

UMC St Radboud

Rechten en plichten

Patiënteninformatie

Inhoud

Inleiding	1
Rechten en plichten volgens de WGBO	2
• Rechten	2
• Plichten	2
• Geïnformeerde toestemming	3
• Second opinion	5
• Rechten rondom medisch dossier	5
Privacy	7
• Gebruik van patiëntgegevens	7
• Kankerregistratie	8
• Beveiliging patiëntgegevens	8
• Privacyreglement	9
Wetenschappelijk onderzoek en onderwijs	10
• Wetenschappelijk onderzoek	10
• Gebruik patiëntgegevens voor wetenschappelijk onderzoek	10
• Onderzoek met lichaamsmateriaal	11
• Onderwijs	12
• Gebruik patiëntgegevens voor onderwijs	12
• Foto/video-opnamen	12
Klachten	13
Schade en aansprakelijkheid	13
Noteer hier uw vragen	16

Leeswijzer

In de tekst van deze folder treft u nogal eens het woord 'hulpverlener' aan. Dit woord wordt gebruikt voor de verschillende beroepsbeoefenaren: specialisten, arts-assistenten, verpleegkundigen, fysiotherapeuten en maatschappelijk werkers. Kortom iedereen die bij uw behandeling of zorg betrokken is.

Om de leesbaarheid te bevorderen wordt de mannelijke vorm gebruikt als mannen en vrouwen worden bedoeld.

Inleiding

U wordt behandeld in het UMC St Radboud. Onze medewerkers doen hun best u een goede, deskundige behandeling en verzorging te geven. U heeft als patiënt bepaalde verwachtingen over de behandeling, verzorging en organisatie. Onze medewerkers verwachten ook het een en ander van u. Zo is uw medewerking nodig om u zo goed mogelijk te kunnen behandelen. De belangrijkste rechten en plichten tussen het ziekenhuis en de patiënt zijn geregeld in de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO). Het is belangrijk dat u als patiënt goed op de hoogte bent van uw rechten en plichten. Daarom vindt u informatie hierover in deze folder.

Voor een goede medische behandeling is het noodzakelijk dat uw behandelend arts een dossier bijhoudt. Dit dossier bevat aantekeningen over uw gezondheidstoestand en gegevens over de uitgevoerde onderzoeken en behandelingen.

Ter bescherming van uw privacy is de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) ingevoerd. Informatie over de privacyregels vindt u in deze folder.

Het UMC St Radboud is een academisch ziekenhuis en biedt basiszorg voor patiënten uit de regio en specialistische zorg voor patiënten in het hele land. Daarnaast worden hier artsen, verpleegkundigen en andere hulpverleners opgeleid, waardoor u vaak meer artsen rond het bed zult zien dan in de meeste ziekenhuizen het geval is. Verder wordt medisch wetenschappelijk onderzoek verricht. Of uw persoonlijke gegevens of lichaamsmateriaal gebruikt mogen worden voor onderwijsdoeleinden of wetenschappelijk onderzoek is aan wettelijke regels gebonden en ook het ziekenhuis heeft hiervoor regels afgesproken. Hierover vindt u informatie in de paragraaf wetenschappelijk onderzoek.

Tot slot wordt in het hoofdstuk klachten vermeld hoe u kunt handelen als u ontevreden bent over de behandeling of het verblijf in het ziekenhuis.

Rechten en plichten volgens de WGBO

Rechten

De regels die gelden als een patiënt hulp inroept van een arts staan beschreven in de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO).

Uit deze wet vloeien de volgende rechten voor de patiënt voort:

- recht op zorgvuldige zorg en behandeling, aangepast aan zijn toestand of ziekte, met
 - behoud van zijn verantwoordelijkheid voor het nemen van beslissingen
 - respect voor zijn menselijke waardigheid
 - erkenning van zijn religieuze overtuiging of levensbeschouwing
 - eerbiediging van zijn persoonlijke levenssfeer
 - vertrouwelijke behandeling van zijn gegevens
- recht op duidelijke informatie, die
 - van belang is om de eigen toestand te kunnen beoordelen
 - voldoende inzicht verschaft om te kunnen beslissen of men een bepaald(e) onderzoek/behandeling wil ondergaan. Hierbij hoort

informatie over mogelijke risico's en behandelwijzen.

Plichten

Van de patiënt wordt verwacht dat hij een goede gang van zaken in het ziekenhuis mede bevordert en respect en begrip heeft voor medepatiënten en medewerkers en rekening houdt met hun belangen.

Volgens de WGBO heeft de hulpverlener de plicht u zo goed mogelijk te informeren over de onderzoeken en behandelingen. Op uw beurt heeft u als patiënt de plicht zo goed mogelijk aan de behandeling mee te werken. Zo mag de hulpverlener bijvoorbeeld van u verwachten dat u hem voorafgaande aan de onderzoeken -maar ook tijdens de behandeling- informeert over belangrijke zaken die met uw ziekte en lichamelijke klachten of met de behandeling samenhangen. Naarmate de hulpverlener beter is geïnformeerd, is hij ook beter in staat u zo goed mogelijk te behandelen.

Identificatieplicht

In het ziekenhuis kan men u vragen om een identificatiebewijs. Wilt u dit meenemen bij het bezoek aan het ziekenhuis. Als u niet de Nederlandse nationaliteit hebt, zijn de volgende ID-bewijzen geldig:

- het verblijfsdocument van de vreemdelingendienst
- het vluchtelingenpaspoort
- het vreemdelingenpaspoort
- een niet-Nederlands paspoort (zodanig voorzien van een verblijfsaantekening)
- het elektronisch W-document voor asielzoekers

Vanaf 14 jaar moeten kinderen een eigen identificatiebewijs hebben. Onder de 14 jaar gelden als identificatiebewijs: een eigen identiteitsbewijs of een identiteitsbewijs van een van de ouders aangevuld met een verzekeringspas van het kind.

Geïnformeerde toestemming

Voordat onderzoek of behandeling bij u kan plaatsvinden, behoort u over de aard, het doel, de risico's daarvan en eventuele andere behandelmogelijkheden relevante informatie te ontvangen. De arts probeert deze informatie zo goed mogelijk af te stemmen op uw individuele situatie en uw wensen. Hierbij heeft u zelf óók een belangrijke taak. Het is van belang dat u duidelijk aangeeft of u nog meer informatie nodig heeft of dat u niet alles heeft begrepen. Als u geen informatie wenst, kunt u dat ook aangeven. De hulpverlener zal dit accepteren, zolang dat voor uzelf of een ander niet erg nadelig is.

Voor onderzoek en behandeling is uw toestemming nodig. Om deze te kunnen geven heeft u goede informatie nodig. U kunt met uw hulpverlener overleggen of er andere behandelmogelijkheden zijn. U mag een behandeling afwijzen. De arts zal uw beslissing in het algemeen respecteren en u niet een bepaalde behandeling opdringen. Wel zal hij u wijzen op de mogelijke gevolgen van uw beslissing.

Een behandeling bestaat doorgaans uit meerdere, met elkaar samenhangende, onderzoeken en verrichtingen. U mag van de hulpverlener verwachten dat hij u gedurende de hele behandeling op de hoogte houdt en informeert over relevante zaken. Wanneer er sprake is van een behandeling die ingrijpende gevolgen kan hebben, moet de hulpverlener daarvoor uw uitdrukkelijke toestemming vragen. In sommige gevallen kunnen u of uw arts er de voorkeur aan geven uw toestemming schriftelijk vast te leggen.

Het kan voorkomen dat u van mening verandert en uw gegeven toestemming wilt intrekken. In dat geval laat u dit zo spoedig mogelijk weten aan de arts. Samen kunt u dan overleggen wat verder te doen. De arts kan u vragen de intrekking schriftelijk te bevestigen.

In spoedeisende situaties, waarin geen overleg met u of uw vertegenwoordiger (zie hieronder) mogelijk is en medisch handelen direct noodzakelijk is, mag de hulpverlener handelen zonder uw toestemming. Dit kan bijvoorbeeld voorkomen wanneer de patiënt bij een auto-ongeluk bewusteloos raakt en direct medisch ingrijpen nodig is.

Vertegenwoordiging

Als u door uw lichamelijke of geestelijke toestand niet in staat bent uw belangen te behartigen, bijvoorbeeld als u buiten bewustzijn bent, is er sprake van wilsonbekwaamheid. De arts moet in dat geval uw vertegenwoordiger over uw gezondheidstoestand informeren en de vertegenwoordiger om toestemming vragen voor de behandeling of het onderzoek.

Uw echtgenoot of partner is in dit geval bevoegd u te vertegenwoordigen. Als deze er niet is kunnen uw ouders, uw kinderen, uw broer of zus u vertegenwoordigen. In het geval een curator of een mentor is benoemd als wettelijk vertegenwoordiger of u iemand schriftelijk heeft gemachtigd als vertegenwoordiger, dan komen deze uiteraard als eerste in aanmerking om u te vertegenwoordigen.

Minderjarigen

Als de patiënt onder de 18 jaar is en dus minderjarig, gelden -afhankelijk van de leeftijd van de patiënt- verschillende regels met betrekking tot de vertegenwoordiging.

De minderjarigen worden in de WGBO in drie groepen ingedeeld:

- a. Patiënten jonger dan 12 jaar worden in de regel vertegenwoordigd door hun ouders. De arts informeert de ouders over de behandeling of het onderzoek dat het kind zal ondergaan. De ouders moeten toestemming geven. De arts informeert het kind op zijn begripsniveau.
- b. Patiënten tussen 12 jaar en 16 jaar oud: de arts moet zowel de patiënt als de ouder informeren en om toestemming vragen en beide moeten toestemming geven.
- c. Patiënten van 16 jaar en ouder mogen zelf een behandelingsovereenkomst aangaan (mits ze wilsbekwaam zijn) en worden dus niet door hun ouders vertegenwoordigd.

Wilsverklaring

In een schriftelijke wilsverklaring kunt u vastleggen hoe u behandeld wilt worden in het geval u wilsonbekwaam wordt. Deze verklaring moet vrijwillig door u zijn opgesteld op een

moment waarop u wilsbekwaam bent. De verklaring gaat over specifieke, duidelijk omschreven ziekte(n) en/of een specifieke behandelvraag. De verklaring is geldig als deze van een recente datum is voorzien en door u is ondertekend. In het algemeen geldt dat een arts volgens deze verklaring dient te handelen. De arts kan echter afwijken van hetgeen in de verklaring wordt gesteld wanneer daarvoor gegronde redenen zijn. De arts kan bijvoorbeeld niet overtuigd zijn van de geldigheid en/of de toepasbaarheid van de verklaring. Wanneer met spoed gehandeld moet worden en er geen tijd is om na te gaan of er een verklaring is of de inhoud ervan goed te bekijken, zal de arts naar beste weten handelen. Bent u in het bezit van een wilsverklaring meldt u dit dan aan uw behandelend arts. Het is van belang dat u de inhoud van uw verklaring met hem bespreekt op het moment dat u nog wilsbekwaam bent, zodat hij op de hoogte is van uw verlangens. Ook is het van belang dat u uw naasten (partner en familie) informeert over de wilsverklaring.

Second opinion

Met een tweede mening, ook wel 'second opinion' genoemd, wordt bedoeld het oordeel of advies van een andere

medisch specialist dan de behandelend arts. Deze geeft op verzoek zijn mening, maar hij neemt de behandeling niet over. U kunt een second opinion vragen bijvoorbeeld als u een belangrijke beslissing moet nemen over de behandeling of als u twijfelt over een diagnose of behandeling. Het is verstandig deze twijfel met uw behandelend arts of huisarts te bespreken. Zij kunnen u behulpzaam zijn bij de verwijzing naar een andere deskundige. Het kan ook voorkomen dat uw behandelend arts voorstelt de mening van een andere arts te vragen.

Informeert u, voordat u een tweede mening vraagt, bij uw zorgverzekeraar hoe u het beste kunt handelen. Als de zorgverzekeraar de kosten van een tweede mening niet accepteert komen deze namelijk voor uw eigen rekening.

Rechten rondom medisch dossier

In het kader van uw behandeling is de hulpverlener verplicht een dossier aan te leggen. In dit dossier worden gegevens over u opgenomen. Ook afschriften van correspondentie met uw huisarts en eventuele andere specialisten worden in dit dossier bewaard.

Recht op inzage en afschrift

Volgens de WGBO en de Wet Bescherming Persoonsgegevens heeft u ten aanzien van het dossier een aantal rechten. Zo heeft u recht op inzage en afschrift (kopie) van het dossier, tenzij dit in strijd is met het privacybelang van een ander. Het UMC mag voor kopieën van uw gegevens een vergoeding vragen: tot 100 pagina's maximaal € 4,50, meer dan 100 pagina's maximaal € 22,50.

Voor kopieën van foto's brengt het ziekenhuis een bedrag van € 4,50 in rekening. Een verzoek om inzage of kopie kunt u richten aan uw behandelend arts / afdeling of aan de Raad van Bestuur. Bij een verzoek om inzage zal naar een geschikt moment worden gezocht om samen met u het dossier door te nemen. Ook kunt u iemand machtigen uw dossier namens u in te zien of namens u een afschrift te vragen. De aanvrager (partner, familielid of advocaat) moet dan een schriftelijke machtiging overleggen.

Bij patiënten jonger dan 12 jaar hebben de ouders recht op inzage en afschrift. Bij kinderen van 12 tot 16 jaar is toestemming nodig van zowel de ouder als het kind.

Bij jongeren van zestien jaar en ouder hebben ouders toestemming van het

kind nodig als ze het dossier willen inzien of kopieën willen ontvangen. Omdat de privacy van een patiënt ook na diens overlijden dient te worden beschermd, mogen familieleden of anderen niet zonder meer het dossier van een overledene inzien. De arts kan hiertoe alleen besluiten als kan worden verondersteld dat de patiënt -bij leven- hiertegen geen bezwaar zou hebben gemaakt en de familie of anderen zwaarwegend belang hebben bij de inzage.

Recht op wijzigen, aanvulling en vernietiging

Als u vindt dat de gegevens in uw dossier feitelijk onjuist, onvolledig, niet relevant of in strijd zijn met een wettelijk voorschrift, kunt u de behandelend arts verzoeken deze te corrigeren. Ook kunt u een (aanvullende) verklaring afgeven of opsturen met het verzoek deze aan het dossier toe te voegen.

Verder kunt u verzoeken om (een deel van) uw gegevens te vernietigen. Dit verzoek hoeft niet ingewilligd te worden als de arts aannemelijk kan maken dat het bewaren van belang is voor iemand anders dan uzelf. Ook kan een wettelijke bepaling vernietiging verbieden. Een verzoek om correctie of aanvulling kunt u richten aan de Raad van Bestuur of uw behandelend arts.

Bewaartermijn

Het dossier wordt niet langer bewaard dan nodig. De algemene bewaartermijn is vijftien jaar na het laatste contact tussen ziekenhuis en patiënt. Soms langer, bijvoorbeeld bij langlopende of terugkerende behandelingen. U kunt er ook zelf om vragen en hierover afspraken met uw arts maken.

Bent u via de Wet Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen (BOPZ) opgenomen op de psychiatrische afdeling van het ziekenhuis dan geldt een aparte regeling. Dossiers die tijdens een BOPZ-opname zijn aangelegd, moeten tot vijf jaar na de opname bewaard worden. Kopieën van rechtelijke beslissingen, beschikkingen van de burgemeester tot dwangopname (IBS) en de bijbehorende geneeskundige verklaringen moeten vijf jaar na dategening worden vernietigd.

Privacy

Gebruik van patiëntgegevens

Uw persoonlijke gegevens mogen in het kader van uw behandeling, zonder dat hiervoor telkens opnieuw uw toestemming nodig is, worden verstrekt aan andere hulpverleners betrokken bij uw behandeling. Zo kunnen gegevens bijvoorbeeld worden doorgegeven aan een waarnemer van uw behandelend arts, de radioloog, de klinisch chemicus of uw huisarts na ontslag. Hiernaast mogen binnen het UMC St Radboud uw gegevens ook worden gebruikt voor de ondersteuning van de patiëntenzorg, wetenschappelijk onderzoek en onderwijs, statistiekdoeleinden, ondersteuning van de bedrijfsvoering (bijvoorbeeld de financiële administratie), de kwaliteitszorg en de klachtenafhandeling. Wanneer het ziekenhuis uw gegevens voor andere dan bovengenoemde doelen wil gebruiken, dan kan dat alleen met uw toestemming.

Ziekenhuismedewerkers mogen de verkregen gegevens niet doorgeven aan buitenstaanders. Zij hebben een geheimhoudingsplicht. Deze zwijgplicht geldt ook voor niet strikt medische zaken. Voor het verstrekken van gegevens aan derden (bijvoorbeeld instanties als politie, bedrijfsverenigingen,

verzekeringsmaatschappijen, GAK etc.) is uw toestemming nodig. Dit geldt niet voor anonieme gegevens. Het UMC St Radboud verstrekt anonieme gegevens van patiënten aan instanties die deze gegevens landelijk bewerken, bijvoorbeeld het SIG/Informatiecentrum voor de Gezondheidszorg en de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

In enkele uitzonderingssituaties -die in de wet zijn vastgelegd- kan zonder uw toestemming informatie aan derden worden verstrekt. Zo is het ziekenhuis verplicht om sommige besmettelijke ziekten te melden aan de gemeentelijke gezondheidsdienst (GGD), zodat snel maatregelen getroffen kunnen worden om verspreiding van deze ziekten te voorkomen. Ook mag het UMC St Radboud, als daarom wordt gevraagd, zonder uw toestemming bepaalde gegevens verstrekken aan de zorgverzekeraar. Het gaat dan om informatie die nodig is om een machtiging voor de behandeling af te geven of de rekening voor de behandeling te controleren.

Kankerregistratie

De ziekenhuizen in Nederland hebben met de Integrale Kankercentra in Nederland afgesproken dat zij gegevens over patiënten met kanker aan het Integrale Kankercentrum ter

beschikking stellen. Voor het UMC St Radboud is die afspraak gemaakt met het Integraal Kankercentrum Oost (IKO). Wanneer bij u kanker wordt vastgesteld, stelt uw behandelend arts enkele medische gegevens over u beschikbaar aan het IKO. Het IKO legt deze informatie vast in de kankerregistratie. Deze gegevens worden gebruikt om na te gaan hoe vaak en waar kanker in Nederland voorkomt, om de behandeling van kanker te verbeteren en om het wetenschappelijk onderzoek te ondersteunen.

Meer informatie over de kankerregistratie kunt u vinden in de folder "Registratie van kanker: van groot belang". Deze folder is verkrijgbaar in het Voorlichtingscentrum of beschikbaar via www.IKCnet.nl/cijfers/patiënten. Heeft u bezwaar tegen opname van uw gegevens in de kankerregistratie dan kunt u dit doorgeven aan uw hoofdbehandelaar. Uw gegevens zullen dan niet aan het IKO worden verstrekt.

Beveiliging patiëntgegevens

Binnen het UMC St Radboud zijn organisatorische en technische beveiligingsmaatregelen genomen om de gegevens van patiënten te beschermen tegen verlies of enige vorm van onrechtmatige verwerking. De regels hebben zowel betrekking op papieren als digitale

gegevens. Deze regels zien erop toe dat dossiers veilig worden opgeborgen, dat de gegevens niet verloren gaan en dat ze niet in onbevoegde handen komen. Hulpverleners die rechtstreeks bij uw behandeling betrokken zijn, hebben alleen toegang tot gegevens die noodzakelijk zijn voor het uitvoeren van hun taak.

Privacyreglement

Binnen het UMC St Radboud geldt het 'reglement ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer in verband met de verwerking van persoonsgegevens omtrent patiënten in het UMC St Radboud', kortweg privacyreglement genoemd. In het reglement worden zaken rondom de gegevensverwerkingen nader omschreven. Belangstellenden kunnen het privacyreglement inzien bij het voorlichtingscentrum van het UMC St Radboud.

Wetenschappelijk onderzoek en onderwijs

Wetenschappelijk onderzoek

Wetenschappelijk onderzoek is nodig om meer kennis te verwerven en betere behandelmethoden te ontwikkelen. Dit komt de patiënt ten goede. Zowel de medici als de Raad van Bestuur zien er nauwgezet op toe dat het wetenschappelijk onderzoek op een verantwoorde manier gebeurt. Hiervoor zijn strikte normen opgesteld.

Gebruik patiëntgegevens voor wetenschappelijk onderzoek

Bij wetenschappelijk onderzoek maakt men vaak gebruik van gegevens die bij de behandeling van patiënten zijn verzameld. Meestal gebeurt dit anoniem. Dit betekent dat de onderzoeker niet weet om welke patiënten het gaat. Anoniem onderzoek mag zonder uw toestemming worden gedaan.

Is het gebruik van anonieme gegevens niet mogelijk, dan worden gecodeerde gegevens gebruikt. De behandelend arts voegt dan een code toe aan de gegevens. De sleutel van die code is niet bekend bij de onderzoeker. Heeft u bezwaar tegen het gebruik van uw gegevens voor dit gecodeerde onderzoek, dan kunt u dit aangeven bij uw

behandelend arts. Hij maakt hiervan een aantekening in uw dossier. Uw gegevens worden dan niet gebruikt. Wanneer u *geen* bezwaar maakt dan mogen uw gegevens dus *wel* worden gebruikt voor gecodeerd onderzoek. Als de onderzoeker nadere gegevens wil, kan hij die via de code bij de behandelend arts opvragen. De arts zal uw toestemming vragen voor verstrekking van nadere gegevens aan de onderzoeker. In sommige gevallen is het voor onderzoek noodzakelijk dat de onderzoeker weet om welke patiënt het gaat. Voor deelname aan dergelijk onderzoek moet men u om toestemming vragen. Ook moet men u uitvoerig informeren over de aard van het onderzoek, het te verwachten nut, waaruit de eventuele medewerking zal bestaan en of die medewerking belastend is. De keuze is dan aan u: instemmen met deelname aan het onderzoek of weigeren. Welke beslissing u ook neemt, het heeft geen (nadelige) gevolgen voor de behandeling.

Tenslotte kan deelname aan onderzoek inhouden dat u wordt gevraagd om een vragenlijst in te vullen of deel te nemen aan een onderzoek waarin bijvoorbeeld een nieuw geneesmiddel of een nieuwe operatietechniek wordt onderzocht. Dergelijk onderzoek dient

te worden aangemeld bij de Commissie Mensgebonden Onderzoek (CMO). U ontvangt dan de folder 'Deelname aan medisch-wetenschappelijk onderzoek'.

Onderzoek met lichaamsmateriaal

In het kader van behandeling neemt men regelmatig lichaamsmateriaal, zoals bijvoorbeeld bloed, urine of (bot)weefsel, af. Meestal blijft er wat lichaamsmateriaal over. Dit wordt restmateriaal genoemd. Het is vaak bruikbaar voor wetenschappelijk onderzoek. Meestal gebeurt dit anoniem. De onderzoeker beschikt niet over uw persoonlijke gegevens of er wordt een unieke code aan het restmateriaal toegevoegd. Bij het onderzoek met restmateriaal gaat men ervan uit dat u geen bezwaar heeft. Heeft u echter wel bezwaar tegen dit gebruik, dan kunt u dit kenbaar maken aan uw behandelend arts. Deze maakt hiervan een aantekening in het medisch dossier en uw lichaamsmateriaal wordt dan niet gebruikt voor wetenschappelijk onderzoek. Soms wordt restmateriaal gebruikt voor niet-anoniem onderzoek. De onderzoeker is dan wel op de hoogte van uw persoonlijke gegevens. Hiervoor moet men u altijd uitdrukkelijk toestemming vragen. Uw behandelend arts zal deze vraag met u bespreken en daarover uit-

leg geven. U kunt in vrijheid beslissen of u aan het onderzoek wilt meewerken of niet.

Als restmateriaal wordt gebruikt voor wetenschappelijk onderzoek wordt men in het algemeen niet over de resultaten van het onderzoek geïnformeerd. De resultaten van het onderzoek verschijnen als wetenschappelijke publicaties in de vakpers of in de media. Het kan gebeuren dat de onderzoeker bij het onderzoek met restmateriaal iets ontdekt dat voor u direct van belang kan zijn (toevalsbevindingen). Hij kan dit aan de behandelend arts laten weten via de code. De behandelend arts zal u die informatie echter alleen geven als u vantevoren de wens te kennen heeft gegeven deze informatie te willen ontvangen. Als u in dit geval geïnformeerd wilt worden, kunt u dit melden bij uw behandelend arts. Deze zal dit met u bespreken en een aantekening maken in uw dossier.

Bij wilsonbekwame patiënten kan de vertegenwoordiger van de patiënt bezwaar maken of toestemming geven. De onderzoeker mag overigens alleen gebruik maken van restmateriaal van wilsonbekwamen als onderzoek met restmateriaal van wilsbekwamen niet mogelijk is.

Onderwijs

Het UMC St Radboud heeft -naast een zo goed mogelijke behandeling en verpleging van patiënten- tot taak studenten in de geneeskunde (co-assistenten) op te leiden tot arts. Ook artsen die zich specialiseren (arts-assistenten) krijgen hier hun opleiding tot medisch specialist. Verder lopen verpleegkundigen in opleiding hier stage. Door deze opleidingssituatie zult u vaak meer 'artsen' rond het bed zien dan in de meeste ziekenhuizen het geval is. Bij gesprekken en lichamelijke onderzoeken zijn meestal drie personen betrokken: een arts-assistent of een specialist, een co-assistent en een verpleegkundige. Hierdoor neemt het soms meer tijd in beslag dan elders.

Gebruik patiëntgegevens en restmateriaal voor onderwijs

Gegevens die verkregen zijn tijdens uw medische behandeling en restmateriaal mag het ziekenhuis zonder uw toestemming voor onderwijsdoeleinden gebruiken. Dit mag alleen als deze gegevens of materiaal anoniem zijn. Heeft u hiertegen bezwaar dan dient u dit kenbaar te maken aan uw behandelend arts.

Foto/video-opnamen

Soms worden in het kader van uw behandeling foto -of video-opnamen gemaakt. Deze opnamen worden gemaakt ter verslaglegging en bewaard in uw medisch dossier.

Voor het maken van de opnamen hoeft uw arts u niet apart om toestemming te vragen omdat het onderdeel is van uw behandeling. Mocht u bezwaar hebben tegen de foto -of video-opnamen dan kunt u dit aan uw arts melden.

Uw arts dient u wel apart om toestemming te vragen wanneer hij/zij foto -of video-opname van u voor onderwijs -of kwaliteitsdoeleinden wil gebruiken. Vooraf wordt dan met u besproken waarvoor de opnamen gebruikt worden en hoelang de opnamen bewaard blijven. U bent vrij hieraan wel of niet mee te werken. U behoudt altijd het recht om uw eerder gegeven toestemming in te trekken.

Als u zelf foto/video-opname in het ziekenhuis wilt maken van anderen dan moeten de personen die gefilmd/ gefotografeerd worden daarvoor altijd toestemming geven.

Klachten

Het kan gebeuren dat u over sommige onderdelen van de behandeling of het verblijf in het ziekenhuis niet tevreden bent. Als u klachten of problemen heeft, bespreek deze dan in eerste instantie met de (hoofd)verpleegkundige of behandelend arts. Zij zijn bereid met u te overleggen en te zoeken naar een oplossing.

Mocht dit niet tot het gewenste resultaat leiden, dan kunt u uw klacht, bij voorkeur schriftelijk, indienen bij de Klachtencommissie van het ziekenhuis.

Het adres is:

UMC St Radboud
t.a.v. klachtencoördinator
Antwoordnummer 540
6500 VC Nijmegen

Een folder met een beschrijving van de klachtenprocedure is verkrijgbaar op de afdeling, de polikliniek of bij het Voorlichtingscentrum in de hal bij de hoofdingang, route 510.

In het Voorlichtingscentrum is ook het Klachtenreglement ter inzage. De medewerkers van dit centrum kunnen u bovendien van advies dienen bij het vinden van de juiste weg.

Schade en aansprakelijkheid

Onze medewerkers trachten zorgvuldig te werken. Desondanks is het niet altijd mogelijk te voorkomen dat u tijdens uw verblijf in ons ziekenhuis op de een of andere manier schade ondervindt. Schade kan materieel zijn, dat wil zeggen voortkomen uit beschadiging of vermissing van eigendommen. Schade kan ook voortkomen uit schade die uw persoon betreft, dan spreken we over letselschade.

Materiele schade

U bent zelf verantwoordelijk voor de eigendommen die u ten behoeve van uw verblijf meeneemt naar het UMC St Radboud. Wij adviseren u bij uw bezoek aan de polikliniek, behandelkamer en bij opname zo min mogelijk geld, dure kleding of andere kostbaarheden mee te nemen naar het ziekenhuis. Wij geven dit advies om zo veel mogelijk te voorkomen dat er schade ontstaat. Immers, een ziekenhuis heeft een openbaar karakter en is voor iedereen toegankelijk. Diefstal en vermissing is daardoor niet altijd te voorkomen. U bent zelf verantwoordelijk voor de door u meegenomen spullen. Voor schade of verlies van dergelijke zaken aanvaardt het ziekenhuis geen aansprakelijkheid.

Wanneer u meent door schuld of nalatigheid van het ziekenhuis schade te hebben ondervonden door beschadiging, vermissing of diefstal kunt u het ziekenhuis hiervoor aansprakelijk stellen. Dit wil niet zeggen dat het ziekenhuis ook aansprakelijk is. Hiernaar zal een onderzoek worden ingesteld. Een aansprakelijkstelling moet schriftelijk worden ingediend. Hierbij moet u aangeven wat de oorzaak en de omvang van de schade is. U ontvangt dan bericht over de wijze van afhandeling van uw schadeclaim.

U kunt uw brief richten aan het
UMC St Radboud ter attentie van:
Raad van Bestuur
Antwoordnummer 540
6500 VC Nijmegen

Letselschade

Als u van mening bent dat u letsel heeft opgelopen als gevolg van een onzorgvuldige medische behandeling dan kan dit voor u reden zijn om het UMC St Radboud aansprakelijk te stellen. Dit dient dan schriftelijk te gebeuren. Om de letselschade nader te onderzoeken zal het nodig zijn relevante medische gegevens op te vragen en ter inzage te geven aan de aansprakelijkheidsverzekeraar van het ziekenhuis. Hiervoor wordt uw toestemming gevraagd. Van de aansprakelijkheidsverzekeraar van het ziekenhuis ontvangt u bericht over de aansprakelijkheid en de eventueel te vergoeden schade.

Disclaimer: Deze folder is slechts samenvattend en beschrijft alleen de meest algemeen geldende rechten en plichten. Vanwege de omvang worden niet alle uitzonderingen en situaties behandeld. Aan de inhoud kunnen geen rechten worden ontleend.

Adres

Bezoekadres

UMC St Radboud
Geert Groteplein 10
Nijmegen

Postadres

UMC St Radboud
Postbus 9101
6500 HB Nijmegen

Telefoonnummer

UMC St Radboud algemeen
024 - 361 11 11

© *UMC St Radboud*
overname van (gedeelten uit)
deze tekst is uitsluitend
mogelijk na schriftelijke
toestemming van
Staf Concerncommunicatie