

Uw rechten en plichten

Wanneer u in Máxima MC (MMC) onderzocht of behandeld wordt, doen wij er alles aan om u zo goed mogelijk te helpen. We zetten ons in voor de beste zorg en behandeling. Dat doen we samen met u. Het is belangrijk dat u als patiënt goed op de hoogte bent van uw rechten en plichten.

De belangrijkste rechten en plichten tussen het ziekenhuis en de patiënt zijn geregeld in de Algemene Verordening Gegevensbescherming en de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst. In deze folder vindt u daar meer informatie over.

In deze folder staat vaak zorgverlener genoemd. Hiermee bedoelen we verschillende soorten professionals die bij uw zorg of behandeling betrokken zijn, zoals medisch specialisten, artsen in opleiding tot specialist (aios), verpleegkundigen en fysiotherapeuten.

Uw rechten

Hieronder vindt u een overzicht van uw rechten als patiënt in MMC:

Informatie in begrijpelijke taal

Voordat onderzoek en behandeling bij u kan plaatsvinden, is het belangrijk dat u weet wat er gaat gebeuren. U heeft recht op duidelijke informatie omdat het van belang is om op basis van die informatie tot een zorgvuldige afweging te komen voor bijvoorbeeld de keuze voor een behandeling.

Als patiënt heeft u recht op informatie in begrijpelijke taal over uw aandoening, de aard van het onderzoek of de behandeling, het doel, eventuele andere behandelingsmogelijkheden, de risico's en nazorg. Ook over de gevolgen van niet behandelen of niet onderzoeken hoort u informatie te ontvangen.

De zorgverlener probeert deze informatie zo goed mogelijk af te stemmen op uw individuele situatie en uw wensen. Zo weet u wat er gaat gebeuren en kunt u samen met de zorgverlener een goed besluit nemen. Mocht u informatie niet hebben onthouden of begrepen, vraag dan gerust om verduidelijking of aanvullende informatie.

U mag het gesprek met de zorgverlener opnemen om alle informatie later nog eens rustig na te luisteren. Gelieve dit voorafgaand aan te geven bij uw zorgverlener. Het verspreiden van de opname buiten de privésfeer zonder onze toestemming is wettelijk niet toegestaan.

De informatie in deze folder is van algemene aard en is bedoeld om u een beeld te geven van de zorg en voorlichting die u kunt verwachten. In uw situatie kunnen andere adviezen of procedures van toepassing zijn. Deze folder is dan ook slechts een aanvulling op de specifieke (mondelinge) voorlichting van uw specialist of behandelaar.

U heeft het recht te weten wie uw hoofdbehandelaar is c.q. de regievoerend arts. De hoofdbehandelaar is degene die de regie houdt over uw behandeling als u bijvoorbeeld aan meerdere aandoeningen lijdt. Bij de hoofdbehandelaar kunnen u en uw naasten terecht met vragen over uw behandeling.

Recht om samen te beslissen (behandelwensen/-grenzen)

U heeft het recht om zelf te beslissen over uw behandeling. U beslist bijvoorbeeld of u een bepaald onderzoek wilt of niet. Misschien zijn er ook grenzen die u stelt aan uw behandeling in het ziekenhuis. Sommige patiënten willen bijvoorbeeld niet gereanimeerd worden. Het afzien van een bepaalde behandeling noemen we een 'behandelbeperking'. Uw arts kan ook initiatief nemen om een behandelbeperking met u te bespreken. Dit gebeurt als een behandeling niet (meer) medisch zinvol is.

De arts informeert u over de mogelijkheden voor uw behandeling of onderzoek. De arts informeert u vervolgens over de voor- en nadelen van de geschetste mogelijkheden. U bekijkt vervolgens wat de mogelijkheden voor uw situatie betekenen. Op die manier kan uiteindelijk een weloverwogen beslissing worden genomen over uw behandeling of onderzoek.

Geïnformeerde toestemming (informed consent)

Nadat u voldoende bent geïnformeerd, heeft de zorgverlener uw toestemming nodig om te starten met een onderzoek of behandeling. Deze toestemming wordt geïnformeerde toestemming genoemd.

Voor de minder ingrijpende of risicovolle handelingen, wordt niet expliciet naar uw toestemming gevraagd. In dat geval gaat de zorgverlener ervan uit dat u akkoord gaat, mits u geen bezwaar heeft gemaakt.

Een behandeling bestaat meestal uit meerdere, met elkaar samenhangende, onderzoeken en verrichtingen. U heeft altijd het recht om een behandeling af te wijzen. De zorgverlener respecteert uw beslissing en dringt u niet een bepaalde behandeling op. Wel informeert hij u over de mogelijke gevolgen van uw beslissing. Verderop leest u meer over uw recht om een behandeling te weigeren of stoppen.

Uitdrukkelijke toestemming

Wanneer een behandeling ingrijpende gevolgen kan hebben, vraagt de zorgverlener u uw uitdrukkelijke toestemming. Bijvoorbeeld voor een operatie, anesthesie (verdooving, narcose), chemotherapie of bestraling (radiotherapie). In sommige gevallen kunt u of kan de zorgverlener er de voorkeur aan geven uw toestemming schriftelijk vast te leggen.

In spoedeisende situaties, waarin geen overleg mogelijk is met u of uw vertegenwoordiger, en medisch handelen direct noodzakelijk is, mag de zorgverlener handelen zonder uw toestemming. Bijvoorbeeld als u bewusteloos bent en direct medisch handelen nodig is.

Het kan voorkomen dat u van mening verandert en uw gegeven toestemming wilt intrekken. In dat geval laat u dit weten aan de zorgverlener. Samen kunt u dan overleggen wat verder te doen. Als u toestemming geeft, dan verwacht de zorgverlener dat u meewerkt aan de behandeling. Bijvoorbeeld door de zorgverlener juist te informeren en (behandel)adviezen op te volgen.

Informatie weigeren

Als u niet wilt worden geïnformeerd over de behandeling of ziekte, kunt u dit aangeven bij uw zorgverlener. Stel dat u bijvoorbeeld niet wilt weten of u een verhoogd risico hebt op een erfelijke aandoening. Dan heeft u het recht om aan te geven dat u die informatie niet wilt ontvangen. Alleen als de zorgverlener denkt dat het voor u of voor anderen ernstig nadeel oplevert, kan hij de informatie toch geven.

Een behandeling weigeren of stoppen

U kunt een behandeling, zorg of medicijnen weigeren. Dat kan zelfs als u eerst wel toestemming heeft gegeven. Bespreek uw twijfel altijd met uw zorgverlener. De zorgverlener vertelt u wat de gevolgen zijn van uw besluit. Het kan zijn dat u geen behandeling (meer) wilt, terwijl dit gevaarlijk voor u is. Dan moet de zorgverlener dat heel duidelijk zeggen. Bespreek het op tijd als u wilt stoppen met een behandeling. Anders kan de zorgverlener u hiervoor laten betalen. De zorgverlener respecteert uw beslissing.

Wilsverklaring opstellen

Zijn er behandelingen die u echt niet wilt? Dan is het goed om dit op te schrijven voor het geval u zelf niet (meer) kunt beslissen. Dat heet een wilsverklaring of wilsbeschikking. Een voorbeeld daarvan is een niet-reanimatieverklaring- of een behandelverbod. Om er zeker van te zijn wat exact uw wensen zijn, is het van groot belang een dergelijke wilsverklaring te bespreken met uw zorgverlener.

Meer informatie over een wilsverklaring staat op de website van de Patiëntenfederatie Nederland, www.patiëntenfederatie.nl

Beslissingen nemen

U heeft het recht om zelf te beslissen over uw behandeling. U beslist bijvoorbeeld of u een bepaald onderzoek wilt of niet.

Wilsonbekwaamheid

Een zorgverlener heeft altijd toestemming nodig van u als patiënt voordat hij mag behandelen. Soms is dat voor u niet mogelijk. Bijvoorbeeld als u buiten kennis bent geraakt, dementerend bent of tijdelijk niet kunt beslissen bijvoorbeeld door een beroerte. In zulke situaties wordt vastgesteld dat u op dat moment niet voor uzelf over uw behandeling kunt beslissen. We spreken dan over wilsonbekwaam.

De arts is de eerste die bepaalt of u wilsbekwaam bent om een bepaalde beslissing rond de zorg of behandeling te nemen. Dat beslist hij niet alleen, maar samen met andere behandelaars. Familie of mensen uit uw omgeving kunnen daarbij ook een rol spelen en hun mening geven. Om vast te stellen of u wilsonbekwaam bent, zijn er enkele kenmerken die de

arts houvast geven. In het algemeen geldt dat er sprake is van wilsonbekwaamheid als iemand de informatie over zijn ziekte op dat moment niet kan begrijpen en dus geen goed besluit kan nemen over de behandeling en de gevolgen ervan niet meer kan overzien.

Vertegenwoordiger

Wanneer u wilsonbekwaam bent, wordt een vertegenwoordiger gevraagd om namens u toestemming te geven voor de behandeling of het onderzoek.

Uw vertegenwoordiger is in eerste instantie uw curator, mentor of schriftelijk gemachtigde welke eventueel door de rechter is benoemd. Als daar geen sprake van is, is uw echtgenoot of partner bevoegd om u te vertegenwoordigen. Kan dat niet, dan kunnen uw ouders, kinderen, broer of zus u vertegenwoordigen. Misschien heeft u al duidelijke wensen in het geval u zelf wilsonbekwaam wordt. Denk dan eens na over het opstellen van een wilsverklaring.

Minderjarigen

Als de patiënt onder de 16 jaar is, gelden (afhankelijk van de leeftijd van de patiënt) verschillende regels met betrekking tot de vertegenwoordiging.

- Patiënten jonger dan 12 jaar worden in de regel vertegenwoordigd door hun ouders of voogd(en). De zorgverlener informeert de ouders of voogd(en) over de behandeling of het onderzoek dat het kind zal ondergaan. De ouders of voogd(en) moeten toestemming geven. De zorgverlener informeert het kind op zijn begripsniveau.
- Bij patiënten tussen de 12 en 16 jaar oud moet de zorgverlener zowel de ouder(s) en/of voogd(en) als de patiënt vragen om toestemming.
- Patiënten van 16 jaar of ouder mogen, mits ze wilsbekwaam zijn, zelf een behandelingsovereenkomst aangaan en worden dus niet door hun ouders of voogd(en) vertegenwoordigd.

Een second opinion (tweede mening)

In de gezondheidszorg heeft u het recht om een tweede mening te vragen. In het Engels heet dat 'second opinion'. De tweede mening of second opinion is het oordeel of advies van een andere deskundige dan uw eigen zorgverlener. U kunt een second opinion vragen als u een belangrijke beslissing moet nemen over de behandeling of als u twijfelt over een diagnose of behandeling. U heeft daar geen toestemming voor nodig, ook niet van uw eigen zorgverlener. Het is wel goed om er met hem over te praten. U kunt op verschillende momenten om een second opinion vragen.

Bespreek een verzoek om een second opinion van tevoren met uw zorgverzekeraar. Als de zorgverzekeraar de kosten van een second opinion niet accepteert, moet u deze namelijk zelf betalen.

Uw plichten

Naast (wettelijk vastgelegde) rechten heeft u als patiënt ook een aantal plichten, die bijdragen aan een optimale behandeling.

Bent u verhinderd?

Als u niet op uw eerste of vervolgspraak aanwezig kunt zijn, horen wij dit graag uiterlijk 24 uur voor uw afspraak. Zonder bericht kunnen wij uw afspraak helaas niet aanhouden en na een herinnering zullen we u dan naar uw huisarts terugverwijzen.

Respect en begrip

MMC verwacht dat u begripvol en met respect omgaat met zorgverleners en medepatiënten. Als u een foto/video-opname in het ziekenhuis wilt maken van anderen, dan moeten de personen die gefilmd of gefotografeerd worden daarvoor altijd toestemming geven. In ons huisreglement kunt u onze regels en verwachtingen terugvinden.

Naleven instructies

Als patiënt heeft u de plicht zo goed mogelijk aan de behandeling mee te werken. Om uw behandeling zo optimaal mogelijk te laten verlopen, is het noodzakelijk dat u de voorschriften van de zorgverlener goed tot u neemt en volgt.

Informatie geven

Om u goed te kunnen behandelen, is het belangrijk dat u uw behandelend arts zo duidelijk en volledig mogelijk informeert over uw gezondheid. Het is uw plicht om deze informatie te geven. Hierdoor zijn uw zorgverleners beter in staat u te behandelen.

Legitimeren

Voor iedereen die voor zorg en behandeling naar een ziekenhuis komt, geldt een wettelijke legitimatieplicht. Dit houdt in dat u bij elke afspraak in het ziekenhuis uw geldig legitimatiebewijs moet kunnen laten zien. Dit geldt ook voor kinderen (vanaf de geboorte).

Op uw legitimatiebewijs staat uw Burgerservicenummer (BSN), een uniek en persoonsgebonden nummer. Ziekenhuizen zijn sinds 1 juni 2009 verplicht uw BSN te registreren in de administratie. Het gebruik van het BSN zorgt voor minder fouten bij het uitwisselen van (medische) gegevens en voorkomt fraude. Gelieve dit mee te nemen bij het bezoek aan MMC.

Heeft u onmiddellijk medische hulp nodig? Dan wordt u eerst geholpen. Daarna moet zich binnen 14 dagen bij het ziekenhuis identificeren.

Zorgverzekering

Iedereen die in Nederland woont of werkt, is wettelijk verplicht om een zorgverzekering af te sluiten. Als u niet verzekerd bent, moet u alsnog een basisverzekering afsluiten. Zonder verzekering moet u de volledige kosten van de behandeling zelf betalen. U betaalt dan meestal eerst een voorschot. MMC hanteert betalingsvoorwaarden en verwacht van u dat u

de factuur tijdig betaalt. In deze betalingsvoorwaarden wordt beschreven welke regels er gelden voor bijvoorbeeld de betalingstermijn.

Ziekenhuizen en zorgverzekeraars maken afspraken over de prijs van een groot aantal onderzoek- en behandeltrajecten. Het is mogelijk dat uw zorgverzekeraar met MMC geen afspraak heeft gemaakt over het vergoeden van specifieke zorg. In dat geval ontvangt u de zorgnota thuis. Deze nota moet u dan (deels) zelf betalen. Lees meer hierover op onze [website](https://mmc.nl/Vergoeding-en-kosten-van-een-behandeling) ([mmc.nl/Vergoeding en kosten van een behandeling](https://mmc.nl/Vergoeding-en-kosten-van-een-behandeling)).

Het is uw eigen verantwoordelijkheid om van tevoren na te gaan of u verzekerd bent voor de zorg in MMC. Het ziekenhuis is niet op de hoogte van de specifieke voorwaarden van alle verschillende polissen van de genoemde zorgverzekeraars. Bekijk u daarom zelf uw polisvoorwaarden of informeer bij uw zorgverzekeraar om onaangename verrassingen te voorkomen.

Privacy

In het kader van uw behandeling is de zorgverlener verplicht een medisch en verpleegkundig dossier aan te leggen. MMC wil uw privacy gedurende uw onderzoek, behandeling of verblijf zoveel mogelijk borgen. MMC doet haar best uw privacy op poliklinieken en verpleegafdelingen te waarborgen. Bent u bijvoorbeeld opgenomen op een vierpersoonskamer, dan kan dit lastig zijn. Het gordijn rond het ziekenhuisbed kan worden dichtgetrokken, zodat anderen uw behandeling niet kunnen zien. Wilt u meer privacy in een bepaalde situatie, geef dit dan aan bij het ziekenhuispersoneel. Zij doen hun best u zoveel mogelijk privacy te bieden. U kunt ook vragen om een gesprek met uw behandelend arts in een aparte ruimte te voeren. Wij vragen u aan onze balies gepaste afstand te houden tot u aan de beurt bent. Zo respecteert u ook de privacy van andere patiënten.

MMC is een opleidingsziekenhuis. Dit betekent dat er zowel coassistenten als arts-assistenten in opleiding meelopen, meekijken en naarmate ze verder zijn in hun opleiding (onder supervisie) consulten en behandelingen uitvoeren.

Gegevens uitwisselen en privacy

Zowel artsen, verpleegkundigen als andere medewerkers zijn gebonden aan het beroepsgeheim. Degenen die bij uw behandeling betrokken zijn, mogen onderling uw gegevens opvragen en uitwisselen. Dat mag alleen als dat nodig is voor de behandeling. Zo worden uw gegevens bijvoorbeeld doorgegeven bij een verwijzing naar een ander specialisme. Uw behandelend arts kan uw gegevens ook doorgeven aan een waarnemend arts. Dit is een plicht die rust op zorgverleners, waardoor u hier geen bezwaar tegen kunt maken.

Bij een actieve verwijzing naar een andere zorgverlener buiten MMC wordt uw toestemming voor het delen van medische gegevens verondersteld, daar dit in lijn is met de besproken verdere behandeling elders. Daarnaast informeren wij na ontslag uit het ziekenhuis uw huisarts. Dit gebeurt standaard, tenzij u hier bezwaar tegen maakt. Op het moment dat u

zelf besluit zich tot een andere zorgverlener buiten MMC te wenden, dan dient u expliciete toestemming te verstrekken voor het delen van uw medische gegevens.

De gegevens uit uw dossier kunnen ook gebruikt worden voor de financiële administratie van het ziekenhuis en voor wettelijke verplichtingen. Uw behandelend arts moet bijvoorbeeld een infectieziekte melden aan de directeur van de GGD. Voor wetenschappelijk onderzoek mogen gegevens uit uw dossier onder bepaalde voorwaarden gebruikt worden. Lees verderop meer hierover bij 'Wetenschappelijk onderzoek'.

Privacy bij foto's, films en geluidsopnames

Privacy is ook belangrijk bij het maken van foto's, films of geluidsopnames in MMC. U mag geen foto's of films maken van kinderen, van mensen die niet in staat zijn om toestemming te geven en van patiëntgegevens (zoals namen van patiënten). Dit in verband met de privacy. U mag wel foto's, films en geluidsopnames van uzelf maken in het ziekenhuis, maar daarop mogen geen andere patiënten of medewerkers herkenbaar te zien of te horen zijn. Dat mag alleen als u vooraf hiervoor toestemming heeft gevraagd.

Wilt u een foto of film bijvoorbeeld delen via social media? Zorg dan altijd dat er geen andere mensen op de achtergrond van uw foto of film zichtbaar zijn. Wees bewust van het karakter van sociale media. Als iets op internet staat, is het bijna onmogelijk om het ooit weer helemaal te verwijderen. Doe niets op sociale media wat u, andere patiënten of medewerkers van MMC kan schaden.

Privacy op de zorgnota

Voor elke behandeling in MMC bestaat een zorgnota. Hierop staat gedetailleerde informatie over de zorg die u ontvangen heeft: het specialisme van de behandelaar, de diagnose, de naam van de zorgaanbieder, de kosten en de medische handelingen. Deze gegevens gaan naar uw zorgverzekeraar of worden aan uzelf gericht (op het moment dat uw zorgverzekeraar geen contract heeft met ons ziekenhuis).

Rechten rondom medisch dossier

MMC en uw zorgverlener hebben de wettelijke plicht om een dossier over uw behandeling bij te houden. In MMC werken we met een elektronisch (digitaal) patiëntendossier. In het dossier staat informatie over:

- Uw gezondheidssituatie.
- Onderzoeken, behandelingen en uitslagen.
- Gegevens die uw arts met uw toestemming heeft opgevraagd. Bijvoorbeeld bij uw huisarts of een medisch specialist in een ander ziekenhuis.

U heeft het recht op inzage, een kopie, aanvulling of vernietiging van uw dossier. Op onze website <https://www.mmc.nl/patienten-en-bezoekers/uw-medisch-dossier/> kunt u de desbetreffende aanvraagformulieren downloaden.

Inzage dossier (recht op inzage)

U kunt een deel van uw medisch dossier thuis bekijken. Dat kan via het patiëntportaal MijnMMC. In dit persoonlijk portaal kunt u (medische) verslagen lezen, uitslagen bekijken en een e-consult sturen.

Om in te kunnen loggen in MijnMMC, heeft u een DigiD met sms-functie of de DigiD app op uw mobiele telefoon nodig. Om in te loggen, ga naar <https://www.mmc.nl/mijnmmc/>.

Kopie dossier

U of uw wettelijk vertegenwoordiger kan een kopie opvragen van uw dossier middels een formulier dat beschikbaar is via <https://www.mmc.nl/patienten-en-bezoekers/rechten-en-plichten/rechten/uw-medisch-dossier/>. Alle aantekeningen die in het elektronisch patiëntendossier beschikbaar zijn, vallen onder de reikwijdte van het verzoek. Persoonlijke werkaantekeningen van de zorgverlener, die dus ook niet in het dossier staan, vallen niet onder de reikwijdte.

Wijzigen of aanvullen van uw dossier (recht op rectificatie en aanvulling)

Als u of uw wettelijk vertegenwoordiger vindt dat gegevens in uw dossier feitelijk onjuist zijn of onvolledig, kunt u de behandelend arts vragen om deze te corrigeren of aan te vullen. Ook kunt u uw eigen (aanvullende) verklaring aan het dossier toe laten voegen middels het aanvraagformulier op: <https://www.mmc.nl/patienten-en-bezoekers/uw-medisch-dossier/>

Vernietigen van uw dossier (recht op vernietiging en vergetelheid)

Op <https://www.mmc.nl/patienten-en-bezoekers/uw-medisch-dossier/> staat een aanvraagformulier voor het vernietigen van uw dossier. Houd er rekening mee dat niet alle gegevens vernietigd kunnen worden. Het kerndossier moeten wij bewaren.

Bewaartermijn van uw dossier

Medische gegevens die over u zijn vastgelegd in het elektronisch patiëntendossier worden op grond van een wettelijke bepaling doorgaans bewaard voor een periode van 20 jaar, wettelijke uitzonderingen daar gelaten. Ten aanzien van gegevens die MMC verwerkt ten behoeve van de bedrijfsvoering, is zij wettelijk gehouden aan een bewaartermijn van zeven jaar.

Alle overige persoonsgegevens die worden gebruikt voor bovenstaande doelen zullen (herleidbaar naar individuele personen) niet langer bewaard blijven dan noodzakelijk is voor het doel ervan (tenzij de wet ons anders verplicht). Uitgangspunt daarbij is steeds dat MMC niet meer persoonsgegevens zal verwerken dan noodzakelijk voor de hiervoor beschreven doeleinden.

Overige rechten (recht op informatie, dataportabiliteit, bezwaar, beperking van verwerking en het recht op een menselijke blik bij automatische besluiten die over hen gaan)

Naast bovengenoemde rechten rondom het medisch dossier heeft u als patiënt een aantal aanvullende rechten. Zo heeft u het recht op informatie over wat MMC met uw persoonsgegevens doet: welke gegevens worden er van u verwerkt, met welk doeleinde en

met wie worden deze gegevens gedeeld. Deze informatie is te vinden op onze website:
<https://www.mmc.nl/privacy>.

Wanneer u uw medische gegevens wilt overdragen aan een andere partij, zoals een andere zorgaanbieder, heeft u het recht op dataportabiliteit, oftewel gegevensoverdraagbaarheid. Via patiëntenportaal MijnMMC kunt u een samenvatting van uw gegevens downloaden in XML-formaat of PDF-formaat. Dit bestand kunt u vervolgens uploaden in bijvoorbeeld een persoonlijke gezondheidsomgeving (PGO). Dit is een plek waar u, als u onder behandeling bent bij meerdere zorginstanties, de informatie van de verschillende zorgverleners op één plek kunt verzamelen. Op de website van MMC (www.mmc.nl/pgo) kunt u meer informatie vinden over de werking van een PGO, of kijk op www.pgo.nl.

Ook heeft u het recht op een menselijke blik bij automatische besluiten die over u gaan (profiling). MMC maakt hier echter geen gebruik van. Mocht MMC in de toekomst hier gebruik van gaan maken, dan wordt daarvoor uw toestemming gevraagd. Daarnaast zijn de rechten op bezwaar en beperking van de verwerking beperkt uitvoerbaar en per situatie verschillend. Voor nadere informatie omtrent deze rechten verwijzen wij u graag naar de website van de Autoriteit Persoonsgegevens (www.autoriteitpersoonsgegevens.nl).

Heeft u vragen over de uitoefening van deze rechten, neem dan contact op met de afdeling Informatiebeveiliging, via gegevensbescherming@mmc.nl. Daar zal gekeken worden naar de mogelijkheden voor de uitvoering van het recht.

Niet tevreden? Klachtrecht

We doen ons best om u zo goed mogelijk te behandelen en zo verantwoord mogelijk met uw persoonsgegevens om te gaan. Maar het kan toch gebeuren dat u niet tevreden bent over de zorg of dienstverlening van MMC. Wij stellen het op prijs als u dit aan ons laat weten. Dat geeft ons de mogelijkheid samen met u naar een oplossing te zoeken. Het helpt ons ook om ervan te leren en zo de kwaliteit van onze zorg te verbeteren. Het recht om een klacht in te dienen, is vastgelegd in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

Als u niet tevreden bent, bespreek dit dan op de afdeling of met uw arts en probeer samen tot een oplossing te komen. Als dit niet lukt, dan kunt u een klacht indienen. U kunt hiervoor contact opnemen met de klachtbemiddelaar. Zij kunnen u meer informatie geven over de verschillende klachttrajecten. Meer informatie vindt u op <https://www.mmc.nl/patienten-en-bezoekers/tips-complimenten-en-klachten/>. Hier vindt u onder meer een klachtenformulier en een folder. U kunt ook contact opnemen met de klachtbemiddelaar via telefoonnummer (040) 888 94 81.

Wetenschappelijk onderzoek, incidenten en registraties

Wetenschappelijk onderzoek is nodig om meer kennis te krijgen en betere behandelmethoden te ontwikkelen. Het doen van wetenschappelijk onderzoek is een van de taken van MMC als topklinisch ziekenhuis. Dit gebeurt op een verantwoorde manier. Hiervoor zijn in Nederland strikte regels en normen opgesteld.

MMC is een opleidingsziekenhuis. Er vinden regelmatig wetenschappelijke onderzoeken naar de effectiviteit van behandelmethoden plaats. Dit om de kwaliteit van zorg te verbeteren. U kunt gevraagd worden hieraan deel te nemen. Vooraf krijgt u schriftelijk informatie over de aard en het verloop van het onderzoek. Uw deelname is altijd vrijwillig. Besluit u niet mee te werken aan een wetenschappelijk onderzoek, dan heeft dit verder geen gevolgen voor uw behandeling.

Meedoen aan medisch-wetenschappelijk onderzoek

Het kan zijn dat u gevraagd wordt om deel te nemen aan een medisch-wetenschappelijk onderzoek. Dit is onderzoek waarbij u deelneemt als proefpersoon en dat vooraf altijd is getoetst door de Medisch ethische toetsingscommissie. Het doel van deze toetsing is het waarborgen van de rechten, veiligheid en het welzijn van de proefpersonen die deelnemen aan het onderzoek. Voordat u beslist of u mee wilt doen aan een medisch-wetenschappelijk onderzoek, heeft u recht op schriftelijke en mondelinge informatie over het onderzoek. Naast uitleg van de arts, krijgt u een informatiebrief over het onderzoek waarvoor u gevraagd bent en een landelijke brochure.

Als u aan het onderzoek deelneemt, vragen wij u om uw handtekening te zetten op een toestemmingsverklaring. We behandelen de onderzoeksgegevens vertrouwelijk. Wij vinden het fijn als u meedoet, maar het is natuurlijk niet verplicht. Als u besluit niet aan een onderzoek mee te doen, dan heeft dat geen gevolgen voor de verdere behandeling.

Op de [website van de Rijksoverheid](#) kunt u de landelijke brochure over medisch wetenschappelijk onderzoek vinden. Wilt u weten of er een medisch wetenschappelijk onderzoek is waar u aan mee kunt doen? Bespreek dit dan met uw zorgverlener.

Onderzoek met patiëntgegevens

Voor statistiek en wetenschappelijk onderzoek mogen we volgens de wet onder bepaalde voorwaarden gegevens uit uw dossier gebruiken. Dergelijk onderzoek moet bijvoorbeeld altijd een algemeen belang dienen. Uw privacy blijft gewaarborgd als gegevens worden gebruikt die niet gekoppeld kunnen worden aan uw naam (geanonimiseerde gegevens). Uw toestemming is dan niet nodig. Indien het gebruik van anonieme gegevens niet mogelijk is, dan worden de gegevens zo gecodeerd dat ze niet naar u te herleiden zijn.

Heeft u bezwaar tegen het gebruik van uw gegevens voor wetenschappelijk onderzoek of onderwijs, dan kunt u ons dit laten weten. Als u bezwaar maakt, gebruiken we uw gegevens niet voor wetenschappelijk onderzoek en onderwijs. Dit heeft geen enkele invloed op de zorg die u ontvangt.

Onderzoek met restmateriaal

Voor onderzoek en behandeling van patiënten is het soms nodig om bijvoorbeeld bloed of weefsel weg te nemen. Vaak blijft er na de behandeling een deel van dit materiaal over. Het gaat dan om bloed of weefsel, dat voor uw onderzoek of behandeling niet direct meer nodig is. Dit noemen we restmateriaal. Dit restmateriaal bewaren wij zorgvuldig en anoniem en

blijft altijd beschikbaar voor aanvullend diagnostisch onderzoek. Wij gebruiken het ook voor kwaliteitscontrole, onderwijs en wetenschappelijk onderzoek. Hiervoor houden we ons aan de gedragscode 'Verantwoord omgaan met lichaamsmateriaal ten behoeve van wetenschappelijk onderzoek'.

Heeft u [bezwaar tegen het gebruik van uw bloed of weefsel](#) voor wetenschappelijk onderzoek of onderwijs, dan kunt u ons dit laten weten. Als u bezwaar maakt, gebruiken we uw bloed en weefsel niet voor wetenschappelijk onderzoek en onderwijs. Dit heeft geen enkele invloed op de zorg die u ontvangt.

Incidentenonderzoek

Het kan voorkomen dat er gedurende uw onderzoek, behandeling of verblijf onvoorziene omstandigheden optreden. Als een dergelijk incident merkbare gevolgen voor u als patiënt heeft, dan heeft u het recht om meer informatie te ontvangen over de aard en de toedracht van het incident. U hoort wat er is gebeurd, wat de gevolgen zijn en hoe hiermee wordt omgegaan. Dit wordt tevens zo in uw dossier genoteerd.

Landelijke registraties

Over verschillende ziekten worden landelijk gegevens verzameld (registraties). Deze registraties zijn belangrijk, omdat we hierdoor meer leren over het ontstaan en de behandeling van ziekten. Gegevens over ervaringen van patiënten met hun behandeling en over resultaten van verschillende behandelingen, worden anoniem verwerkt in deze registraties. Dat wil zeggen dat deze gegevens later niet gekoppeld kunnen worden aan u als patiënt.

Meer informatie

www.patiëntenfederatie.nl (zoek op: patiëntenrechten)

www.zorgbelang-nederland.nl (zoek op: rechten)