

# Rechten & plichten

RONDONOM UW BEHANDELING

Informatie voor cliënten, familie  
en naastbetrokkenen



onderdelen van Arkin

## **Uw rechten en plichten in het kort**

Als klant van de gezondheidszorg heeft u bepaalde rechten en plichten. Die rechten staan beschreven in de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO). De WGBO omvat de algemene patiëntenrechten. De belangrijkste informatie vindt u hier kort samengevat.

## **De behandeling**

De hulpverlener doet al het mogelijk om uw behandeling zo goed mogelijk te laten verlopen. Voor een goede behandeling is het belangrijk uw hulpverlener zo goed en zo volledig mogelijk in te lichten over uw problemen. De hulpverlener mag van u verwachten dat u alle medewerking verleent die nodig is.

## **Welke informatie krijg ik?**

De hulpverlener moet in begrijpelijk taal uitleggen welke behandelmogelijkheden er zijn en welke behandelvormen het beste bij u passen. U krijgt uitleg over de verwachte resultaten en de risico's van de behandeling, bijvoorbeeld over de bijwerking van medicijnen.

## **De behandelovereenkomst**

Zodra u in behandeling komt, maakt uw hulpverlener samen met u een behandelplan. De afspraken worden vastgelegd in een behandelovereenkomst. Hierin staat wat uw problemen zijn, welke behandeling wij u kunnen bieden en wat u daarvan kunt verwachten.

## **Toestemming voor de behandeling**

U kunt alleen behandeld worden als u daarvoor toestemming geeft. Toestemming kunt u pas geven als u weet:

- Wat er met u aan de hand is;
- wat de behandeling inhoudt;
- welke risico's de behandeling eventueel met zich meebrengt;
- welke andere behandelmogelijkheden er zijn;

- dat u recht heeft op een 'second opinion';
- wat de verwachte behandelduur is;
- wanneer de ingezette behandeling voor het eerst wordt geëvalueerd.

U mag een behandeling weigeren. Ook is het mogelijk om gegeven toestemming na verloop van tijd weer in te trekken, bijvoorbeeld als u toch niet tevreden bent over de behandeling.

## **Recht op informatie**

U hebt recht op informatie in voor u begrijpelijke taal. U kunt altijd om nadere uitleg vragen. Indien nodig kan een tolk ingeschakeld worden. De kosten van een tolk worden niet meer vergoed. Deze kosten komen voor eigen rekening. U kunt ook een familielid of goede bekende meenemen naar een gesprek.

## **Wat staat er in uw dossier (EPD)?**

In het dossier worden de volgende zaken bewaard: uw behandelplan, de rapportage over wat er tijdens uw behandeling gebeurt, verwijsbrief, medicatieoverzicht, ontslagbrief en verder alles wat met uw behandeling te maken heeft. Arkin werkt met elektronische patiëntendossiers. De bewaartermijn voor medische dossiers is vijftien jaar.

## **Privacy en geheimhouding**

Alleen direct bij de behandeling betrokken hulpverleners hebben toegang tot een dossier. Dit betekent dat inzage beperkt blijft tot het team waarin een hulpverlener werkt, de rechtstreeks betrokkenen. Hier valt bijvoorbeeld de vervanger van de hulpverlener onder.

Alleen uzelf en de hulpverleners die rechtstreeks bij uw behandeling betrokken zijn, mogen het dossier inzien.

Al onze medewerkers hebben een geheimhoudingsplicht. Uw hulpverlener mag alleen informatie over u verstrekken aan andere hulpverleners die bij uw behandeling zijn betrokken. Wij informeren uw huisarts over uw behandeling. Deze ontvangt na afsluiting van de behandeling bericht tenzij u uitdrukkelijk bezwaar maakt hiertegen. Aan anderen wordt geen informatie gegeven, tenzij u zelf toestemming hiervoor geeft.

Uw algemene gegevens (denk aan naam, adresgegevens, klantnummer zorgverzekeraar, bsn) zijn voor administratieve doeleinden inzichtelijk voor alle medewerkers die geautoriseerd zijn om nieuwe patiënten in te schrijven.

### **Inzage en afschrift uit het dossier**

U heeft recht om te weten wat er over u in het dossier staat. U kunt uw dossier samen met uw hulpverlener inzien. Voor cliënten jonger dan 16 jaar geldt dat de ouders of de wettelijke vertegenwoordigers ook recht op inzage hebben.

U kunt uw behandelaar vragen om een kopie van uw dossier of delen daarvan. Wij vragen hiervoor een kleine vergoeding.

### **Vernietigen van het dossier**

Een verzoek tot vernietiging van uw dossier dient altijd schriftelijk ingediend te worden. Het verzoek dient voorzien te zijn van uw handtekening en vergezeld te gaan van een kopie van een geldig legitimatiebewijs. U kunt het verzoek sturen naar Arkin, Bureau Geneesheer-directeur.

De Geneesheer-directeur beoordeelt het verzoek en geeft toestemming tot vernietiging. De Geneesheer-directeur kan besluiten een verzoek tot vernietiging niet in te willigen, bijvoorbeeld wanneer er een klachtenprocedure loopt over de behandeling, of wanneer het dossier informatie bevat die voor een ander van groot belang is.

## Rechten van minderjarige cliënten

Als een cliënt jonger is dan 12 jaar, worden de ouders of de voogd nauw bij de behandeling betrokken. Ouders zijn dan bevoegd beslissingen te nemen met betrekking tot de behandeling. Aan jonge kinderen moet wel op een begrijpelijke manier worden uitgelegd wat er gaat gebeuren. Bij kinderen tussen de 12 en 16 jaar weegt de mening van ouders en kind even zwaar. Indien het kind weloverwogen een behandeling wenselijk acht, dan geeft de behandelaar daar gehoor aan.

In de WGBO worden kinderen vanaf 16 jaar gelijk gesteld met volwassenen.

## Plichten van cliënten

Voor een goed behandelresultaat is uw medewerking uiteraard heel belangrijk. Daarom gelden de volgende afspraken:

- Iedereen moet zich binnen onze muren welkom en veilig voelen. Daarom gedraagt iedereen zich bij ons volgens algemeen gebruikelijke gedragsnormen.
- Indien u een afspraak niet kunt nakomen, wilt u uw behandelafdeling dit dan zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk 24 uur van te voren, laten weten? Indien u een afspraak korter dan 24 uur van te voren afzegt of niet afzegt, zullen wij de kosten van de behandeling bij u in rekening brengen.
- Cliënten stellen zich op de hoogte van de kosten die zijn verbonden aan behandeling via hun zorgverzekeraar. Die kosten kunnen per jaar variëren. Op onze websites ([www.puntp.nl](http://www.puntp.nl), [www.jellinek.nl](http://www.jellinek.nl) en [www.novarum.nl](http://www.novarum.nl)) vindt u de stand van zaken m.b.t. kosten van de behandeling.

## **Klachtrecht**

U kunt een klacht indienen als u niet tevreden bent over uw behandeling en over gedragingen van medewerkers. Zie hiervoor de brochure 'Signalen en Klachten' en de informatie op de websites.

## **Advies en Ondersteuning**

### **De Patiëntenvertrouwenspersoon**

Cliënten die opgenomen zijn kunnen steun en advies vragen aan de patiëntenvertrouwenspersoon (PVP). Bent u niet opgenomen dan kunt u de PVP bereiken via de pvp-helppdesk 0900-444 8888 of via [helppdesk@pvp.nl](mailto:helppdesk@pvp.nl). Zie ook de website [www.pvp.nl](http://www.pvp.nl)

### **Familievertrouwenspersoon**

Familieleden van mensen met psychiatrische- en/of verslavingsproblemen ervaren soms problemen met de hulpverlening. De familievertrouwenspersonen kunnen hen daarbij adviseren en ondersteunen.

De familievertrouwenspersoon is onafhankelijk. De functie van familievertrouwenspersoon is erop gericht om de drie betrokken partijen - cliënt, hulpverlening en familie/ naasten - zo goed mogelijk tot hun recht te laten komen, met aandacht en respect voor ieders rol en behoeften.

## **Contact**

De familievertrouwenspersonen van Arkin zijn:

Kees Kooij  
Tel. (06) 11 30 07 62  
E-mail: [kees.kooij@arkin.nl](mailto:kees.kooij@arkin.nl)

Olga Gorbatsjewa  
Tel. (06) 11 05 31 78  
E-mail: [olga.gorbatsjewa@arkin.nl](mailto:olga.gorbatsjewa@arkin.nl)

## **Naastbetrokkenenraad**

De naastbetrokkenenraad behartigt de collectieve belangen van familie en vrienden van cliënten. U kunt de raad bereiken via [naastbetrokkenenraad@arkin.nl](mailto:naastbetrokkenenraad@arkin.nl)

## **De Cliëntenraad**

De cliëntenraad behartigt de collectieve belangen en geeft vorm en inhoud aan de medezeggenschap van cliënten. U kunt de raad bereiken via [clienraad@arkin.nl](mailto:clienraad@arkin.nl)

April 2013

