

Zorgsupport

Informatie over Rechten en Plichten: Uw behandeling

Als u in het ziekenhuis komt zijn er zaken die u van ons kunt verwachten. Wij kunnen ook zaken van u verwachten. De wetgever heeft dit als rechten en plichten vastgelegd in de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO). Wij hopen u met deze brochures inzicht te geven in uw belangrijkste rechten en plichten als patiënt. Heeft u na het lezen toch nog een vraag of behoefte aan meer informatie? Laat het gerust weten aan uw arts of neem contact op met Patiëntenservice Zorgsupport.

De Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO)

Wanneer u in Amsterdam UMC wordt behandeld, krijgt u met meerdere medewerkers te maken. U mag verwachten dat zij hun best doen om u een persoonlijke, deskundige behandeling en een goede verzorging te geven. Onze medewerkers verwachten ook het een en ander van u. Zo is bijvoorbeeld uw medewerking nodig om u zo goed mogelijk te kunnen behandelen.

Een aantal verwachtingen die het ziekenhuis en de patiënt van elkaar hebben, heeft de wetgever als rechten en plichten vastgelegd in de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO).

Deze wet kan niet het vertrouwen vervangen waarop de relatie tussen de behandelend arts en de patiënt gebaseerd moet zijn. Voor dit vertrouwen is betrokkenheid en openheid nodig; van de artsen en verpleegkundigen, maar ook van u als patiënt. Juist omdat Amsterdam UMC dit wederzijdse vertrouwen zo belangrijk vindt, informeren wij u in de brochures over rechten en plichten graag over de verwachtingen die u van ons mag hebben en de verwachtingen die wij van u hebben.

Wij hopen u met deze brochures inzicht te geven in uw belangrijkste rechten en plichten als patiënt. Heeft u na het lezen toch nog een vraag of behoefte aan meer informatie? Laat het gerust weten aan uw arts of neem contact op met Patiëntenservice Zorgsupport.

De belangrijkste rechten en plichten staan beschreven in de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO).

Samengevat heeft u recht op:

- duidelijke informatie;
- het geven van toestemming voor de start van de behandeling ;
- het zelf nemen van beslissingen;
- een zorgvuldige zorg en behandeling, met onder andere een vertrouwelijke behandeling van uw gegevens en respect voor uw privacy.

Behandelingsovereenkomst en behandelplan

Na uw verwijzing naar Amsterdam UMC beoordeelt de specialist of behandeling noodzakelijk is. Als dat het geval is geeft uw behandelend arts aan welke onderzoeks- en/of behandelingsmogelijkheden er zijn. Er komt dan een geneeskundige behandelingsovereenkomst tot stand tussen u en Amsterdam UMC. Amsterdam UMC kan in bepaalde omstandigheden besluiten om geen overeenkomst met u aan te gaan. In die gevallen zal Amsterdam UMC u adviseren over andere mogelijkheden.

Uw behandelend arts stelt in overleg met u een behandelplan op. In dit behandelplan staan de onderdelen en doelen van de behandeling. Als de behandeling klaar is en na overleg tussen behandelaar en patiënt, beëindigen we de geneeskundige behandelingsovereenkomst. Als patiënt kunt u de behandelingsovereenkomst altijd en zonder opgave van redenen opzeggen. Hierbij wordt een geplande behandeling niet uitgevoerd of voortijdig afgebroken. De arts informeert u over de mogelijke negatieve gevolgen van het voortijdig staken van een behandeling. Voor zover het past binnen goed hulpverlenerschap zal de arts uw helpen om de behandeling elders voort te zetten.

De arts kan de behandelingsovereenkomst alleen om 'gewichtige redenen' beëindigen. Dit kan bijvoorbeeld het geval zijn als het onderlinge vertrouwen is verdwenen en niet hersteld kan worden. Als behandeling nog nodig is, zal de arts de behandeling zo goed mogelijk overdragen aan een collega.

Kwaliteit van zorg

Amsterdam UMC wil u zorg van goede kwaliteit bieden. Die zorg wordt gegeven door bekwame zorgverleners, die u daarbij correct en respectvol behandelen.

Zorg van goede kwaliteit betekent niet altijd behandeling met zeer bijzondere verrichtingen of de duurste medicijnen.

Om de kwaliteit van zorg te handhaven en te verbeteren worden de verschillende afdelingen van Amsterdam UMC regelmatig gecontroleerd. Dit gebeurt zowel door het ziekenhuis zelf als door andere instellingen.

Heeft u vragen of zorgen over de kwaliteit van zorg en/of over de patiëntveiligheid? Wij stellen het op prijs als u die aan ons meldt. Neemt u dan contact op met [afdeling Patientenservice Zorgsupport](#). Bij de toetsing van de kwaliteit worden gegevens van behandelingen vergeleken met vooraf gestelde normen. Wij maken de patiëntgegevens daarbij anoniem. Als dat niet mogelijk is, nemen wij maatregelen om uw privacy te beschermen.

Amsterdam UMC als opleidingsziekenhuis

Amsterdam UMC is een opleidingsziekenhuis. Dit betekent dat studenten in de geneeskunde (co-assistenten) opgeleid worden tot arts. Ook artsen die zich specialiseren (arts-assistenten) krijgen hier hun opleiding tot medisch specialist. Verder lopen verpleegkundigen in opleiding hier stage. Hierdoor ziet u vaak meer mensen rond het bed dan in andere ziekenhuizen het geval is. Bij gesprekken en lichamelijke onderzoeken zijn meestal 3 personen betrokken. Dit zijn een arts-assistent of een specialist, een co-assistent en een verpleegkundige. Hierdoor kost het soms wat meer tijd dan elders.

Co-assistenten zijn ouderejaars geneeskundestudenten die in het ziekenhuis ervaring opdoen. Zij worden begeleid door arts-assistenten.

Arts-assistenten zijn afgestudeerde artsen die in het ziekenhuis een opleiding volgen tot medisch specialist. Vaak wordt uw behandeling (bijv. operatie of anesthesie) geheel of gedeeltelijk uitgevoerd door een arts-assistent. Dit kan een andere arts zijn dan degene die u op de polikliniek of de spoedeisende hulp heeft geholpen. De arts-assistent is bekwaam en bevoegd om de ingreep uit te voeren. Hij of zij werkt onder toezicht en verantwoordelijkheid van een medisch specialist en hoogleraar.

Uw behandelaars

De medisch specialist naar wie u bent (door)verwezen is uw hoofdbehandelaar. Voor de behandeling kan hij/zij een andere medisch specialist inschakelen. Ook kan hij/zij verantwoordelijkheden en taken overdragen aan arts-assistenten. Uw hoofdbehandelaar coördineert de behandeling en is eindverantwoordelijk. Als u geopereerd wordt maakt de arts voor de operatie altijd eerst kennis met u. Hij/zij zal de operatie met u bespreken. Als u vragen heeft, dan kunt u die aan hem of haar stellen. Als u nadrukkelijk afspraken heeft gemaakt over de persoon van de behandelaar (bijv. operateur of anesthesist), dan worden deze afspraken nagekomen behalve als er sprake is van overmacht. In dat geval informeren wij u hierover zo snel mogelijk en zoeken we samen met u naar een oplossing.

Heeft u een voorkeur voor een zorgverlener met bepaalde kenmerken? De enige voorkeur waar Amsterdam UMC rekening mee probeert te houden is het geslacht van de zorgverlener. Amsterdam UMC gaat niet in op wensen om door een zorgverlener te worden geholpen die aan andere kenmerken voldoet (zoals een bepaalde seksuele geaardheid, huidskleur, politieke gezindheid of godsdienst). Als u voorkeur heeft voor een zorgverlener van een bepaald geslacht, geeft u dat dan tijdig aan. Als u dit pas tijdens het bezoek aan Amsterdam UMC meldt, dan kan in de meeste gevallen niet aan uw verzoek gehoor worden gegeven. Dat geldt ook voor afspraken die op korte termijn gemaakt worden.

In acute situaties wordt u door de beschikbare zorgverlener(s) geholpen. U heeft het recht de toegewezen zorgverlener te weigeren, zelfs als dit consequenties heeft voor uw eigen gezondheidstoestand. De arts zal u dan op deze consequenties wijzen. In het geval van levensgevaar zal de arts u met alle mogelijke middelen van de noodzaak tot het ondergaan van een behandeling proberen te overtuigen. Wanneer u met spoed wordt opgenomen vanwege uw zwangerschap of bevalling is de situatie echter anders. Dan spelen niet alleen uw eigen (medische) belangen een rol, maar ook die van uw ongeboren kind.

Uw recht op informatie en uw plicht om de zorgverlener te informeren

Uw recht:

U heeft recht op goede informatie over het onderzoek, over welke ziekte u heeft en over de behandeling van uw klacht of ziekte. Voordat onderzoek of behandeling bij u kan plaatsvinden, is uw hulpverlener verplicht u goed te informeren over:

- de aard en het doel van de voorgestelde behandeling en/of onderzoeken;
- de te verwachten gevolgen, risico's en bijwerkingen van onderzoek of behandeling;
- eventuele alternatieve behandelmogelijkheden;
- uw ziekte en de vooruitzichten na eventuele behandeling of onderzoeken.

Als u de Nederlandse taal niet goed beheerst, kan de arts een tolk inschakelen. Meestal gebeurt dat via een telefoon met luidspreker.

Uw plicht:

Artsen, verpleegkundigen en andere hulpverleners proberen de informatie steeds zo goed mogelijk af te stemmen op uw individuele situatie en uw wensen. Hierbij heeft u zelf ook een belangrijke taak. Als u meer informatie nodig heeft of nog niet alles heeft begrepen, geef dat dan duidelijk aan.

Van u verwachten we dat u de behandelaren van (goede) informatie voorziet en dat u meewerkt aan het onderzoek en de behandeling waarvoor u toestemming geeft.

Check op de juiste persoon

Tijdens uw opname vragen uw behandelaars (artsen, verpleegkundigen e.d.) regelmatig naar uw naam en geboortedatum. Zij zijn verplicht dit te doen, voorafgaande aan een medische handeling. Ook de medewerkers die uw voeding verstrekken (de voedingsassistenten) moeten elke keer bij het overhandigen van uw voeding naar uw naam te vragen. Als u een speciaal dieet hebt zal de voedingsassistent niet alleen naar uw naam vragen, maar ook naar uw geboortedatum.

Dit zogenaemde ‘verifiëren’ van uw identiteit kan wat kunstmatig en overdreven overkomen, zeker als de medewerker al kennis met u heeft gemaakt. Het is echter een belangrijke voorzorgsmaatregel, waarmee we voorkomen dat een handeling bij de verkeerde patiënt wordt uitgevoerd.

Toestemming voor onderzoek en behandeling

Voor het uitvoeren van onderzoek en de behandeling is uw toestemming nodig. Om deze toestemming (ook wel ‘informed consent’ genoemd) weloverwogen te kunnen geven, is het belangrijk dat u goede informatie krijgt. U geeft dan toestemming voor uw gehele behandel- en onderzoekstraject.

U heeft altijd het recht om een onderzoek of behandeling te weigeren.

- Als er sprake is van een ingrijpende behandeling of belastend onderzoek zal de hulpverlener u uitdrukkelijk om uw toestemming vragen. U of uw arts kan er de voorkeur aan geven uw toestemming schriftelijk vast te leggen. Het is belangrijk dat u het duidelijk aangeeft als u voor een bepaalde behandeling of bepaald onderzoek géén toestemming geeft. In dat geval bespreekt uw hulpverlener samen met u wat er verder gebeurt, wat de mogelijke gevolgen van uw beslissing zijn en welke alternatieve behandelingen er mogelijk zijn.
- Bij niet-ingrijpende behandelingen en onderzoeken gaan hulpverleners ervan uit dat u uw toestemming stilzwijgend heeft gegeven.

Voorbeeld:

Als u als patiënt bijvoorbeeld met een open wond op de spoedeisende hulp afdeling komt, mag de arts ervan uitgaan dat u deze gehecht wil hebben.

U mag van uw hulpverlener verwachten dat hij u tijdens de hele behandeling op de hoogte houdt en goed informeert. Hierdoor kunt u weloverwogen uw keuzes (blijven) maken. Het kan gebeuren dat u van mening verandert en uw gegeven toestemming wilt intrekken. Laat dit zo snel 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 een acute situatie kunt u gevaar lopen als een hulpverlener niet direct handelt. In zo'n situatie mag hij u behandelen zonder toestemming van u of uw vertegenwoordigers. Bijvoorbeeld wanneer een patiënt bij een ongeluk bewusteloos is geraakt en er direct medische hulp nodig is.

Wilsverklaring

In een schriftelijke wilsverklaring kunt u vastleggen hoe u behandeld wilt worden als u wilsonbekwaam wordt (lichamelijk of geestelijk niet meer in staat bent zelf beslissingen te nemen). Zo kunnen beslissingen zoveel mogelijk worden genomen zoals u dat zelf gewild zou hebben. Een wilsverklaring is alleen geldig als aan de volgende voorwaarden is voldaan:

- u bent 16 jaar of ouder;
- de verklaring is vrijwillig door u opgesteld op een moment waarop u wilsbekwaam was;
- de verklaring gaat over specifieke, duidelijk omschreven ziekte(n) en/of een specifieke behandelvraag;
- de verklaring is van een recente datum voorzien en door u ondertekend.

Wij raden u aan ook met uw huisarts te bespreken hoe u behandeld wilt worden. Onze artsen zullen uw verklaring respecteren, ook wanneer uw familie een andere mening heeft.

De arts zal echter naar eigen inzicht handelen wanneer hij daar gegronde redenen voor heeft. Bijvoorbeeld als hij niet overtuigd is van de geldigheid en de toepasbaarheid van uw verklaring. Ook wanneer er direct gehandeld moet worden en er geen tijd is om na te gaan of er een verklaring aanwezig is, of om de inhoud ervan goed te interpreteren, zal de arts naar eigen inzicht handelen. Het opstellen van een wilsverklaring is niet eenvoudig. U kunt uw behandelend arts of huisarts vragen u daarbij te helpen. Als u een wilsverklaring heeft, meld dit dan aan uw behandelend arts en bespreek samen de inhoud ervan, zodat hij op de hoogte is van uw wensen. Ook is het belangrijk dat u uw naasten (partner en familie) en uw huisarts informeert over uw wilsverklaring.

Meer informatie kunt u lezen in de folder [Informatie over Rechten en Plichten: Vertegenwoordiging en behandelingsbeperking](#)

Geluidsopname gesprek met zorgverlener

Vooraf wanneer een gesprek emotioneel beladen is, bestaat de kans dat u niet alle gegeven informatie onthoudt. Het opnemen van het gesprek met uw eigen apparatuur (bijvoorbeeld telefoon) kan dan ondersteunend zijn. U kunt dit gesprek dan op een later moment op uw gemak nog eens beluisteren.

Amsterdam UMC hanteert regels voor het opnemen van een gesprek:

- U mag een opname van het gesprek maken als u deze opname alleen voor persoonlijke doeleinden gebruikt. De opname kan dienen als geheugensteuntje dan wel om met uw partner en/of familie te bespreken.
- Wilt u de opname delen met anderen, dan is expliciete toestemming van de betrokkene(n) vereist. Dat geldt ook als u de opname wilt delen via bijvoorbeeld WhatsApp en social media.
- Ook wanneer u de opname openbaar wilt maken, is expliciete toestemming van de betrokkene(n) vereist.

N.B. Op het openbaar maken én delen van opnamen is de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) van toepassing.

Recht om niet te weten

Als u geen informatie wenst, kunt u dat ook aangeven. De hulpverlener zal dit accepteren, zo lang dat niet in uw eigen of andermans nadeel is.

Recht op een second opinion (tweede mening)

U heeft het recht om een second opinion te vragen. Dit betekent dat u een andere medisch specialist dan uw behandelend arts om een mening vraagt. Deze deskundige geeft op verzoek een mening, maar neemt de behandeling niet over. U kunt een second opinion vragen wanneer u bijvoorbeeld twijfelt over de bepaalde ziekte of voorgestelde behandeling.

Het is verstandig deze twijfel eerst met uw behandelend arts of huisarts te bespreken. Die kan u helpen bij de verwijzing naar een andere deskundige. Het kan ook gebeuren dat uw behandelend arts voorstelt de mening van een andere arts te vragen. Als de tweede mening afwijkt van de mening van uw behandelend arts, is het aan u om te beslissen welke behandeling u wilt inzetten. Informeert u, voordat u een second opinion vraagt, bij uw zorgverzekeraar hoe u dit het best kunt doen. Als de zorgverzekeraar de kosten niet vergoedt, komen deze namelijk voor uw eigen rekening.

Second opinion door specialist van Amsterdam UMC, voor patiënt van een ander ziekenhuis

Als patiënt van een ander ziekenhuis kunt u een specialist van Amsterdam UMC om een second opinion vragen. Hoe u dat moet doen, verschilt per specialisme. Veel poliklinieken hebben speciale second opinion spreekuren. Informeert u bij de betreffende polikliniek. Houdt u er wel rekening mee dat er sprake kan zijn van een wachttijd.

Bij het aanvragen van een second opinion in Amsterdam UMC is het belangrijk dat de beoordelend medisch specialist de relevante medische gegevens tot zijn beschikking heeft.

Second opinion door specialist van een ander ziekenhuis, voor patiënt van Amsterdam UMC

U kunt als patiënt van Amsterdam UMC bij een specialist van een ander ziekenhuis om een second opinion vragen. Het is verstandig om dit met uw behandelend arts of huisarts te bespreken. Zij kunnen u doorverwijzen en er voor zorgen dat de beoordelend specialist van het andere ziekenhuis de relevante informatie krijgt.

Uitstel van ingreep door overmacht

Hoewel Amsterdam UMC volgens planning werkt moet een ingreep (operatie of behandeling) soms worden uitgesteld. Dat kan bijvoorbeeld het geval zijn als er een spoedeisende operatie tussendoor komt, als de medisch specialist ziek is of als zich andere onvoorziene omstandigheden voordoen. Dit uitstel kan plaatsvinden vóórdat u bent opgenomen, maar soms ook op de dag van uw behandeling of operatie zelf, terwijl u al in het ziekenhuis ligt. Wij zullen u zo snel mogelijk over het uitstel en de oorzaak daarvan informeren. Met u wordt dan een nieuwe afspraak gemaakt.

Daarbij wordt rekening gehouden met het feit dat de operatie of behandeling door Amsterdam UMC is uitgesteld. Wanneer sprake is van een spoedingreep krijgt u zo snel mogelijk en met voorrang een nieuwe afspraak.

Voor de eventuele financiële gevolgen van uitstel door overmacht is Amsterdam UMC niet aansprakelijk. Uiteraard begrijpen wij dat het uitstellen van een operatie of behandeling voor u bijzonder vervelend is. Wij doen er dan ook alles aan om een geplande ingreep ook onder onvoorziene omstandigheden te laten doorgaan.

Wanneer een behandeling ongewenste gevolgen heeft

Wanneer bij uw behandeling een onbedoelde gebeurtenis (incident) met ongewenste gevolgen is opgetreden, informeren wij u daarover. De oorzaak van het ongewenste gevolg bespreken we open en helder met u. Uw behandelend arts beschrijft het ongewenste gevolg in uw medisch dossier, evenals de verslagen van de gesprekken die daarover met u worden gevoerd.

Vanwege het kwaliteitsbeleid melden wij ieder incident in ons incidentmeldingssysteem. Dit gebeurt met alle incidenten, ook met de incidenten die niet geleid hebben tot een ongewenst gevolg voor de patiënt. De meldingen worden altijd door de betrokken afdelingen besproken en geëvalueerd. De bespreking van de meldingen is anoniem. Alle tot uw persoon herleidbare gegevens (naam, adres, woonplaats) worden verwijderd. De melding en de verslagen van de besprekingen zijn dan ook geen onderdeel van het patiëntendossier. Door sommige specialismen wordt het optreden van ongewenste gevolgen geregistreerd in landelijke complicatieregistraties. Ook die registratie is anoniem.

Als er sprake is van een incident met voor u ernstige gevolgen waarbij de kwaliteit van zorg in het geding is geweest, meldt de Medische Directie dit aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ). Wanneer melding wordt gedaan aan de IGJ wordt dit ook aan u of uw vertegenwoordiger meegedeeld.

De Medische Directie laat een onafhankelijk onderzoeksteam samenstellen dat onderzoek doet naar de omstandigheden die hebben geleid tot het incident. De Medische Directie rapporteert de bevindingen, conclusies en verbetermaatregelen aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg. Als u of uw vertegenwoordiger dat wenst, kunt u een afschrift van dit rapport ontvangen en/of wordt het rapport met u besproken. Tijdens en na afloop van dit onderzoek kunt u begeleiding krijgen van een patiënt/familiebegeleider van het ziekenhuis.

Medewerkers, Medische Directie en Raad van Bestuur zijn transparant over de oorzaak van ongewenste gevolgen. Wanneer er fouten zijn gemaakt, wordt dat openlijk besproken en onderzocht en zullen er maatregelen worden genomen om herhaling te voorkomen. Wanneer u van mening bent dat u door een incident schade hebt geleden, dan kunt u Amsterdam UMC daarvoor aansprakelijk stellen en vergoeding eisen. U leest hierover mee in Informatie over Rechten en Plichten: U bent niet tevreden (klachten en claims).