

VieCuri

## Goed om te weten

Over uw rechten en plichten, onze huisregels en meer

### Inhoudsopgave

Inleiding

Verwijzing verplicht

Wachttijden

Hoofdbehandelaar

Opleidingsziekenhuis

Uw persoonlijke gegevens

    Registratie

    Identificatie en legitimatieplicht

Patiëntenportaal MijnVieCuri

Naasten

Tolken voor slechthorenden en anderstaligen

Uw rechten als patiënt

    Het recht op informatie

    Toestemmingsvereiste

    Wilsverklaring in acute en niet acute situaties

    Recht op een second opinion (tweede mening)

    Einde van de behandelingsovereenkomst

    Uw medisch dossier

    Recht op geheimhouding

    Gegevensuitwisseling

    Digitale inzage voor uw huisarts

    Privacy en het medisch dossier

    Inzage, afschrift, aanvulling of vernietiging dossier

    Rechten van minderjarigen

    Rechten van wilsonbekwamen

Wetenschappelijk onderzoek

Klachten

Uw plichten als patiënt

    Huisregels en Afdelingsregels

Kosten ziekenhuiszorg

Rechten en plichten van de zorgverlener

Levenskwesties

    Reanimeren/Niet reanimeren en orgaandonatie

Veiligheid

Infectiepreventie

    Handhygiëne, MRSA en BRMO

    Registratie van kanker

Patiënttevredenheid/patiëntervaringen

Cliëntenraad

**Bijlage:** Verklaring 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](http://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](http://www.viecuri.nl/wachttijden). Wanneer u de toegangs- of wachttijd te lang vindt, 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 rekening hiermee houden.

## **Uw persoonlijke gegevens**

### **Registratie en identificatie**

Iedere patiënt die voor onderzoek of behandeling naar het ziekenhuis komt moet zich laten registreren en een ziekenhuispas laten 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.

## **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](mailto: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 en het privacy beleid, kijk op onze website [www.viecuri.nl/praktische-informatie/privacy/](http://www.viecuri.nl/praktische-informatie/privacy/).

## **Patiëntenportaal MijnVieCuri**

Vanaf eind 2016 bieden wij u via het patiëntenportaal MijnVieCuri op [www.MijnVieCuri.nl](http://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.

## **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 Tolkneta, maar de zorgverlener kan het ook voor u regelen. Meer informatie vindt u op [www.viecuri.nl/tolken](http://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](http://www.viecuri.nl/tolken).

## **Uw rechten als patiënt**

De rechten en plichten van u als patiënt zijn in verschillende wetten vastgelegd, onder andere in de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO), de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) en de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp). Hieronder leest u in het kort de belangrijkste rechten en plichten.

### **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 deze folder bij 'Toestemmingsvereiste'.

#### ***Informatie rondom de keuze voor een zorgaanbieder***

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 zorgaanbieder. 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.

#### **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.

#### ***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](http://www.nvve.nl) en [www.npcf.nl](http://www.npcf.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 geldt, dat wanneer u toestemming geeft voor de behandeling, de specialist mag 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, betekent dit dat u toestemming geeft om uw medisch dossier 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. Hierbij kunt u denken aan 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. Ook kan een behandelingsovereenkomst worden beëindigd bij agressie van de kant van de patiënt.

U als patiënt kunt de overeenkomst wel beëindigen zonder opgave van redenen.

#### **Uw medisch dossier**

Uw zorgverlener heeft de plicht om een dossier te vormen over uw medische situatie. Hierin neemt hij gegevens op over uw gezondheid. Ook houdt hij hierin bij welke handelingen zijn uitgevoerd en verzamelt hij onderzoeksresultaten.

In VieCuri werken wij met digitale medische dossiers.

#### **Recht op geheimhouding**

Uw zorgverlener heeft een zwijgplicht. Dat betekent dat de zorgverlener uw gegevens niet aan anderen mag verstrekken, behalve in de volgende gevallen:

- Aan de zorgverleners die betrokken zijn bij uw behandeling. Uw toestemming hiervoor wordt verondersteld, als het gaat om die medische gegevens die de andere zorgverlener nodig heeft voor de behandeling of voor het onderzoek. Andere gegevens mogen niet worden verstrekt.
- Wanneer u zelf vraagt om een verwijzing naar een specialist bij uw huisarts of bij een second opinion.

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 zorgaanbieders***

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 dossier 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. Uw keuze registreren wij in ons ziekenhuisinformatiesysteem.

### ***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 vijftien 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. 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](http://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 patiëntenrechten 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.

## **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 of van lichaamsmateriaal (bloed, urine en lichaamswefsel).

### ***Gebruik patiëntengegevens voor wetenschappelijk onderzoek***

Het gebruik van patiëntengegevens voor wetenschappelijk onderzoek gebeurt meestal 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 restmateriaal 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*

Wilt u bezwaar maken tegen gebruik van uw patiëntgegevens of restmateriaal voor wetenschappelijk onderzoek, dan kunt u dit kenbaar maken door het formulier 'bezwaar' (zie pagina 24) in te vullen en te ondertekenen. 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](http://www.viecuri.nl/wetenschappelijk-onderzoek).

### *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 medisch-ethische commissie 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 behandelend specialist of met het ziekenhuis. U krijgt in alle gevallen dezelfde zorg. Als u toestemming heeft gegeven, dan kunt u deze toestemming altijd weer intrekken en het onderzoek stoppen. Als er op dat moment bijvoorbeeld sprake is van het innemen van bepaalde medicijnen die moeten worden afgebouwd, wordt u daarover geïnformeerd. Ook voor deelname aan wetenschappelijk onderzoek geldt dat u vooraf goed geïnformeerd moet worden. U moet weten wat het doel is van het onderzoek, wat de eventuele voordelen voor u kunnen zijn en wat de nadelen, gevolgen en eventuele risico's kunnen zijn. Overigens zullen dergelijke onderzoeken voor u persoonlijk vaak geen voordelen hebben; wel voor toekomstige patiënten.



## **Klachten**

VieCuri heeft het geven van goede zorg hoog in het vaandel staan. Toch kan het gebeuren dat u ontevreden bent over het contact met de zorgverlener of de organisatie van onze zorg. Het is belangrijk dat u deze onvrede kenbaar maakt. U kunt dit in een zo vroeg mogelijk stadium bespreken met degene die volgens u verantwoordelijk is voor het ontstaan van de onvrede, bijvoorbeeld uw behandelend specialist, de verpleegkundige of de teamleider. Vaak is er een oplossing te vinden zodat u alsnog de zorg krijgt die u verwacht. De onvrede kan ook kenbaar worden gemaakt door een vertegenwoordiger van de patiënt of door een nabestaande.

### **Klachtenfunctionaris**

Mocht dit niet het gewenste resultaat hebben of u wenst liever uw onvrede te bespreken met een klachtenfunctionaris, dan kunt u een klacht indienen bij de klachtenfunctionarissen van VieCuri. De klachtenfunctionaris heeft een bemiddelende en adviserende rol bij de klachtafhandeling. Zij is verantwoordelijk voor de procedurele gang van zaken bij de opvang en bemiddeling van de klacht. De beklaagde is verantwoordelijk voor de inhoudelijke kant van de klacht. Wanneer gewenst en noodzakelijk schakelt de klachtenfunctionaris de teamleider, manager of de Raad van Bestuur in.

### **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 Zorg'.

### **Verzoek schadevergoeding**

Wanneer u van mening bent dat u schade hebt geleden door het handelen of nalaten van een zorgverlener of door de organisatie van onze zorg dat kunt u een verzoek tot schadevergoeding indienen bij de Raad van Bestuur.

Meer informatie vindt u in de folder 'Als u klachten heeft' of op [www.viecuri.nl/ontevreden](http://www.viecuri.nl/ontevreden).

## **Uw plichten als patiënt**

Als patiënt heeft u behalve rechten ook plichten. 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. Ook wordt verwacht dat u meewerkt aan de behandeling door zo goed mogelijk de (leef)adviezen van de zorgverlener op te volgen. Verder heeft u de verplichting het ziekenhuis te betalen voor de geleverde zorg. 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.

### **Huisregels**

Om een veilige omgeving voor u én onze medewerkers zoveel mogelijk te garanderen zijn onderstaande huisregels opgesteld. Bij overtreding van deze huisregels kan u onmiddellijk de toegang tot het ziekenhuis (tijdelijk) worden onzegd. 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](http://www.viecuri.nl/folders).

### **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](http://www.viecuri.nl/kosten-ziekenhuiszorg).

## Rechten en plichten van de zorgverlener

Een zorgverlener heeft het recht om eigen beslissingen te nemen en hoeft niet zonder meer te doen wat een patiënt of diens vertegenwoordiger vraagt. 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 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 .

## Levenskwesties

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](http://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). 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](http://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](http://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

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 (*Bijzondere 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/verzorgster 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](http://www.viecuri.nl).

## Registratie van kanker

Op het moment dat u in het ziekenhuis de diagnose kanker krijgt, leggen artsen en verpleegkundigen in het ziekenhuis uw gegevens vast in een medisch dossier. Dit moet volgens de wet. 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](http://www.iknl.nl/cijfers) staat een uitgebreide beschrijving van de registratie in de NKR.

## **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. VieCuri onderzoekt de ervaringen van haar patiënten met de 'Consumer Quality Index Ziekenhuizen (CQI-Z)'. Een deel van onze patiënten ontvangt een brief met de vraag om mee te doen met dit onderzoek. De selectie gebeurt door een onafhankelijk bureau. Daarnaast vragen wij onze patiënten om hun mening over het ziekenhuis en de zorgverlener kenbaar te maken via [www.zorgkaartnederland.nl](http://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](http://www.viecuri.nl/over-VieCuri).

✂ BIJLAGE 1

**Verklaring van bezwaar tegen het gebruik van mijn patiëntengegevens en/of resterend lichaamsmateriaal voor wetenschappelijk onderzoek**

U hoeft dit formulier alleen in te vullen als u bezwaar maakt tegen het gebruik van uw gegevens 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 patiëntengegevens en/of resterend lichaamsmateriaal voor toekomstig wetenschappelijk onderzoek.**

A.u.b. in blokletters invullen.

**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](mailto:info@viecuri.nl)

- **Telefonisch**

☎ (077) 320 55 55

### **Meer informatie**

Meer informatie vindt u ook op onze website [www.viecuri.nl](http://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

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