

Patiëntenservice

Klachtenopvang - Informatie en voorlichting – Schadeclaims- Inzage dossiers

Een opname in het ziekenhuis of een behandeling op de polikliniek roept vaak vragen op. Zo wilt u bijvoorbeeld meer weten over uw ziekte, over behandelingen of onderzoeken. Deze informatie kunt u nodig hebben om samen met uw behandelend arts een beslissing te nemen over uw behandeling.

Meestal kunnen de medisch specialist, verpleegkundige, huisarts of andere hulpverleners u hierbij helpen. Toch kan het zijn dat u nog blijft zitten met bepaalde vragen, bijvoorbeeld over uw rechten en plichten als patiënt.

Het kan ook gebeuren dat onze dienstverlening niet naar uw tevredenheid verloopt. Dan kunt u bij Patiëntenservice van Meander Medisch Centrum terecht. Daar is gelegenheid om uw klachten te uiten en om samen naar een oplossing te zoeken.

In deze folder leest u wat Patiëntenservice voor u kan doen.

Informatie en voorlichting

In Amersfoort vindt u Patiëntenservice centraal in het ziekenhuis aan de Laan. Op locatie Baarn vindt u Patiëntenservice vlakbij de hoofdingang. Hier kunnen patiënten, hun familie/relaties en hulpverleners informatie krijgen over:

- mogelijkheden tot inzage van uw medisch dossier;
- mogelijkheden van klachtenopvang en -bemiddeling;
- aansprakelijkheid van het ziekenhuis;
- uw rechten en plichten als patiënt;
- vragen over second opinion;
- adressen van patiëntenverenigingen.

Klachtenopvang en bemiddeling

Medewerkers en medisch specialisten van Meander Medisch Centrum vinden het belangrijk om patiënten met persoonlijke aandacht te behandelen. Toch kan het wel eens gebeuren dat onze dienstverlening niet naar uw tevredenheid verloopt of anders loopt dan u had gedacht. U kunt dat laten weten bij Patiëntenservice en eventueel een klacht hierover indienen. Klachten zijn voor ons belangrijke signalen die wij gebruiken om onze zorg- en dienstverlening verder te verbeteren.

Bespreken met de betrokken medewerker

Als u niet tevreden bent, kunt u dit het beste bespreken met de verantwoordelijke medewerker of medisch specialist. Uw opmerkingen geven hem of haar de mogelijkheid uw klacht op te lossen. Bovendien biedt het de medewerker of medisch specialist de gelegenheid nadere uitleg te geven. Soms blijkt dat een misverstand de oorzaak is van een klacht. U kunt de klacht ook bespreken met de leidinggevende van de afdeling waar de klacht is ontstaan.

Bemiddeling door de patiëntencontactpersoon

Misschien ziet u er tegenop uw klacht te bespreken met de betrokken medewerker of specialist. Of u bent van mening dat een gesprek niet goed meer mogelijk is.

Bezoekadressen:

Meander Medisch Centrum
Maatweg 3
3813 TZ Amersfoort

Locatie Baarn
Molenweg 2
3743 CM Baarn

Locatie Barneveld
(Medisch Centrum de Burgt)
Nederwoudseweg 17
3772 TD Barneveld

Locatie Nijkerk
(De Nije Veste)
Oranjelaan 104
3862 CX Nijkerk

Postadres:

Postbus 1502
3800 BM Amersfoort

Telefoonnummers:

Algemeen: 033 – 850 50 50
Afspraken: 033 – 850 60 70

KvK Gooi en Eemland:

32082917

www.meandermedischcentrum.nl

U kunt dan met uw klacht terecht bij een patiëntencontactpersoon van Patiëntenservice. Deze stelt zich onpartijdig op en overlegt met u wat er verder met uw klacht gedaan kan worden. Als u dat wenst, kan de patiëntencontactpersoon bemiddelen tussen u en de betrokken medewerker of medisch specialist. Het doel van de bemiddeling is tot een bevredigende oplossing te komen voor beide partijen. De patiëntencontactpersoon neemt uw klacht in bemiddeling alleen als u daarmee instemt.

Behandeling door de Klachtencommissie

U kunt uw klacht ook bij de onafhankelijke Klachtencommissie indienen. Wij adviseren u dit pas te doen als bemiddeling door de patiëntencontactpersoon niet het gewenste resultaat heeft. U bent echter vrij om zich rechtstreeks tot de Klachtencommissie te wenden.

Deze commissie bestaat uit:

- een voorzitter (niet verbonden aan het ziekenhuis);
- een medisch specialist van Meander Medisch Centrum;
- een zorggroep manager van Meander Medisch Centrum;
- een lid, voorgedragen door de Cliëntenraad van Meander Medisch Centrum;
- een ambtelijk secretaris.

Als uw klacht te maken heeft met een lid van de commissie, mag deze niet aan de behandeling van de klacht deelnemen. Er komt dan een vervanger. Als een klacht meer deskundigheid vereist dan binnen de Klachtencommissie aanwezig is, wint deze advies in bij een neutraal (extern) deskundige.

Werkwijze Klachtencommissie

Alleen de patiënt zelf of iemand die door de patiënt gemachtigd is, kan een klacht indienen. De klacht dient schriftelijk te worden voorgelegd aan de Klachtencommissie. Als u dit wenst, helpt de patiëntencontactpersoon u bij het schriftelijk formuleren van uw klacht.

Als voor het behandelen van uw klacht het inzien van uw (medisch) dossier noodzakelijk is, heeft de commissie uw toestemming nodig. Hiervoor krijgt u een machtigingsformulier toegestuurd. De Klachtencommissie onderzoekt vervolgens of uw klacht gegrond

is. Na ontvangst van uw klacht wordt deze voorgelegd aan de medewerker of medisch specialist tegen wie uw klacht gericht is. Aan hem of haar wordt een reactie op uw brief gevraagd.

De Klachtencommissie nodigt u eventueel uit voor een hoor- en wederhoor gesprek. Dit is een gesprek waarbij u en de aangeklaagde medewerker of specialist nadere informatie kunnen geven aan de Klachtencommissie, zodat deze tot een conclusie kan komen.

Na afronding van het onderzoek doet de Klachtencommissie een uitspraak over uw klacht. U krijgt deze uitspraak toegezonden. Zo nodig adviseert de Klachtencommissie de Raad van Bestuur over de te nemen maatregelen ter verbetering van de zorg.

De commissie doet in principe een uitspraak binnen vier maanden nadat de klacht in behandeling is genomen.

Adres:

Klachtencommissie
Meander Medisch Centrum
Postbus 1502
3800 BM AMERSFOORT

Mogelijkheden buiten Meander Medisch Centrum

Naast de mogelijkheden die in deze brochure zijn genoemd, kunt u zich uiteraard altijd met uw klacht tot een instantie buiten het ziekenhuis wenden, bijvoorbeeld tot

- Cliëntenbelang Utrecht;
- Het Regionaal Tuchtcollege (RTC).

De adressen hiervan zijn verkrijgbaar bij Patiëntenservice.

Vertrouwelijkheid

Met alle gegevens over uw klacht wordt zorgvuldig en vertrouwelijk omgegaan. Zowel de patiëntencontactpersonen als de leden van de Klachtencommissie hebben geheimhoudingsplicht.

Schadeclaims

Als u van mening bent dat het ziekenhuis, de medewerker of de medisch specialist aansprakelijk is voor schade die u hebt geleden, en u wilt hiervoor een schadeclaim indienen, dan kunt u terecht bij Patiëntenservice. De patiëntencontactpersonen en de Klachtencommissie doen geen uitspraak over de aansprakelijkheid. Dit beoordeelt de verzekeraar van het ziekenhuis.

Registratie

Voor het verbeteren van de zorg- en dienstverlening is het van belang op de hoogte te zijn van de aard van de klachten. Ingediende klachten worden daarom geregistreerd, eventueel anoniem. Zo wordt inzichtelijk waar structurele maatregelen getroffen moeten worden om soortgelijke klachten in de toekomst te voorkomen.

Rechten en plichten van de patiënt

Rechten van de patiënt

In 1995 trad de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO) in werking. Deze wet wordt gemakshalve ook wel Patiëntenwet genoemd. Het is de wet die de relatie tussen u en uw hulpverlener regelt. De vijf belangrijkste onderdelen uit de Patiëntenwet zijn:

1. het recht op informatie;
2. het verlenen van toestemming;
3. het medisch dossier en het recht op inzage;
4. het recht op privacy;
5. vertegenwoordiging.

De bovengenoemde onderdelen uit de Patiëntenwet worden hier onder nader toegelicht.

1. Het recht op informatie

Als u ziek wordt, kunt u de hulp van een hulpverlener nodig hebben. De hulpverlener is verplicht u in begrijpelijke taal uit te leggen wat u precies mankeert. Daarnaast vertelt hij of zij u wat er met u gaat gebeuren en waarom en wat de gevolgen of eventuele risico's van de behandeling of het onderzoek zijn. Verder geeft hij of zij u informatie over medicijnen en hun mogelijke bijwerkingen. Met deze informatie kunt u zelf beslissen of u wel of niet een bepaalde behandeling wilt ondergaan. Misschien wilt u bepaalde informatie niet ontvangen. Dat is uw keuze. De hulpverlener zal deze keuze respecteren zolang dat niet nadelig is voor u. Is dat wel het geval, dan zal hij of zij u toch moeten informeren. Daarnaast hoeft de hulpverlener niet zonder meer te doen wat u hem of haar als patiënt vraagt. De deskundigheid en het inzicht van de hulpverlener spelen daarbij een rol.

2. Het verlenen van toestemming

De hulpverlener stelt u voor een bepaalde behandeling te ondergaan. U hebt informatie nodig om te beslissen of u deze behandeling wel of niet wilt. U mag alleen worden behandeld als u daarvoor toestemming hebt gegeven. Hebt u toestemming verleend, dan kunt u altijd nog van mening veranderen. U kunt dan alsnog uw toestemming intrekken of van een behandeling afzien. Als u niet in staat bent om toestemming te geven, bijvoorbeeld omdat u bewusteloos bent geraakt, mag de hulpverlener u vanwege de acute situatie zonder uw toestemming behandelen.

3. Het medisch dossier en het recht op inzage

In het medisch dossier staan gegevens die betrekking hebben op uw behandeling. De hulpverlener is verplicht een dergelijk dossier bij te houden. U hebt het recht om over u aangelegde dossiers in te zien. U kunt dit bespreken met uw behandelend medisch specialist. Tegen betaling kunt u een kopie van uw dossier – of een gedeelte ervan – ontvangen. Het aanvraagformulier hiervoor kunt u opvragen bij patiëntencontactpersoon van Patiëntenservice.

Dossiers worden vijftien jaar bewaard conform de wet. Na deze periode worden ze in principe vernietigd. U kunt ook zelf om vernietiging vragen. Wanneer de hulpverlener niet op uw verzoek ingaat, moet hij of zij dat aan u meedelen en uitleggen waarom dat niet kan. U en de hulpverleners die bij uw behandeling zijn betrokken hebben het recht uw dossier in te zien. Alleen wanneer u uitdrukkelijk toestemming geeft, mogen ook anderen uw dossier inzien. Het kan gebeuren dat u het niet eens bent met een bepaalde passage in uw dossier. U kunt dan contact opnemen met uw hulpverlener om hierover duidelijkheid te krijgen. Daarna kunt u eventueel vragen dit gedeelte in het dossier aan te laten passen. U kunt ook zelf uw visie op de behandeling of op een gedeelte van de behandeling op schrift stellen. De hulpverlener neemt uw verklaring dan in het dossier op.

Voor kinderen onder de 16 jaar (zie ook informatie verderop in deze brochure onder 5) en voor mensen die onder curatele zijn gesteld (en in het ziekenhuis worden behandeld), kunnen de wettelijke vertegenwoordigers dit doen.

4. Het recht op privacy

Artsen, verpleegkundigen en andere medewerkers van het ziekenhuis zijn tot geheimhouding verplicht over alle zaken waar zij beroepshalve kennis van nemen. De patiëntgegevens die worden vastgelegd in dossiers mogen uitsluitend gebruikt worden door personen die nauw betrokken zijn bij uw behandeling. Alleen met uw toestemming mag informatie over u verstrekt worden aan uw naasten. Medische handelingen moeten bovendien kunnen worden uitgevoerd zonder dat anderen dat kunnen zien. Ook kunt u vragen of een gesprek met uw behandelend arts in een aparte ruimte kan plaatsvinden.

Als Meander Medisch Centrum gegevens van u registreert dan gebeurt dat volgens de regels van de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Het is in het algemeen belang dat het ziekenhuis zijn patiëntgegevens levert aan een aantal landelijke registratiesystemen. Dit gebeurt onder zorgvuldige bescherming van de privacy van de patiënt. Per registratie wordt vastgesteld hoe lang deze moet worden bewaard.

Volgens voorschrift verstrekken wij bepaalde gegevens aan uw ziektekostenverzekeraar. Daarnaast moeten wij ieder jaar gegevens verstrekken aan de overheid. Deze laatste gegevens zijn altijd anoniem.

Om de gezondheidszorg op een kwalitatief hoog peil te kunnen houden, is het belangrijk dat patiëntgegevens gebruikt mogen worden voor wetenschappelijk onderzoek en statistiek.

Externe onderzoekers hoeven echter niet te weten dat het bijvoorbeeld om uw gegevens gaat. Daarom verstrekken wij hen uitsluitend anonieme of gecodeerde gegevens.

U kunt er zeker van zijn dat wij alle noodzakelijke maatregelen hebben getroffen om de vertrouwelijkheid van uw persoonlijke en medische gegevens volledig te waarborgen.

Hebt u desondanks toch bezwaar tegen enig gebruik van uw gegevens, dan kunt u, of degene die u wettelijk vertegenwoordigt, dat kenbaar maken bij de manager van de betreffende afdeling of bij uw behandelend arts.

5. Vertegenwoordiging

Wilsonbekwame patiënten, zoals bijvoorbeeld mensen met een verstandelijke handicap of patiënten die in coma liggen, kunnen zelf geen beslissingen nemen. In dergelijke situaties zijn er twee oplossingen mogelijk. Voor mensen met een verstandelijke handicap kan de rechter iemand aanwijzen die deze patiënt vertegenwoordigt en diens belangen behartigt.

Indien u in coma raakt en in het verleden een schriftelijke verklaring hebt opgesteld waarin u iemand als uw vertegenwoordiger aanwijst, dan is diegene uw vertegenwoordiger. Maar het kan ook voorkomen dat er niets op schrift is gesteld. In dat geval moet de hulpverlener een naaste betrekken bij het nemen van een beslissing over u. In eerste instantie is dat uw echtgenoot of partner. In tweede instantie een ouder, kind, broer of zus.

Kinderen onder de achttien jaar zijn minderjarig. Dat betekent voor de wet dat zij niet zelfstandig zijn en onder gezag staan van hun ouders of verzorgers. De ouders zijn wettelijke vertegenwoordigers van hun kind, zij oefenen in principe de rechten van het kind uit.

Voor een behandeling van een minderjarige jonger dan 12 jaar is toestemming van de ouders of voogd nodig. De ouders hebben recht op inzage in het dossier van het kind. Het kind zelf heeft recht op informatie in begrijpelijke taal. Voor de behandeling van een kind van 12 tot 16 jaar is zowel de toestemming van het kind als van de ouders nodig en beide

partijen hebben recht op inzage in het dossier. Wanneer de ouders toestemming voor een behandeling weigeren maar het kind geeft wel toestemming, kan een behandeling toch

worden toegepast wanneer de hulpverlener vindt dat het kind deze behandeling weloverwogen wenst.

Is de situatie andersom: de ouders geven wel toestemming maar het kind wil niet, dan zal de behandeling achterwege moeten blijven.

Minderjarigen van 16 jaar en ouder mogen zelfstandig een behandelingsovereenkomst afsluiten met een hulpverlener. Voor behandeling is alleen hun toestemming nodig. Als een kind niet of onvoldoende bekwaam is om voor zijn eigen belangen op te komen, beslissen de ouders of de voogd.

Plichten van de patiënt

Naast rechten hebt u als patiënt ook plichten. U bent verplicht de hulpverlener duidelijk en volledig te informeren. Doet u dat niet, dan kan de hulpverlener geen goede diagnose stellen en geen deskundige behandeling geven. Als u samen met de hulpverlener een behandeling bent overeengekomen, houdt u zich dan aan de gemaakte afspraken. Als u het niet eens bent met de behandeling, bespreek dit dan met de betreffende hulpverlener. U kunt daarnaast zelf meewerken aan uw behandeling:

- Geef het aan als u iets niet begrijpt of als u ergens over twijfelt;
- Zeg het als u voor uw gevoel tegenstrijdige adviezen of informatie krijgt;
- Bespreek vooraf het verloop van uw operatie met uw zorgverlener;
- Schrijf op welke medicijnen u gebruikt en voor welke medicijnen u allergisch bent;
- Stel vragen als medicijnen er anders uitzien dan u verwacht.

Identificatieplicht

U bent vanwege de zorgverzekeringswet, verplicht om bij een afspraak in het ziekenhuis uw identiteitsbewijs te laten zien. De overheid heeft hiertoe besloten om fraude met zorgverzekeringen tegen te gaan. Daarnaast biedt de identiteitscontrole extra zekerheid

dat vanuit het juiste dossier wordt gewerkt. Neemt u daarom bij elke afspraak in Meander Medisch Centrum niet alleen uw zorgverzekeringbewijs mee, maar ook een geldig

identiteitsbewijs (paspoort, identiteitskaart of rijbewijs). Het Burger Service Nummer dat op uw identiteitsbewijs staat, nemen wij op in onze ziekenhuisadministratie.

Bereikbaarheid Patiëntenservice

Heeft u vragen en/of opmerkingen? Neem contact op met een patiëntencontactpersoon. U bent zonder afspraak welkom; u kunt gewoon binnenlopen, bellen of ons schrijven.

- **Telefoon**
Patiëntenservice is bereikbaar via het algemene telefoonnummer van Meander Medisch Centrum: 033 - 850 50 50. Rechtstreeks zijn de patiëntencontactpersonen bereikbaar op de volgende telefoonnummers:
033 - 850 22 53
033 - 850 45 98
033 - 850 66 57
- **Openingstijden Amersfoort**
 - maandag t/m donderdag van 9.00 tot 16.30 uur
 - vrijdag van 9.00 tot 12.30 uur.
- **Openingstijden Baarn**
Locatie Baarn is beperkt en op wisselende tijden geopend. Wilt u hier binnenlopen, bel dan eerst bovenstaande telefoonnummers om te vragen of er dat moment iemand aanwezig is. U kunt ook een afspraak maken om langs te komen in Baarn.
- **Post adres**
Meander Medisch Centrum
Patiëntenservice
Postbus 1502
3800 BM Amersfoort
- **E-mail**
patientenservice@meandermc.nl