

Als patiënt heeft u rechten en plichten. In deze folder vindt u hierover informatie.

Het Erasmus MC

Het Erasmus MC, gevestigd in de stad Rotterdam, is een universitair medisch centrum waar nieuwe kennis wordt ontwikkeld en overgedragen aan (toekomstige) professionals. Het werkterrein is zeer breed en strekt zich uit van ziekte tot gezondheid en van individuele tot maatschappelijke gezondheidszorg. De ontwikkelde kennis en nieuwe bevindingen komen ten goede aan de dagelijkse zorg voor en behandeling van patiënten.

Het Erasmus MC is, met het kinderziekenhuis Erasmus MC-Sophia, gevestigd in het centrum. Het oncologisch centrum Erasmus MC-Daniel den Hoed staat in Rotterdam-Zuid.

In het Erasmus MC worden studenten in de geneeskunde opgeleid tot arts. In de laatste fase van hun opleiding lopen zij stage in het ziekenhuis als co-assistent. Ook artsen die zich specialiseren krijgen hun opleiding tot medisch specialist in dit ziekenhuis (arts-assistenten). Dit houdt onder meer in dat arts-assistenten en co-assistenten frequent wisselen van de ene werkplek naar de andere. Verpleegkundigen kunnen eveneens binnen het Erasmus MC worden opgeleid of hun stage lopen. Voor u betekent dit concreet dat er bij gesprekken en/of lichamelijke onderzoeken meestal meerdere personen betrokken zijn, zoals een medisch specialist, een arts-assistent, een co-assistent en een verpleegkundige. Ook tijdens uw opname zult u hierdoor vaak meerdere hulpverleners rond uw bed zien dan u wellicht gewend bent in een niet-universitair medisch centrum. Wij vragen u hiervoor begrip.

Behandeling in een ziekenhuis betekent in feite een overeenkomst tussen het ziekenhuis en de patiënt. Een dergelijke overeenkomst brengt rechten en plichten met zich mee, zowel voor

Rechten en plichten van de patiënt

hulpverleners als voor patiënten. In deze folder zetten we de belangrijkste rechten en plichten voor u op een rij. Mocht u vragen hebben of wenst u aanvullende informatie, dan kunt u contact opnemen met één van de drie informatiecentra van het Erasmus MC. De telefoonnummers staan achterin vermeld.

Recht op informatie

U heeft recht op informatie over uw ziekte en de aard en gevolgen ervan, het onderzoek en/of de voorgestelde behandeling. Uw behandelend hulpverlener is verplicht u goed te (laten) informeren over de aard van de voorgestelde behandeling en/of onderzoeken, eventuele alternatieve behandelingsmogelijkheden, mogelijke risico's, gevolgen en bijwerkingen en over de vooruitzichten na een eventuele behandeling.

Artsen, verpleegkundigen en andere hulpverleners doen hun best u zo duidelijk mogelijk te informeren. Toch kan het voorkomen dat u niet meteen alles begrijpt of onthoudt. U kunt dan altijd om een nadere toelichting vragen

Er bestaat een uitzondering op de informatieplicht van de hulpverlener, ook wel **'therapeutische exceptie'** genoemd. Dit betekent dat de hulpverlener informatie aan de patiënt achterwege mag laten wanneer hij of zij van mening is dat informeren de patiënt ernstig kan schaden. Van deze uitzondering zal niet snel sprake zijn.

Daarnaast heeft de patiënt een **'recht op niet weten'**. Als de patiënt aangegeven heeft bepaalde informatie niet te willen ontvangen (of als deze helemaal geen informatie wenst te ontvangen), zal de hulpverlener die wens in principe moeten honoreren. Mocht echter als gevolg van dit niet weten ernstig nadeel dreigen te ontstaan voor de patiënt of voor anderen, dan kan de arts besluiten de informatie (ondanks de wens van de patiënt) toch te geven.

Van u wordt verwacht dat u de arts zo goed mogelijk informeert. Het is belangrijk dat u alle gegevens verstrekt die nodig zijn voor uw behandeling.

Toestemming voor onderzoek en/of behandeling

In beginsel wordt een onderzoek en/of behandeling pas gestart nadat u daarvoor toestemming heeft gegeven. U heeft altijd het recht om een onderzoek of behandeling te weigeren.

Als er sprake is van een ingrijpende behandeling wordt de toestemming uitdrukkelijk gevraagd, in de overige gevallen gaan hulpverleners ervan uit dat u uw toestemming stilzwijgend heeft gegeven. Dit kan bijvoorbeeld blijken uit uw gedrag.

Heeft u eenmaal toestemming gegeven, dan kunt u deze altijd weer intrekken.

Wanneer u niet in staat bent om toestemming te geven, moet iemand anders dat voor u doen. Zo'n vertegenwoordiger neemt beslissingen zoals hij denkt dat u het zou hebben gewild. U kunt zelf van tevoren schriftelijk een vertegenwoordiger aanwijzen. Als u dat niet gedaan heeft, moet de hulpverlener toestemming vragen aan uw partner, anders aan een

ouder, kind, broer of zus.

In een acute situatie zou u gevaar kunnen lopen wanneer een hulpverlener niet direct handelt. In zo'n situatie mag hij u zonder toestemming behandelen. Dit is immers het meest in uw belang.

Tweede mening (second opinion)

U kunt over iedere soort behandeling in de gezondheidszorg een tweede mening vragen. Dat houdt in dat u het oordeel of advies van een andere deskundige dan uw eigen hulpverlener kunt vragen. Deze geeft op verzoek zijn mening over een diagnose of een behandeling, maar neemt de behandeling niet over.

Wij raden u aan vooraf met uw behandelend arts te bespreken dat u een tweede mening wilt. Als u het lastig vindt om met uw arts te overleggen aan wie u een tweede mening kunt vragen dan kunt u ook bij uw huisarts, een patiëntenvereniging of uw zorgverzekeraar informeren. Leest u altijd goed de polisvoorwaarden van uw ziektekostenverzekering of neemt u contact op met uw zorgverzekeraar. Het is geen vanzelfsprekendheid dat de kosten van een tweede mening vergoed worden. Voor het maken van een afspraak en informatie over de gang van zaken verzoeken wij u contact op te nemen met de betreffende polikliniek. Als de tweede mening afwijkt van de mening van uw behandelaar is het aan u om te beslissen welke behandeling u wilt ondergaan.

Minderjarigen

Kinderen jonger dan 12 jaar worden vertegenwoordigd door wettelijke vertegenwoordigers (in de regel ouders of verzorgers). Het belang van het kind staat altijd voorop. Dit kan betekenen dat de hulpverlener het recht heeft om de vertegenwoordiger te weigeren een behandeling van het kind bij te wonen, informatie te geven of het dossier in te zien. De voorlichting van een kind dat jonger is dan 12 jaar, zal altijd worden afgestemd op zijn bevattingsvermogen. Indien mogelijk, moet de instemming van het kind worden verkregen.

Bij een kind tussen de 12 en 16 jaar dat wilsbekwaam is, is de informatie aan en toestemming van zowel de wettelijk vertegenwoordiger als het kind nodig om over te kunnen gaan tot behandeling. De wil van het kind heeft voorrang boven die van de vertegenwoordiger als het kind de behandeling blijft wensen of als de behandeling noodzakelijk is om ernstig nadeel voor het kind te voorkomen. Het is wettelijk zo geregeld dat sommige behandelingen toch plaats mogen vinden, ondanks een toestemmingsweigering van vertegenwoordigers. Dit is alleen het geval als een kind door weigering van de vertegenwoordigers ernstig medisch nadeel ondervindt.

Kinderen vanaf 16 jaar worden door de wet op de patiëntenrechten beschouwd als wilsbekwaam (meerderjarig). Zij kunnen dus zelfstandig toestemming geven voor een behandeling en hun patiëntenrechten uitoefenen.

Geheimhoudingsplicht

Artsen, verpleegkundigen en andere ziekenhuismedewerkers hebben persoonlijke gegevens nodig voor uw behandeling. Ze zijn verplicht tot geheimhouding van informatie die zij beroepshalve over u krijgen en het correct beheer hiervan in medisch dossier en geautomatiseerd bestand. In het geval van contacten met de overheid (o.a. justitie of politie) en verzekeringsmaatschappijen worden de (wettelijke) regels van de geheimhoudingsplicht gevolgd en wordt er bij twijfelgevallen gehandeld in het belang van de patiënt. Gedetailleerde informatie hierover is verkrijgbaar bij één van de drie informatiecentra.

Privacy

De patiënt heeft ook recht op 'ruimtelijke privacy'. De behandeling zal in beginsel niet in de aanwezigheid van anderen dan de direct betrokken hulpverleners mogen worden uitgevoerd, tenzij de patiënt daartoe toestemming heeft gegeven. In een universitair medisch centrum bestaan uitzonderingen op deze regel. De opleidingsfunctie van het universitair medisch centrum brengt met zich mee dat meerdere artsen of verpleegkundigen bij uw behandeling aanwezig kunnen zijn. Alleen ziekenhuismedewerkers die direct betrokken zijn bij uw behandeling hebben toegang tot dit dossier. Uw behandelaar zal alleen relevante gegevens uitwisselen met personen van binnen en buiten het Erasmus MC die zijn betrokken bij uw behandeling. Uw gegevens worden vertrouwelijk behandeld, uw behandelaar spreekt hier niet over in het bijzijn van "derden". De regeling van het gebruik van persoonsgegevens voor wetenschappelijk onderzoek is hieronder uiteengezet.

Inzage van het medisch dossier

Het recht op inzage van een (schriftelijk dan wel digitaal) medisch dossier van een meerderjarige wilsbekwame patiënt ligt in de eerste plaats bij de hulpverlener die de betreffende patiënt in behandeling heeft en bij de patiënt zover dat niet de persoonlijke levenssfeer van een ander dan de patiënt schaadt. Daarnaast zijn degenen die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van de behandeling en degene die optreedt als vervanger van de hulpverlener bevoegd tot inzage in het dossier voor zover dat noodzakelijk is voor uw behandeling. U mag er vanuit gaan dat uw behandelaar alleen die gegevens gebruikt waarvan omschreven is en verwacht kan worden dat hij deze nodig heeft voor de uitoefening van zijn vak of taak. Andere mensen mogen niet zonder toestemming van u als patiënt het dossier inzien tenzij dit wettelijk is toegestaan in het kader van statistiek en wetenschappelijk onderzoek. Op verzoek kunt u uw medisch dossier inzien in overleg met uw behandelend arts. U kunt ook kopieën ontvangen van de gegevens uit uw dossier. Het ziekenhuis vraagt hiervoor een vergoeding.

Wanneer u inzage dan wel een kopie wilt van het dossier, kunt u hiervoor een formulier opvragen bij de afdeling Medische Informatieverwerking (tel: 010 703 58 27).

U kunt de hulpverlener ook verzoeken om zaken die volgens u niet kloppen in uw dossier te wijzigen of te laten vernietigen. Gaat uw hulpverlener niet in op uw verzoek, dan moet hij u

de reden hiervan uitleggen. Ook kunt u uw eigen visie op de behandeling noteren. Uw hulpverlener zal dan uw verklaring aan het dossier toevoegen.

Bewaarplicht dossier

Gegevens uit uw dossier worden tenminste 15 jaar bewaard. In universitair medische centra wordt een aantal medische gegevens maximaal 115 jaar na geboorte van de patiënt bewaard. U kunt ook zelf om vernietiging vragen. Een verzoek daartoe moet schriftelijk worden ingediend. In principe zal uw hulpverlener op uw verzoek ingaan, behalve wanneer de bewaring van aanmerkelijk belang is voor een ander. Wanneer hij uw gegevens niet wil vernietigen, moet hij dat aan u meedelen en de reden hiervan uitleggen.

Wetenschappelijk onderzoek

Naast het behandelen van patiënten wordt in het Erasmus MC ook onderzoek gedaan naar nieuwe behandelmethoden.

Wetenschappelijk onderzoek is nodig om meer kennis op te doen en betere behandelmethoden te ontwikkelen. Uiteindelijk komt dit de patiënt ten goede.

Er wordt nauwgezet op toegezien dat dit op een verantwoorde manier gebeurt. Hiervoor zijn wettelijke normen gesteld. De Medisch Ethische Toetsings Commissie beoordeelt vooraf alle wetenschappelijk onderzoek met mensen aan de hand van bepaalde criteria en de onderzoeker heeft de plicht iedere patiënt uitvoerig te informeren over:

- de aard van het onderzoek
- eventuele voor- en nadelen (in het algemeen en voor de patiënt)
- waaruit de medewerking van de patiënt zal bestaan
- de mate waarin het onderzoek belastend is voor de patiënt.

De keuze is aan de patiënt om al dan niet in te stemmen met deelname aan een onderzoek.

Welke beslissing u ook neemt, het heeft geen nadelige gevolgen voor uw behandeling.

Mocht u besluiten geen medewerking te verlenen of een eerder gegeven toestemming weer in te trekken, dan zal dat altijd gerespecteerd worden.

Het komt ook regelmatig voor dat men achteraf wetenschappelijk onderzoek wil doen met de gegevens die tijdens uw verblijf in het Erasmus MC zijn verzameld. Zo'n onderzoeksvraag komt vaak pas als uw behandeling in het Erasmus MC al lang achter de rug is, bijvoorbeeld naar aanleiding van een nieuwe wetenschappelijke ontdekking of ervaringen elders. Ten behoeve van een dergelijk onderzoek worden inlichtingen verstrekt over uw behandeling of wordt zelfs inzage verleend in uw dossier. In principe wordt hiervoor altijd uw toestemming gevraagd. Alleen in het geval dat dit in redelijkheid niet mogelijk is, kunnen gegevens worden gebruikt zonder uw toestemming. Maar ook dan wordt ervoor zorggedragen dat uw persoonlijke levenssfeer beschermd wordt en worden de over u verkregen gegevens onder een codenummer bewaard. De onderzoekers zijn aan een geheimhoudingsplicht gebonden.

Het komt regelmatig voor dat in het kader van uw behandeling cellen of weefsels bij u worden weggehaald. Deze lichaamsmaterialen worden gebruikt om na te gaan welke aandoening u heeft. Wat er overblijft van deze cellen en/of weefsels (“restweefsel”) wordt voor een deel opgeslagen. De rest wordt vernietigd. In sommige gevallen wordt restweefsel bewaard voor wetenschappelijk onderzoek. Er is een aparte patiëntenfolder ontwikkeld over wetenschappelijk onderzoek met restweefsel. Hierin kunt u lezen welke regels er gelden en wat u daarover zelf te zeggen heeft.

Indienen van een klacht

Het kan voorkomen dat u over uw behandeling of het verblijf in het ziekenhuis niet tevreden bent. Het ligt voor de hand dat u uw klacht allereerst bespreekt met degene die volgens u verantwoordelijk is voor het gebeurde. Als u dit niet wenst of als dit overleg niet leidt tot een voor u bevredigend resultaat dan kunt u vervolgens terecht bij een van de drie informatiecentra van het Erasmus MC. De medewerkers kunnen, indien u dat wenst, contact opnemen met de klachtenfunctionaris. Deze zal dan met u overleggen op welke manier uw klacht kan worden aangepakt. In de folder Klachtenopvang treft u uitgebreide informatie aan over de klachtenprocedure in het Erasmus MC.

U kunt uw klacht ook indienen bij het Regionaal Medisch Tuchtcollege. Het is niet mogelijk om bij deze instantie een schadevergoeding te vragen.

Het is mogelijk het ziekenhuis aansprakelijk te stellen indien u van mening bent dat bij uw verzorging of behandeling fouten zijn gemaakt waardoor u schade heeft opgelopen. U schrijft dan een brief naar de Raad van Bestuur waarin u de zaak uitlegt. Ook hiervoor kunt u via het informatiecentrum contact opnemen met de klachtenfunctionaris.

Budget, financiën en algemene betalingsvoorwaarden

De tarieven voor verpleging, onderzoek en behandeling zijn wettelijk vastgesteld door het College Tarieven Gezondheidszorg.

De rekeningen van specialist(en) en ziekenhuis worden zoveel mogelijk naar uw zorgverzekeraar gestuurd.

Het is goed om voor de opname de voorwaarden van uw verzekeringspolis door te lezen, om te weten wat uw verzekering precies dekt.

Het ziekenhuis hanteert algemene betalingsvoorwaarden. Deze zijn van toepassing op alle overeenkomsten tussen u als patiënt en het ziekenhuis. In de algemene betalingsvoorwaarden is onder meer geregeld hoe en binnen welke termijn nota's betaald moeten worden. Eveneens wordt aangegeven wat de gevolgen zijn als niet tijdig of niet volledig wordt

betaald. U kunt deze algemene betalingsvoorwaarden inzien bij een de drie informatie centra van het Erasmus MC (eventueel kunt u hier kosteloos een exemplaar verkrijgen). U kunt ze ook inzien via de website van het ziekenhuis: www.erasmusmc.nl.

Euthanasie

Als een patiënt uitzichtloos en ondraaglijk lijdt, kan deze, indien aan bepaalde zorgvuldigheidseisen wordt voldaan, een arts verzoeken om hulp bij zelfdoding dan wel om levensbeëindiging. Er moet dan sprake zijn van een vrijwillig en weloverwogen verzoek van de patiënt en de verzochte arts dient tenminste één andere, onafhankelijke arts te raadplegen.

De niet-reanimeren verklaring

Het is belangrijk dat u uw eigen wensen en uw eventuele grenzen ten aanzien van de behandeling kenbaar maakt. U kunt dit doen tijdens het gesprek met uw (afdelings)arts of u kunt gebruik maken van een schriftelijke wilsverklaring, waarin u aangeeft onder welke omstandigheden u niet meer gereanimeerd en/of beademd wilt worden. Het moet de hulpverlener bekend zijn dat zo'n verklaring bestaat. De verklaring moet duidelijk zijn, van recente datum en voorzien zijn van een handtekening. Deze afspraken worden vastgelegd in het medisch dossier, zodat ook andere dienstdoende artsen op de hoogte zijn.

Plichten van de patiënt

Als patiënt heeft u ook enkele plichten die een optimale behandeling mogelijk maken. Deze zijn:

- De hulpverlener duidelijk en volledig informeren, zodat deze een goede diagnose kan stellen en u een deskundige behandeling kan geven.
- Zo goed mogelijk de adviezen van de hulpverlener opvolgen, bijvoorbeeld over medicijngebruik en dieetvoorschriften.
- Respect en begrip tonen voor uw behandelaar(s) en uw medepatiënten.
- Het ziekenhuis correcte gegevens over uw ziektekostenverzekering verschaffen en de nota tijdig betalen. Wist u dat u altijd aansprakelijk bent voor de kosten van een behandeling? Ook indien u verzekerd bent, bent u altijd persoonlijk aanspreekbaar voor de kosten van een behandeling.
- Wanneer u opgenomen wordt, krijgt u na aankomst op de afdeling een identificatiebandje. Dat is een plastic polsbandje met daarop uw naam, geboortedatum en afdeling. Het is nodig dit altijd te dragen, zodat in alle gevallen direct duidelijk is wie u bent, ook buiten uw afdeling.

Meer informatie

Mocht u naar aanleiding van deze folder nog vragen hebben, kunt u terecht bij een van de drie informatiecentra van het Erasmus MC.

Hier zijn onder meer de volgende brochures beschikbaar:

- Uw rechten als patiënt
- Inzage in uw medisch dossier
- Een tweede mening
- Schadevergoeding bij een medische fout
- Informatie en toestemming
- Wie beslist?(wilsonbekwaamheid en vertegenwoordiging)
- Klachtenopvang (binnen het Erasmus MC)
- Nederlandse Vereniging voor Vrijwillige Euthanasie (NVVE)
- Algemene betalingsvoorwaarden
- Wetenschappelijk onderzoek met restweefsel

Informatiecentra Erasmus MC

Erasmus MC centrumlocatie, 's Gravendijkwal 230, 3015 GE Rotterdam

Telefoon: 010 703 54 74

Email: patienteninformatie@erasmusmc.nl

Openingstijden: maandag t/m vrijdag van 9.00 tot 16.30 uur.

Erasmus MC-Daniel den Hoed, Groene Hilledijk 301, 3075 EA Rotterdam

Telefoon: 010 704 11 77

Openingstijden: maandag t/m vrijdag van 8.00 tot 17.00 uur

Erasmus MC-Sophia, Dr. Molewaterplein 60, 3015 GJ Rotterdam

Telefoon: 010 703 62 53

Openingstijden: maandag t/m vrijdag van 9.00 tot 16.00 uur

Erasmus MC

's Gravendijkwal 230
3015 GE Rotterdam
Tel (010) 704 0 704
www.erasmusmc.nl

Erasmus MC - Sophia

Dr. Molewaterplein 60
3015 GJ Rotterdam
Tel (010) 704 0 704
www.erasmusmc.nl

Erasmus MC - Daniel den Hoed

Groene Hilledijk 301
3075 EA Rotterdam
Tel (010) 704 0 704
www.erasmusmc.nl