

Rechten en Plichten

Rechten en plichten rondom uw behandeling

Deze informatie is bestemd voor cliënten, familie en vrienden van PuntP.

Uw rechten en plichten in het kort

Als cliënt van Arkin heeft u bepaalde rechten en plichten die te maken hebben met uw behandeling. Zo heeft u bijvoorbeeld recht op informatie, op privacy en op geheimhouding. Die rechten en plichten zijn vastgelegd in wetten zoals de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO), de Wet bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen (Wet Bopz) en de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector. In deze brochure is de belangrijkste informatie voor u samengevat. Vanzelfsprekend blijven alle andere wetten voor u en voor Arkin van kracht.

De behandeling

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

De behandelovereenkomst

Zodra u in behandeling komt, maakt uw hulpverlener samen met u een behandelplan. De afspraken hierover worden vastgelegd in een behandelovereenkomst. Hierin staat wat uw klachten zijn, wat wij u kunnen bieden en wat u daarvan kunt verwachten. Het is belangrijk dat de behandelovereenkomst in onderling overleg tot stand komt en door de behandelaar en uzelf getekend wordt.

Toestemming voor de behandeling

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

- Wat er met u aan de hand is;
- Wat de behandeling inhoudt;
- Welke risico's de behandeling eventueel heeft;
- Welke andere behandelmogelijkheden er zijn;
- Wat de verwachte duur van de behandeling is;
- Wat de termijn is waarin de resultaten van de behandeling worden geëvalueerd.

U mag een behandeling weigeren. Ook is het mogelijk om een gegeven toestemming na verloop van tijd weer in te trekken, bijvoorbeeld als u toch niet tevreden bent over de behandeling. Wanneer u alle behandelmogelijkheden weigert, kan dit in het uiterste geval leiden tot beëindiging van de hulp.

In bepaalde specifieke situaties is het voor een cliënt niet mogelijk de behandeling te allen tijde te staken:

1. Als een cliënt gedwongen in een kliniek is opgenomen, kan de behandeling in bijzondere gevallen onder dwang plaatsvinden
2. Als een cliënt een voorwaardelijke machtiging heeft, moet hij/zij zich aan de voorwaarden van het behandelplan houden. De cliënt kan gedwongen worden opgenomen wanneer hij/zij zich er niet aan houdt en wanneer er (als gevolg daarvan) gevaar ontstaat voor hem/haarzelf en zijn/haar omgeving.

Dit gebeurt dan volgens de wet Bijzondere Opnemingen in Psychiatrische Ziekenhuizen. Ook voor een gedwongen opgenomen cliënt geldt, dat hij/zij alleen in uitzonderingssituaties onder dwang behandeld kan worden.

Recht op informatie

U heeft informatie nodig voordat u kunt toestemmen met de behandeling. Dat betekent dat uw hulpverlener u in begrijpelijke taal moet uitleggen welke behandelmogelijkheden er zijn en welke behandelvormen het beste bij u passen. U krijgt uitleg over de gevolgen en de risico's van de behandeling, bijvoorbeeld over bijwerkingen van medicijnen. De hulpverlener vertelt u ook wat hij van de behandeling verwacht.

Als u liever géén informatie wilt, kunt u dat ook aangeven. Daarnaast heeft u recht op het oordeel van een arts die u zelf kunt kiezen, de zogenaamde 'second opinion'. Hier kunnen kosten aan verbonden zijn. Informeer hierover bij uw zorgverzekeraar.

Het cliëntendossier en uw privacy

Uw gegevens worden in uw elektronische dossier bewaard. Wij noemen dit het cliëntendossier. Uw dossier bevat bijvoorbeeld uw behandelplan, brieven aan uw huisarts en resultaten van onderzoeken. Kortom, alles wat relevant is voor uw behandeling. Alle gegevens over uw behandeling worden vertrouwelijk behandeld. Alleen uzelf en hulpverleners die rechtstreeks bij uw behandeling betrokken zijn, mogen het dossier inzien.

Geheimhouding

Alle medewerkers van de zorgonderdelen van Arkin hebben een geheimhoudingsplicht. Uw hulpverlener mag alleen informatie over u verstrekken aan de leden van het behandelteam. De afdeling waar u in behandeling bent, informeert wel uw huisarts over uw behandeling, hij/zij moet daar immers een goed overzicht van hebben. Deze ontvangt na afsluiting van de behandeling bericht hiervan. Mocht u hier bezwaar tegen hebben, bespreek dat dan met uw behandelaar. Aan anderen wordt geen informatie gegeven, tenzij u hiermee instemt.

Uitzonderingen

In bepaalde gevallen mag er toch zonder uw toestemming informatie aan anderen worden gegeven, bijvoorbeeld als u de hulpverlener iets hebt verteld wat deze beslist niet mag verzwijgen. Dit kan alleen wanneer er gevaar is voor uw eigen leven of dat van iemand anders.

Inzage en afschrift uit het dossier

U heeft recht om te weten wat er over u in het dossier staat.

Zolang u in behandeling bent en u wilt uw dossier inzien, kunt u dit bespreken met uw hulpverlener.

U kunt uw dossier samen met uw hulpverlener inzien. Hij/zij kan u eventueel uitleg geven.

Dit recht op inzage kent uitzonderingen:

- gegevens over anderen, bijvoorbeeld als uw partner ook een aantal keren met uw hulpverlener heeft gesproken, mag u echter pas inzien als die anderen daarvoor toestemming geven. Dat gebeurt om de privacy van anderen te beschermen. Informatie die u niet mag inzien, wordt afgeschermd.
- Voor cliënten jonger dan 16 jaar geldt dat de ouders of de wettelijke vertegenwoordigers ook recht op inzage hebben.

Is uw behandeling afgesloten dan kunt u het beste schriftelijk om inzage vragen. Bij voorkeur is hierbij een hulpverlener aanwezig om zo nodig uitleg te geven.

U kunt om kopieën vragen van uw dossier, of van delen daarvan. Wij vragen u hiervoor een kleine vergoeding.

Toestemming inzage dossier bij kwaliteitscontroles

Binnen Arkin worden jaarlijks verschillende soorten kwaliteitscontroles gehouden. Deze controles hebben vaak te maken met de te leveren of geleverde zorg. Wat betekent dit voor u:

1. Arkin onderdelen hebben een HKZ-keurmerk. Dit is een kwaliteitskeurmerk. Om dit keurmerk te behouden moeten wij in- en externe audits laten uitvoeren. Een audit is een onderzoek waarbij steekproefsgewijs gekeken wordt of afspraken, die gemaakt zijn, in de praktijk nagekomen worden. Bijvoorbeeld is er een behandelplan of een verwijfsbrief in uw dossier aanwezig. Het gaat niet om de inhoud van uw dossier. Om tot een advies te kunnen komen, kan inzage door de auditoren in uw dossier nodig zijn. Vanzelfsprekend zullen zij vertrouwelijk met de informatie omgaan en zij hebben absolute geheimhoudingsplicht. Als u bezwaar hebt tegen inzage door auditoren, wilt u dit dan uw hulpverlener laten weten? Uw dossier zal dan worden afgeschermd voor inzage.
2. De wet regelt dat bepaalde groepen controleurs cliëntendossiers mogen inzien. De Inspecteur voor de gezondheidszorg mag dat, maar ook een zorgverzekeraar. Zij zullen u dat altijd (voor- of achteraf) laten weten, maar u kunt hier geen bezwaar tegen maken.

Correctie en aanvulling van gegevens

Als er een fout in uw dossier staat, mag u die laten verbeteren. Bent u het niet eens met wat er over u geschreven staat dan kunt u uw eigen verhaal opschrijven en dit aan het dossier toevoegen.

Vernietigen van uw dossier

De afdelingen binnen Arkin bewaren uw gegevens na uitschrijving minstens vijftien jaar. U kunt ons echter vragen om gegevens eerder te vernietigen. Uw schriftelijk verzoek kunt u richten aan Arkin, t.a.v. de directeur behandelzaken Curatieve Zorg, Postbus 7548, 1070 AV Amsterdam.

Uitzondering

Er is een aantal gegronde redenen waarom een verzoek tot vernietiging geweigerd kan worden, bijvoorbeeld als u nog in behandeling bent bij Arkin. Uw gegevens zijn in dat geval nog nodig om uw behandeling op een verantwoorde wijze uit te voeren.

Wanneer u gedwongen opgenomen bent geweest, kan het dossier niet eerder dan vijf jaar na het ontslag worden vernietigd.

Rechten van minderjarige cliënten

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

Plichten van de cliënt

Als cliënt hebt u behalve rechten ook plichten. Zo verwachten wij dat u zich gedraagt volgens algemeen gebruikelijke gedragsnormen. Dit betekent dat agressief, gewelddadig of seksueel intimiderend gedrag niet wordt getolereerd. In voorkomende gevallen zal aangifte worden gedaan bij de politie. Voor schade kunt u aansprakelijk worden gesteld.

Als u een keer verhinderd bent voor een afspraak, laat u dit dan tijdig, minimaal 24 uur van tevoren, weten aan uw behandelaar. Als uw behandelaar een afspraak met u niet door kan laten gaan, moet hij of zij dat ook tijdig laten weten. Bij te laat afzeggen of niet komen opdagen, zijn wij genooddacht de kosten van de afspraak in rekening te brengen.

Wanneer u zich niet aan bovenstaande plichten houdt, kan de behandelovereenkomst worden beëindigd.

Rechten en plichten van de hulpverlener

De medewerkers van Arkin onderdelen zijn verplicht goede zorg te verlenen. Zij moeten zich houden aan de regels van de beroepscode en de rechten van cliënten in acht nemen.

Hulpverleners mogen zich bij het nemen van beslissingen wel laten leiden door de eigen deskundigheid. Op die grond mogen zij een verzoek van een cliënt weigeren.

Het registratiesysteem

Behalve in uw dossier wordt een aantal gegevens over u vastgelegd in een computerregistratiesysteem. Wij zijn verplicht deze gegevens vast te leggen. Het gaat om gegevens die o.a. nodig zijn voor:

- de financiële verantwoording van de zorg die wij bieden
- de planning van de zorg
- het doen van wetenschappelijk onderzoek (indien nodig wordt uw toestemming gevraagd)
- onderwijsdoeleinden (zo mogelijk wordt uw toestemming gevraagd).

Beschikbaarheid acute hulp

In noodgevallen en crises kunt u tijdens kantooruren contact op laten nemen met uw behandelaar. Als u deze niet kunt bereiken, neemt u contact op met uw huisarts.

Buiten kantooruren kan de crisisdienst alleen worden ingeschakeld door de huisarts of de politie.

Het indienen van klachten

U kunt een klacht indienen als u niet tevreden bent over besluiten met betrekking tot uw behandeling en over gedragingen van medewerkers die werkzaam zijn bij onderdelen van Arkin. U bent bijvoorbeeld van mening dat een medewerker of uw behandelaar van de instelling onzorgvuldig met u is omgegaan, of uw medische gegevens onzorgvuldig behandelt. Het is dan altijd goed om eerst te proberen uw klacht(en) te bespreken met de betreffende hulpverleners, de leidinggevende van de afdeling of de directeur behandelmaken en de (plv.) geneesheer-directeur.

Als u samen niet tot een bevredigende oplossing komt, kunt u een klacht indienen bij de onafhankelijke Klachtencommissie Cliënten. Natuurlijk kunt u ook direct uw klacht bij deze commissie indienen. Hoe dat gaat, leest u in de folder Klachtenregeling cliënten. Het telefoonnummer van de Klachtencommissie Cliënten is (020) 7885140.

De patiëntenvertrouwenspersoon

Als u bent opgenomen kunt u steun en advies vragen aan de patiëntenvertrouwenspersoon (PVP). De PVP is niet in dienst van Arkin, maar bij de Stichting PVP, en werkt volledig onafhankelijk. Hij of zij ondersteunt u in uw belangen. Bij de PVP kunt u bijvoorbeeld terecht met vragen over de klachtenbehandeling. Bent u niet opgenomen, dan kunt u contact opnemen via de helpdesk, of via de mail. Zie hieronder.

De patiëntenvertrouwenspersoon kan u helpen gesprekken over wensen of klachten met uw hulpverlener voor te bereiden. Desgewenst kan hij/zij u ook ondersteunen tijdens zo'n gesprek. De PVP weet wat uw rechten zijn als cliënt. Ten slotte kan de PVP u helpen bij het schriftelijk indienen van een klacht en u bijstaan in de klachtenbehandeling. De PVP kunt u bereiken via de pvp-helpdesk, 0900-444 8888 (€ 0,10 per minuut) of via helpdesk@pvp.nl

De familievertrouwenspersoon en naastbetrokkenenraad

De familievertrouwenspersoon is er voor familieleden en direct betrokkenen van cliënten. Hij/zij kan u bijvoorbeeld informatie geven over de geestelijke gezondheidszorg of adviseren bij en ondersteunen in gesprekken met hulpverleners. Ook kan hij/zij u adviseren bij het indienen van een klacht. (tel. 06 1105 3178).

De Naastbetrokkenenraad behartigt de collectieve belangen van familie en vrienden van cliënten. U kunt de Naastbetrokkenenraad bereiken via: naastbetrokkenenraad@arkin.nl of tel. 020 – 590 4095.

De cliëntenraad

De cliëntenraad behartigt de gemeenschappelijke belangen en geeft vorm en inhoud aan de medezeggenschap van cliënten. De cliëntenraad van Arkin, vervult zijn taak in het kader van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen en vertegenwoordigt cliënten. Het telefoonnummer van de cliëntenraad is 020 - 590 44 54. Meer informatie vindt u op www.clientenraadarkin.nl