

Samen zorgen voor een veilige zorg

Wat u moet weten als patiënt



Ommelander Ziekenhuis
Groningen

Inleiding

Binnenkort komt u naar het Ommelander Ziekenhuis Groningen. In deze brochure leest u over een aantal onderwerpen die belangrijk voor u kunnen zijn. Daarnaast vindt u achter in deze brochure een overzicht van websites waar u meer achtergrondinformatie over deze onderwerpen vindt.

Wanneer er iets met uw gezondheid aan de hand is, heeft u hulp van een arts, verpleegkundige of andere deskundige nodig. Samen gaat u op zoek naar een oplossing. In deze relatie staat bereidheid tot samenwerking en wederzijds vertrouwen en respect voorop. Deze waarden vormen voor ons de basis voor onze contacten en communicatie met u. De afspraken daarover liggen ook vast in een gedragscode die geldt voor iedereen die bij ons werkt.

Wij nodigen u nadrukkelijk uit om vragen of opmerkingen die de inhoud van deze brochure bij u oproept, aan ons te laten weten via communicatie@ozg.nl.

Aan de hand van uw vragen en opmerkingen kunnen wij de kwaliteit en veiligheid van onze zorg verder verbeteren.

Inhoud

	pagina
1. Uw rechten als patiënt	5-9
1.1. Recht op informatie	5
1.2. Toestemmingsvereiste	6
1.3. Recht op privacy	7
1.4. Recht op inzage en kopie	7
1.5. Bewaartermijn medische gegevens	7
1.6. Geheimhouding	8
1.7. Gebruik van dossiergegevens	8
1.8. Deelname aan wetenschappelijk onderzoek	8
1.9. Klachtenregeling	8
2. Uw veiligheid tijdens een verblijf in het ziekenhuis	9
3. Wederzijds belang van het geven van informatie	10
4. Behandelaar en hoofdbehandelaar	12
5. Zorgkosten	13
6. Tot slot	13
7. Belangrijke adressen en websites	14

1. Uw rechten als patiënt

De rechten (en de plichten) van patiënten maar ook van zorgverleners zijn vastgelegd in de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst, afgekort tot de WGBO. De WGBO wordt ook wel de Wet 'Patiëntenrechten' genoemd.

De WGBO is er gekomen om meer evenwicht te brengen in de relatie tussen patiënt en arts. De basis voor deze wet is uw recht om zelf uit te maken wat er in het kader van uw gezondheid en uw lichaam mag en moet gebeuren. De WGBO moet vooral voorkómen dat er problemen ontstaan in de relatie met de zorgverlener(s) van het ziekenhuis.

Hierna worden de verschillende onderwerpen uit de WGBO kort toegelicht.

1.1 Recht op informatie

Recht op informatie houdt in dat u als patiënt recht heeft op zo volledig mogelijke informatie. En dat u ook recht heeft op begrijpelijke en objectieve informatie.

Als u vragen heeft over uw gezondheid, ziekte of behandeling, geeft de arts u daar zo goed mogelijk antwoord op. Daarnaast geeft deze arts u alle informatie, die u nodig heeft om weloverwogen te kunnen beslissen voor een bepaald onderzoek of een bepaalde behandeling.

Uw specialist behoort u in begrijpelijke woorden informatie te geven over in elk geval:

- het onderzoek of de voorgestelde behandeling die hij voor u nodig acht;
- de te verwachten gevolgen en eventuele risico's daarvan voor uw gezondheid;
- eventuele andere methoden van onderzoek of behandeling;
- de vooruitzichten voor uw gezondheid.

Aan de hand van deze informatie bepaalt u of u een onderzoek of behandeling wilt ondergaan.

Wilt u meer weten of is het niet geheel duidelijk? Geeft u dit dan in het contact met uw behandelend arts aan. U kunt de arts altijd vragen om de informatie voor u op te schrijven.

Schriftelijke informatie zorgt dat u thuis alles nog eens rustig kunt doorlezen.

Het Ommelander Ziekenhuis heeft over een groot aantal onderzoeken en behandelingen een folder. Vraagt u hier gerust naar. U vindt de folders ook op onze website: www.ommelanderziekenhuis.nl

1.2 Toestemmingsvereiste

Het kernwoord van de WGBO is *Informed Consent*. Dit wil zeggen: toestemming op grond van de juiste informatie.

U kunt alleen toestemming geven voor een onderzoek en behandeling als u weet én begrijpt wat er gaat gebeuren en wat dat voor u betekent.

Een zorgverlener is verplicht u vooraf in begrijpelijke taal te informeren over een ingrijpend onderzoek of ingrijpende behandeling. Maar ook om te vragen of u voldoende informatie ontving om te kunnen besluiten tot toestemming voor het onderzoek of de behandeling.

In een levensbedreigende situatie kan het voorkomen dat een zorgverlener moet handelen zonder uw toestemming.

Als u heeft ingestemd met een bepaalde operatie, hoeft er niet voor alle voorbereidende onderzoeken die daarbij horen (bijv. het bloedprikken) telkens opnieuw toestemming gevraagd te worden. Ook voor niet-ingrijpende handelingen of onderzoeken is niet altijd uw uitdrukkelijke toestemming vereist.

Toestemmingsvereiste en handelingsbekwaamheid

Hierna staan we kort stil bij het onderwerp toestemmingsvereiste en bij vragen rond handelingsbekwaamheid.

- **Handelingsbekwaamheid minderjarigen**
Jongeren vanaf 16 jaar worden in de WGBO gelijkgesteld met volwassenen: zij kunnen zelfstandig toestemming geven voor een bepaalde behandeling, instemming van de ouders is niet nodig. Bij kinderen jonger dan 12 jaar beslissen de ouders over de voorgenomen behandeling. Aan jonge kinderen moet wel op een begrijpelijke wijze worden uitgelegd wat er gaat gebeuren.

Zijn de kinderen tussen de 12 en 16 jaar dan moeten zowel ouder als kind afzonderlijk toestemming geven voor de voorgenomen behandeling.
- **Handelingsbekwaamheid wilsonbekwamen**
De WGBO voorziet in een regeling voor vertegenwoordiging van een meerderjarige, wilsonbekwame patiënt, zoals een patiënt met dementie of een patiënt die in coma ligt.
Iedereen kan een verklaring opstellen waarin hij kan aangeven wie als zijn vertegenwoordiger optreedt als hij daar zelf niet meer toe in staat is. In deze situatie geeft deze vertegenwoordiger als gemachtigde, al dan niet toestemming voor bepaalde handelingen. Is er geen vertegenwoordiger vastgelegd, dan kan de partner, een ouder of een kind, broer of zus als vertegenwoordiger optreden.

1.2 Recht op privacy

De zorgverlener respecteert uw persoonlijke levenssfeer. Om uw privacy te waarborgen zorgt hij dat alle gesprekken zoveel mogelijk buiten het zicht en gehoor van anderen plaatsvinden. Ook kunt u ervanuit gaan dat alles geheim blijft wat u met uw zorgverlener bespreekt.

U heeft als patiënt het recht te bepalen of informatie over u aan anderen mag worden doorgegeven. Bij anderen kunt u denken aan bijvoorbeeld uw familie, de arts van een verzekeringsmaatschappij en uw werkgever. Zorgverleners kunnen alleen mét uw toestemming informatie over uw ziekte en behandeling aan anderen geven. Deze toestemming kunt u mondeling of schriftelijk geven.

In verband met de administratieve afhandeling van uw bezoek of verblijf in het ziekenhuis, krijgt uw zorgverzekeraar wel bepaalde gegevens over uw behandeling. Dit betreft de diagnose, de reden voor opname en zo nodig een korte motivatie.

1.3 Recht op inzage en kopie

In het ziekenhuis worden uw persoonlijke en uw medische en verpleegkundige gegevens die over uw behandeling gaan, schriftelijk en/of digitaal vastgelegd en bewaard in uw medisch dossier.

U heeft recht op inzage in uw dossier. Wij raden u aan samen met uw specialist het dossier door te nemen. Als de gegevens die in het dossier zitten, onduidelijk zijn kan deze arts u hierover uitleg geven. Daarnaast heeft u het recht verklaringen of gegevens van uzelf aan het dossier toe te voegen.

Ook kunt u een kopie van (een gedeelte van) uw medisch dossier opvragen.

Via het formulier '*Inzage/afschrift medisch dossier*' kunt u aan het ziekenhuis uw wens(en) kenbaar maken. U kunt dit formulier via de website opvragen: <https://www.ommelanderziekenhuis.nl/patienten/rechten-plichten/medischdossier> hier vindt u ook een toelichting bij het opvragen van uw gegevens.

Mocht het via de website niet lukken, dan kunt u contact opnemen met het secretariaat van de Raad van Bestuur via telefoonnummer 088 066 100 of door een email te sturen aan secretariaatrvb@ozg.nl

U kunt ook iemand machtigen om uw dossier in te zien of om een afschrift aan te vragen.

1.4 Bewaartermijn van medisch gegevens

Het ziekenhuis is verplicht uw gegevens te bewaren tot minimaal 20 jaar na het laatste consult.

1.5 Geheimhouding

De zorgverleners die betrokken zijn bij uw behandeling, kunnen zonder uw toestemming inzage krijgen in uw gegevens. Zij hebben een geheimhoudingsplicht en gaan vertrouwelijk met uw gegevens om.

1.6 Gebruik van dossiergegevens

Binnen het ziekenhuis besteden we veel aandacht aan het bevorderen van de kwaliteit en veiligheid van de patiëntenzorg. Onderzoek van patiëntendossiers is een van de manieren waarop wij hiervoor informatie verzamelen. De medewerkers van het ziekenhuis die dossieronderzoek uitvoeren, hebben uiteraard een geheimhoudingsplicht.

Soms kunnen uw medische gegevens van belang zijn voor wetenschappelijk of statistisch onderzoek op het gebied van de volksgezondheid. Gegevens voor deze onderzoeken mag het Ommelander Ziekenhuis zonder uw toestemming verstrekken maar uitsluitend als deze gegevens anoniem gemaakt zijn. Zo weet niemand dat het om uw gegevens gaat.

Hebt u bezwaar tegen het verstrekken van anonieme gegevens voor deze onderzoeken, laat u ons dit dan schriftelijk weten. Dit wordt dan verwerkt in onze patiëntenadministratie waarna uw gegevens niet beschikbaar zijn voor deze onderzoeken.

1.7 Deelname aan wetenschappelijk onderzoek

U kunt gevraagd worden door een zorgverlener om mee te werken aan een wetenschappelijk onderzoek. Deze zorgverlener moet u dan vooraf zowel mondeling als schriftelijk informatie geven over dit onderzoek en over wat een deelname voor u praktisch betekent. U moet zich niet verplicht voelen mee te werken aan een dergelijk onderzoek: u beslist zelf of u dit al dan niet wilt.

1.8 Klachtenregeling

In de relatie zorgverlener-patiënt gaat soms iets mis. Klagen over de zorgverlening is niet altijd makkelijk. Toch is het belangrijk dat u uw onvrede uit.

Heeft u een klacht over de behandeling of bejegening door een zorgverlener van het Ommelander Ziekenhuis, dan kunt u deze op verschillende manieren kenbaar maken.

Over de klachtenregeling kunt u lezen in de folder *'Een klacht over het Ommelander Ziekenhuis? Waar kunt u terecht'*. Deze folder kunt u aanvragen bij de ombudsfunctionaris van het ziekenhuis (voor adres zie achter in deze brochure).

Informatie over deze regeling vindt u ook op onze website.

2. Uw veiligheid tijdens een verblijf in het Ommelander Ziekenhuis

In de Zorgverzekeringswet is vastgelegd dat u zich bij een bezoek aan een zorginstelling zoals een ziekenhuis moet kunnen identificeren aan de hand van een **geldig** identiteitsbewijs. Dit kan zijn een paspoort, identiteitskaart of vreemdelingendocument of rijbewijs.

Deze identificatieplicht is ingevoerd om te voorkomen dat mensen gebruikmaken van de zorgpas van iemand anders en om de kans op medische fouten te verkleinen.

Het ziekenhuis is verplicht om uw identiteit te controleren en uw Burgerservicenummer (BSN) vast te leggen in het ziekenhuisinformatiesysteem. Dit systeem koppelt uw identiteitsgegevens zoals naam en geboortedatum aan uw medische gegevens.

De registratie van uw BSN is eenmalig, maar er kan bij een volgend bezoek wel opnieuw om uw legitimatie worden gevraagd. Het is daarom belangrijk dat u altijd een geldig identiteitsbewijs meeneemt naar een afspraak of opname in het ziekenhuis.

- *regelmatig vragen naar uw naam en geboortedatum*

Tijdens uw verblijf in het Ommelander Ziekenhuis in verband met een onderzoek of behandeling, wordt u soms meer dan één keer gevraagd naar uw naam en geboortedatum. Dit gebeurt om te controleren of de voorgenomen medische of verpleegkundige handelingen ook bij de juiste persoon worden uitgevoerd. Deze zogenoemde time-out momenten vergroten de patiëntveiligheid en zijn een vast onderdeel van de zorg.

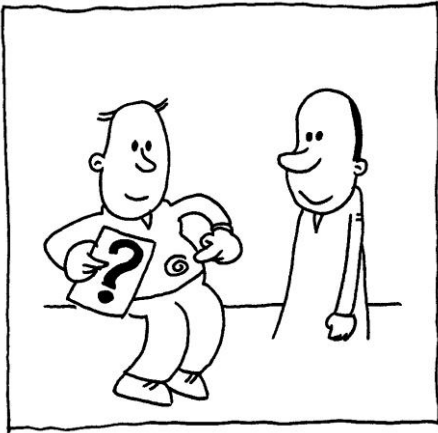
- *polsbandje*

Wordt u voor één of meer dagen opgenomen in het Ommelander Ziekenhuis dan krijgt u op de dag van opname een bandje om uw pols waarop uw naam en uw geboortedatum staan. Door dit polsbandje kunnen wij ook in een situatie waarin u tijdelijk niet aanspreekbaar bent (bijvoorbeeld tijdens een operatie onder algehele narcose) op de time-out momenten vaststellen wie u bent.

3. Wederzijds belang van het geven van informatie

Veiligheid in de zorg is een onderwerp waar iedereen in het Ommelander Ziekenhuis veel aandacht voor heeft. We houden op allerlei manieren in de gaten hoe we de zorg (nog) veiliger kunnen maken. Maar als patiënt kunt u ook een bijdrage leveren aan de veilige zorg. Dit kan door onze zorgverleners alle informatie te geven die nodig is voor een goede en veilige behandeling. Maar ook door vragen te stellen als iets niet duidelijk is. Of te melden als iets anders gaat dan verwacht. Ook als u het moeilijk vindt om de adviezen van uw zorgverleners op te volgen, adviseren wij u daar met uw zorgverlener(s) over te praten.

Hieronder een aantal tips om u hierbij te helpen.



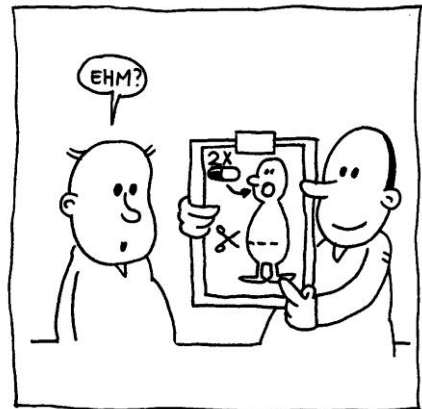
Geef alle informatie over uw gezondheidstoestand

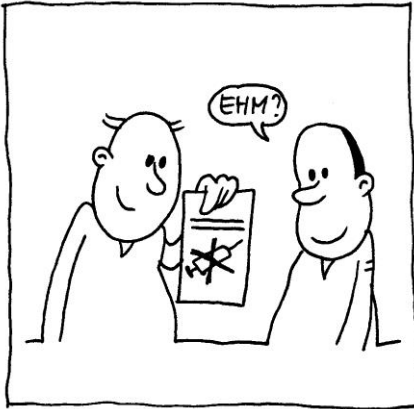
Bereid u goed voor op het gesprek met uw zorgverlener. Zet uw vragen op papier. Vertel hoe u zich voelt en maak duidelijk wat u van uw zorgverlener verwacht.

Zeg het als u iets niet begrijpt

Zeg het als u iets niet duidelijk is, als u ergens over twijfelt of als u zich zorgen maakt.

Vraag om schriftelijke informatie zodat u deze later nog eens rustig kunt nalezen.



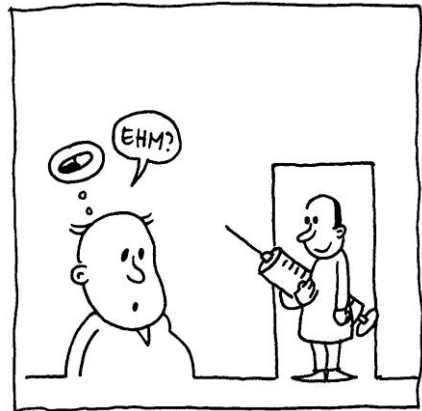


Schrijf op welke medicijnen u gebruikt

Maak een lijst van alle medicijnen die u gebruikt (met of zonder recept) en neem deze lijst mee naar het ziekenhuis. Uw apotheker kan ook een uitdraai maken van de medicijnen die u gebruikt.

Bespreek het verloop van uw behandeling

Bespreek met uw zorgverlener hoe de behandeling gaat verlopen. Vraag wat u kunt verwachten, hoe lang het duurt voordat verbetering optreedt, wat u zelf kunt doen en wat u moet doen als het anders verloopt.



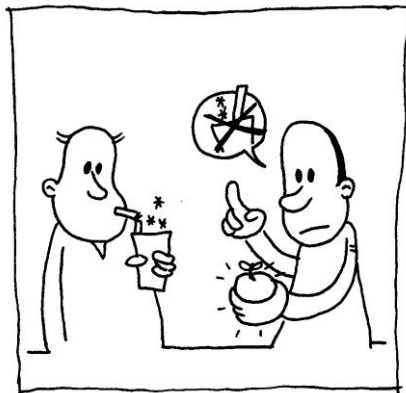
Stel vragen als iets anders gaat dan u verwacht

Stel vragen als de zorgverlener een andere behandeling geeft dan volgens u is afgesproken. Zeg het als de naam, kleur of vorm van de medicijnen afwijkt van normaal. Geef aan als u het gevoel hebt dat iets niet klopt. Controleer of uw persoonlijke gegevens (naam en geboortedatum) juist zijn.



Volg de instructies en adviezen goed op

Houd u aan de afspraken die u met de zorgverlener maakt over uw behandeling. Vraag wat u wel of niet mag doen.



4. Behandelaar en hoofdbehandelaar

In het ziekenhuis krijgt u een behandelaar toegewezen. Dit kan een arts maar ook een gespecialiseerd verpleegkundige zijn. Heeft u verschillende ziektes dan kunt u soms te maken hebben met meer dan één behandelaar.

Bij een bezoek aan de polikliniek

Ons uitgangspunt is dat u bij vervolgafspraken op de polikliniek zo veel mogelijk dezelfde behandelaar ontmoet. Het kan echter voorkomen dat u voor uw afspraak een andere behandelaar krijgt. Dit komt omdat artsen in wisselende diensten werken of afwezig zijn in verband met bijvoorbeeld een opleiding.

Soms wordt u eerst door een coassistent (arts in opleiding) gezien en onderzocht. Als u daar bezwaar tegen heeft kunt u dat vooraf kenbaar maken.

Het is belangrijk dat u elke arts met wie u spreekt, vertelt of u ook andere behandelaren heeft. Vertelt u bij een volgend bezoek ook als er iets veranderd is in de afspraken met deze andere behandelaren. Dan kunnen de verschillende artsen hun beleid met elkaar afstemmen.

Bij een opname in de kliniek

Als u wordt opgenomen in het ziekenhuis is er altijd één arts die uw hoofdbehandelaar is. Deze arts heeft de regie over uw behandeling en is de schakel tussen de verschillende collega-artsen en gespecialiseerd verpleegkundigen. De naam van uw hoofdbehandelaar staat genoemd in uw dossier. Als u niet duidelijk is wie uw hoofdbehandelaar is, kunt u hier altijd naar vragen.

Tijdens uw opname en behandeling in het ziekenhuis kunt u tijdelijk ook een andere hoofdbehandelaar krijgen. Dit gebeurt bijvoorbeeld als u wordt geopereerd of wordt overgeplaatst naar de intensive care. Deze tijdelijke overdracht van een hoofdbehandelaar verloopt via een vastgelegd protocol.

Als u tijdens uw bezoek of verblijf in het ziekenhuis uw (hoofd)behandelaar wilt spreken, kunt u een van de verpleegkundigen vragen voor u een afspraak te maken.

5. Zorgkosten

De kosten van de ziekenhuiszorg worden in het algemeen door uw zorgverzekeraar vergoed. Voor bepaalde verrichtingen geldt dat deze niet in het basisverzekeringspakket zitten, maar mogelijk wel worden vergoed vanuit een aanvullend pakket. Daarnaast zijn er bepaalde verrichtingen die niet door het Ommelander Ziekenhuis worden aangeboden. Daarom kan het zijn dat er eerst overleg gevoerd wordt tussen het ziekenhuis en uw zorgverzekeraar over de voor u voorgestelde behandeling. Ook kan het ziekenhuis u in zo'n situatie voor verdere behandeling verwijzen naar een ander ziekenhuis.

Wij raden u aan om zoveel mogelijk, voorafgaand aan uw bezoek aan het ziekenhuis, bij uw zorgverzekeraar na te vragen welke ziekenhuiskosten worden vergoed.

Op de website *De Zorgnota* (www.dezorgnota.nl) vindt u achtergrondinformatie over dit onderwerp. Met name ook uitleg over de opbouw van de zorgkosten en de nota die wij als ziekenhuis versturen naar u en/of uw zorgverzekeraar.

Heeft u vragen over een nota van het Ommelander Ziekenhuis, dan kunt u contact opnemen met onze afdeling Financiën (voor adres zie achter in deze brochure).

6. Tot slot

De informatie in deze brochure helpt u op weg in uw contacten en communicatie met de zorgverleners in het Ommelander Ziekenhuis. Maar ook welke rechten en plichten daarbij over en weer gelden om uw behandeling zo goed en veilig mogelijk te laten verlopen.

Wilt u over een bepaald onderwerp in deze brochure méér weten, dan kunt u zich wenden tot een van de instanties die achter in deze brochure staan vermeld. Ook is daar vermeld op welke websites u meer informatie over deze onderwerpen kunt vinden.

7. Belangrijke adressen en websites

Aanvragen rond afschrift, inzage, aanvulling medisch dossier:

Ommelander Ziekenhuis Groningen
Secretariaat Raad van Bestuur, Medische zaken
Postbus 35, 9679 ZG Scheemda

Informatie over de klachtenregeling van het Ommelander Ziekenhuis:

Ommelander Ziekenhuis Groningen
Ombudsfunctionaris
Antwoordnummer 1203, 9679 ZX Scheemda
ombudsfunctionaris@ozg.nl

Informatie over rechten van patiënten, regelingen in de zorg en patiëntenorganisaties:

Cliëntenraad Ommelander Ziekenhuis
Postbus 35, 9679 ZG Scheemda

Zorgbelang Groningen
050-5713999
www.zorgbelang-groningen.nl

Informatie over onder andere bekostiging van de zorg, wet- en regelgeving, werken aan kwaliteit:

Ministerie van VWS, afdeling Publieksvoorlichting
088-8051 (gratis)
www.postbus51.nl/zorgengezondheid

Informatie over de zorg gericht op de consument:

Nederlands Patiënten/Consumenten Federatie (NPCF)
030- 297 03 03
www.npcf.nl

Informatie over onder andere het kiezen van een zorgverzekeraar en tarieven in de zorg:

Nederlandse Zorgautoriteit (NZa)
www.dezorgnota.nl

Ommelander Ziekenhuis Groningen, Afdeling Financiën – Crediteuren

088 – 066 1000 of crediteuren@ozg.nl

Informatie over invoering en gebruik van het burgerservicenummer (BSN) en identificatieplicht:

www.burgerservicenummer.nl



**Samen.
De beste zorg.
Dichtbij.**

ommelanderziekenhuis.nl

T 088 - 066 1000

OZG (04-20) ALG 430