen kan in een situatie terecht komen waarin ingrijpende beslissingen rondom het levenseinde genomen moeten worden. Dan is het goed om een mening te hebben gevormd over zaken als stervensbegeleiding, niet reanimeren, euthanasie en donorregistratie. Een gesprek met een zorgverlener zoals uw behandelend arts, een lid van het transmuraal palliatief team, een spiritueel zorgverlener/geestelijk verzorger, een klinisch psycholoog kan een bijdrage leveren aan dit proces van meningsvorming.

Reanimeren / niet reanimeren

Reanimatie is een behandeling die wordt toegepast bij een plotselinge hart- en/of ademhalingsstilstand. Uitgangspunt binnen ons ziekenhuis is dat een patiënt met een hart- en/of ademhalingsstilstand gereanimeerd wordt. Soms zijn er situaties waarin van te voren met de patiënt en/of diens vertegenwoordiger is afgesproken om niet over te gaan tot reanimeren. Onze zorgverleners zullen in voorkomende gevallen uw wensen ten aanzien van reanimeren/niet reanimeren vragen. Alleen als dit expliciet is afgesproken wordt er niet gereanimeerd.

Meer informatie over niet reanimeren en andere ingrijpende beslissingen vindt u in de folder 'Medische beslissingen rondom het levenseinde' op www.viecuri.nl/folders.

Orgaandonatie

Donororganen en -weefsels zijn nodig om ernstig zieke mensen te helpen. Het is voor hen van levensbelang dat zoveel mogelijk mensen laten weten of zij na overlijden donor willen zijn. Het ter beschikking stellen van organen en weefsels bij leven en na overlijden is geregeld in de Wet op Orgaan Donatie (WOD).

Meer informatie leest u op de site van de Rijksoverheid.

De wet zorgt ervoor dat beschikbaar gekomen organen en weefsels rechtvaardig verdeeld worden. In de Wet is ook een registratiesysteem geregeld: het donorregister.

Meer hierover kunt u lezen op www.orgaandonatie.nl

Onze specialisten zijn bij een overlijden verplicht te controleren of de overledene in aanmerking komt voor orgaan- of weefseldonatie. Meer hierover kunt u lezen in de folder 'Weefseldonatie', deze vindt u op www.viecuri.nl/folders.

Veiligheid

Wij doen er alles aan om uw behandeling en uw verblijf zo veilig mogelijk te laten verlopen. Maar zorg blijft mensenwerk. U kunt zelf ook meehelpen. Stel altijd vragen als dingen anders gaan dan u verwacht of als u het gevoel heeft dat er iets 'niet pluis' is.

Controles

Om zo min mogelijk fouten te maken doen we veel controles. Zo kan het voorkomen dat verschillende medewerkers van afdelingen en poliklinieken u meerdere malen uw naam en geboortedatum vragen. Dit doen we om persoonsverwisseling te voorkomen.

Complicatieregistratie

Bij een medische behandeling kunnen soms complicaties optreden. Een complicatie is een onbedoelde en ongewenste uitkomst tijdens of volgend op het handelen van een zorgverlener, die voor de gezondheid van de patiënt zodanig nadelig is dat aanpassing van het (be)handelen *noodzakelijk is*. Binnen VieCuri worden dergelijke complicaties geregistreerd. Met deze complicatieregistratie willen we betrouwbare informatie verzamelen om het optreden van dezelfde complicaties in de toekomst te verminderen.

Infectiepreventie

Zolang de Coronamaatregelen van kracht zijn worden deze uiteraard nageleefd. Elke opname of behandeling in een ziekenhuis betekent voor iedere patiënt een verhoogd risico op het krijgen van een infectie. Met een aantal maatregelen proberen wij dit risico zo klein mogelijk te houden. Wat kunt u als patiënt of bezoeker bijdragen aan het voorkómen van infecties?

Handhygiëne

Een goede handhygiëne is het wassen van uw handen met water en zeep of het desinfecteren van uw handen met handalcohol. Bij de ingang van elke verpleegafdeling hangen dispensers met handalcohol. Gebruik deze en desinfecteer uw handen bij het betreden van de afdeling. Wanneer u gehoest of geniest heeft, na bezoek aan het toilet óf wanneer uw handen zichtbaar of voelbaar vuil zijn is het beter om de handen met water en zeep te wassen.

MRSA en BRMO

U kunt drager zijn van de MRSA (*Meticilline Resistente Staphylococcus Aureus*) en/of BRMO (*Bijzonder Resistente Micro Organismen*) bacterie. Deze hoeven voor u niet schadelijk te zijn, maar wel voor verzwakte patiënten.

Bent u de laatste 2 maanden in een buitenlands ziekenhuis behandeld, heeft u contact met levende varkens, vleeskalveren of vleeskuikens, woont u op een bedrijf waar deze dieren gehouden worden, of bent u de partner/verzorger van iemand die positief is voor de MRSA of BRMO bacterie? Dan zou het kunnen zijn dat u drager bent van de MRSA of BRMO bacterie.

Als blijkt dat u drager bent van de BRMO en/of MRSA bacterie, dan nemen wij voorzorgsmaatregelen om overdracht van deze bacterie te voorkomen. Meer informatie over MRSA, BRMO en hoe u kunt bijdragen aan het voorkómen van infecties vindt u op www.viecuri.nl.

Patiënttevredenheid/patiëntervaringen

VieCuri is er voor u als patiënt. Wij willen dat u tevreden bent over onze medische zorg en dienstverlening. Daarom onderzoeken we voortdurend hoe wij onze zorg verlenen en hoe u deze ervaart. We maken hiervoor gebruik van vragenlijsten. Per keer krijgt een deel van onze patiënten een uitnodiging om mee te doen met dit onderzoek. De selectie hiervoor gebeurt door een onafhankelijk bureau. Meer informatie vindt u op:

www.viecuri.nl/enquete

Als u niet voor deze vragenlijsten benaderd wilt worden, kunt u dit doorgeven via: patienttevredenheid@viecuri.nl

Daarnaast kunnen onze patiënten hun mening over het ziekenhuis en de zorgverlener ook altijd kenbaar maken via www.zorgkaartnederland.nl.

De Cliëntenraad

Om tegemoet te kunnen komen aan de wensen en behoeften van onze patiënten, is het belangrijk om te weten wat er onder hen leeft. Daarom heeft VieCuri een Cliëntenraad. De Cliëntenraad geeft gevraagd en ongevraagd adviezen aan de Raad van Bestuur van het ziekenhuis. De Cliëntenraad kan onafhankelijk zaken aan de orde stellen die voor u als patiënt van belang zijn. De Cliëntenraad behartigt de belangen van de patiënten van VieCuri. De Cliëntenraad behandelt geen individuele klachten.

Meer informatie vindt u in de folder 'de Cliëntenraad' of op www.viecuri.nl/over-VieCuri.

✂ BIJLAGE 1

Verklaring van bezwaar tegen het gebruik van mijn persoonsgegevens en/of resterend lichaamsmateriaal voor toekomstig wetenschappelijk onderzoek

U hoeft dit formulier alleen in te vullen als u bezwaar maakt tegen het gebruik van uw persoonsgegevens en/of resterend lichaamsmateriaal voor toekomstig wetenschappelijk onderzoek. Lever het formulier in bij de informatiebalie van het ziekenhuis voorzien van onderstaand adres.

Ook kunt u het formulier opsturen naar:

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

Hierbij verklaar ik dat ik bezwaar heb tegen het gebruik van mijn persoonsgegevens en/of resterend lichaamsmateriaal voor toekomstig wetenschappelijk onderzoek.

A.u.b. in blokletters invullen.

Achternaam en voorletters:.....

Geboortedatum:.....

Adres:.....

Woonplaats:

Datum:

Handtekening:

✂ BIJLAGE 2

Verklaring van bezwaar tegen het gebruik van mijn patiëntengegevens voor kwaliteitsdoeleinden

U hoeft dit formulier alleen in te vullen als u bezwaar maakt tegen het gebruik van uw gegevens voor kwaliteitsdoeleinden.

Lever het formulier in bij de informatiebalie van uw ziekenhuis voorzien van onderstaand adres. Ook kunt u het formulier opsturen naar:

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

Hierbij verklaar ik dat ik bezwaar heb tegen het gebruik van mijn patiëntengegevens voor kwaliteitsdoeleinden (graag aangeven wat van toepassing is);

- Voor aanlevering aan derden in het kader van kwaliteitsbewaking voor zover de aanlevering niet wettelijk verplicht is
- Voor onderzoek naar mijn ervaring door Mediquest

Wilt u uw naam en voorletters duidelijk noteren!

Achternaam en voorletters:

Geboortedatum:

Adres:

Woonplaats:

Datum:

Handtekening:

Vragen

Heeft u vragen over de informatie in deze folder, laat het gerust weten.

U kunt ons uw vraag stellen:

- **Per e-mail**
✉ info@viecuri.nl
- **Telefonisch**
☎ (077) 320 55 55

Meer informatie

Meer informatie vindt u ook op onze website www.viecuri.nl.

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

Meer informatie www.viecuri.nl

Bekijk uw medische gegevens op www.mijnviecuri.nl