

Folder rechten en plichten

Ter informatie voor de cliënt

Inhoud

- 1 Rechten
 - 1.1 Recht op informatie
 - 1.2 Het recht om geen informatie te willen
 - 1.3 Recht op toestemming
 - 1.4 Het recht van de hulpverlener om te weigeren
 - 1.5 Het recht op inzage in het dossier
 - 1.6 Het recht op bescherming geheimhouding
 - 1.7 Niet tevreden?
- 2 Plichten
 - 2.1 Uw plichten als cliënt
- 3 Wetenschappelijk onderzoek
- 4 Tevredenheidonderzoek
- 5 Burgerservicenummer

Wet op de geneeskundige behandelovereenkomst (WGBO)

De Wet op de geneeskundige behandelovereenkomst (WGBO) regelt de relatie tussen jou als cliënt en de zorgverlener. Meestal zijn dit artsen, psychiaters, verpleegkundigen, orthopedagogen, psychologen, psychotherapeuten, fysiotherapeuten, logopedisten et cetera. Vroeger stonden deze regels in aparte wetten en rechterlijke uitspraken.

Wanneer je de hulp van een zorgverlener inroept, ontstaat een geestelijke geneeskundige behandelovereenkomst tussen jou en de zorgverlener. Jij bent de opdrachtgever tot zorg. Zorg is: diagnostisch onderzoek, het geven van advies en begeleiding op het gebied van de geestelijke gezondheidszorg, die tot doel hebben iemand "van een ziekte te genezen, ziekte te voorkomen of de gezondheidstoestand te beoordelen". Dit betekent dat we jou behandelen en/of begeleiden tot dat jouw klachten zijn verminderd.

Voor jongeren geldt het volgende:

- Jongeren boven de 16 jaar gaan zelf de behandelovereenkomst aan.
- Voor jongeren tussen de 12 en 16 jaar geldt dat zowel de ouders als de jeugdige moeten toestemmen in het aangaan van de behandelovereenkomst.

De WGBO is dwingend recht. Zorgverleners - of zorg verlenende instanties - en cliënten mogen onderling geen afspraken maken die in strijd zijn met de WGBO. Dat betekent dat zowel wij als jij je aan de wet moeten houden.

In deze folder vind je informatie over jouw rechten en plichten, als cliënt van Care4Sure.

1 Rechten

1.1 Recht op informatie

Als cliënt heb je recht op informatie in begrijpelijke taal over:

- jouw problematiek;
- de behandeling;
- de gevolgen en eventuele risico's van die behandeling;
- eventuele alternatieve behandelingen.

Als je informatie wil over de bovenstaande punten of als de zorgverlener dit nodig vindt, geeft hij/zij jou (schriftelijke) informatie. Zodat je die nog eens rustig kunt nalezen. Alleen met voldoende informatie kun je goed meedenken en meebeslissen over jouw behandeling. De WGBO schrijft dit ook voor. Jij beslist samen met de hulpverlener wat er gaat gebeuren.

Heel soms kan de zorgverlener besluiten om jou bepaalde informatie niet te geven. Dat mag alleen als hij of zij denkt dat dat noodzakelijk is en voor jou het beste is. Dit mag hij of zij alleen doen in overleg met een andere behandelaar.

Rol zorgverlener

Niet alleen heb je récht op informatie, de zorgverlener is verplicht informatie te geven. De zorgverlener moet je in begrijpelijke taal vertellen over het diagnostisch onderzoek, de voorgestelde behandeling en alternatieven.

1.2 Het recht om geen informatie te willen

Als je zelf zegt bepaalde informatie niet te willen, dan krijg je die niet, tenzij dit echt nadelig voor jezelf en anderen kan zijn. In dat geval zal de behandelaar die informatie toch geven en daarbij uitleggen waarom het belangrijk is dat je dit weet.

1.3 Recht op toestemming

Voor ieder onderzoek en voor iedere behandeling is jouw toestemming nodig. Jij beslist uiteindelijk of er wel of niet behandeld wordt, niet de zorgverlener. Je hebt het recht een behandeling of onderzoek te weigeren en gegeven toestemming in te trekken.

1.4 Het recht van de hulpverlener om te weigeren

Voor diverse beroepen in de geestelijke gezondheidszorg gelden professionele normen. De behandelaar heeft het recht om niet op een onredelijk verzoek van jou in te gaan (bijvoorbeeld als je zou vragen om een privé telefoonnummer of dat je iedere dag een behandelgesprek zou willen). De zorgverlener laat zich bij het nemen van zijn beslissingen leiden door zijn eigen deskundigheid en mag bijvoorbeeld weigeren om in te gaan op jouw verzoek voor een bepaalde behandelvorm of diagnostisch onderzoek.

1.5 Het recht op inzage in het dossier

De zorgverlener is verplicht een dossier bij te houden. Hierin staan alle gegevens over jouw behandeling en jouw gezondheid voor zover noodzakelijk voor een goede zorgverlening. Omdat het dossier gaat over jou en jouw gezondheid, mag je het natuurlijk inkijken. Met uitzondering van de eventuele gegevens die niet over jouzelf gaan. Bij het begin van de behandeling krijg je een mail, waarin je toegang tot CRS (ons elektronisch dossier) krijgt. Op die manier kun je altijd in jouw eigen dossier kijken.

Ook heb je recht op kopieën van jouw dossier. Als je een andere mening hebt dan in jouw staat dossier beschreven, dan mag je aan de zorgverlener vragen om het dossier te wijzigen of om jouw visie toe te voegen aan het dossier.

Bewaren van dossiers

Dossiers moeten minimaal vijftien jaar bewaard blijven, of zoveel langer als redelijkerwijs uit de zorg van goed hulpverleners voortvloeit. Op jouw verzoek moet de zorgverlener een dossier echter binnen drie maanden vernietigen, tenzij dit in strijd is met de wet of nadeel voor een ander dan jijzelf kan opleveren. Je kunt daarbij denken aan erfelijke aandoeningen. Ook de mogelijkheid van wetenschappelijk onderzoek kan reden zijn bepaalde dossiers niet te vernietigen. Het verzoek tot vernietiging moet schriftelijk worden aangevraagd en voorzien zijn van jouw handtekening. De inhoud van het dossier wordt vernietigd, maar de brief met het verzoek tot vernietiging blijft wel bewaard.

1.6 Het recht op bescherming geheimhouding

De zorgverlener moet jouw geheimhouding beschermen en bewaren. Alleen de zorgverlener en degenen die betrokken zijn bij de behandeling mogen jouw dossier inzien. Degenen die bij de behandeling betrokken zijn mogen het alleen inzien voor zover noodzakelijk voor dat gedeelte van de behandeling. Familieleden kunnen jouw dossier niet inzien, tenzij je dat zelf wilt en de gegevens zelf deelt.

Uitzonderingen:

Je hebt uitdrukkelijk toestemming gegeven. Deze toestemming kunt je overigens ook weer intrekken. De zorgverlener is wettelijk verplicht om informatie te verstrekken voor bepaalde doeleinden (bijvoorbeeld aan justitie voor gerechtelijk onderzoek) en onder strikte voorwaarden voor informatie voor wetenschappelijk onderzoek.

Het overlijden van een cliënt betekent niet dat diens geheimhouding niet meer beschermd hoeft te worden. Ook na overlijden hebben derden geen recht op inzage in het dossier.

Voor meer informatie over de verzameling van persoonsgegevens (AVG) zie de privacyverklaring op de website www.Care4Sureggz.nl.

1.7 Niet tevreden?

Care4Sure, haar bestuur en behandelaren hebben kwaliteit van zorg, snelheid, toegankelijkheid, zorgvuldigheid en openheid hoog in het vaandel staan. Daar waar mensen werken, kunnen echter soms ook dingen fout gaan. Wij proberen het natuurlijk zoveel mogelijk te voorkomen, maar mocht je ervaren dat je niet op een correcte manier bent behandeld of bijvoorbeeld jouw recht op privacy of informatie is geschonden, dan kun je contact opnemen met onze klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris is een onafhankelijk persoon. Je klacht kun je per e-mail privacy@care4sureggz.nl of per reguliere post (Klachtencommissie Care4Sure, Spacelab 49, 3824 MP, Amersfoort) kenbaar maken. De klachtenfunctionaris zal contact met je opnemen om de klacht te bespreken en geeft je een advies.

Zie voor de procedure de folder Care4Sure klachtenprocedure.

Je kan deze opvragen bij de klachtenfunctionaris, vinden op onze website of via 088 0332700.

2 Plichten

2.1 Jouw plichten als cliënt

Op grond van de behandelovereenkomst heb je ook een aantal plichten:

Bespreek jouw problemen goed en volledig met jouw zorgverlener. Met juiste en volledige informatie kan de zorgverlener sneller en beter een diagnose stellen en kan hij of zij beter zorg verlenen. Het is jouw plicht mee te werken aan de behandeling en gemaakte afspraken na te komen. Jij maakt de keuze om bij ons in behandeling te komen; dan verwachten wij dat van je. Anders kun je misschien beter niet in behandeling gaan.

Een andere belangrijke plicht is dat je eventuele financiële verplichtingen nakomt.

3 Wetenschappelijk onderzoek

Door de resultaten van veel wetenschappelijk onderzoek is de zorg de afgelopen 40 jaar sterk verbeterd. Ook Care4Sure doet soms onderzoek of werkt mee aan onderzoek.

Voor wetenschappelijk onderzoek zijn cliëntgegevens nodig. Deze gebruiken we echter alleen, wanneer je hiervoor toestemming hebt gegeven. Bovendien worden gegevens altijd anoniem, zonder naam en andere persoonlijke informatie, verwerkt.

Jij beslist of je aan wetenschappelijk onderzoek wilt meewerken. Als je dit niet wilt, kun je dit altijd aan jouw behandelaar doorgeven. Ook als je eerst wel mee wilde werken en daar later toch anders over denkt, kun je dit doorgeven aan jouw behandelaar. Hij zal dan een nieuwe behandelovereenkomst voor je opstellen en deze wijzigen daarin doorvoeren. Jouw besluit heeft geen gevolgen voor jouw verdere behandeling.

4 Tevredenheidonderzoek

Wij zijn ook erg benieuwd naar hoe tevreden je bent over onze zorg. Dit tevredenheidonderzoek doen wij één keer per jaar. Een gedeelte van onze cliënten krijgt dan een vragenlijst opgestuurd. Gegevens uit dit onderzoek gebruiken we om de hulpverlening te verbeteren. Jouw oordeel en suggesties zijn zeer welkom! Uiteraard is dit onderzoek anoniem en ben je niet verplicht hieraan mee te doen. Dit heeft geen gevolgen voor jouw (verdere) behandeling.

5 Burgerservicenummer

Iedereen die in Nederland is ingeschreven bij een gemeente, heeft een Burger Service Nummer (BSN). Hiermee moet je je altijd kunnen legitimeren. Ook bij jouw eerste bezoek aan Care4Sure moet je je kunnen legitimeren met een geldig paspoort, een Nederlands rijbewijs, een identiteitskaart of vreemdelingendocument.