

# Rechte und Verantwortlichkeiten

In Kürze kommen Sie für eine Untersuchung, Behandlung oder einen Aufenthalt zur Rivas Zorggroep. Bei Rivas haben Sie als Patient oder Klient verschiedene Rechte und Verantwortlichkeiten. Wenn Sie Fragen zu Ihren Rechten und Verantwortlichkeiten haben, können Sie sich jederzeit an unsere Mitarbeiter wenden.

In dieser Broschüre finden Sie eine Übersicht über Ihre wichtigsten Rechte und Verantwortlichkeiten im Gesundheitswesen:

- Recht auf freie Wahl des medizinischen Dienstleisters und auf eine zweite Meinung;
- Recht auf Vertraulichkeit, Privatsphäre und Einsichtnahme in Ihre Patientenakte;
- Recht auf Information;
- Zustimmungsverpflichtung;
- Verantwortlichkeiten des Patienten;
- Aufnahme und Behandlung unter Zwang;
- Beschwerderecht.

## Recht auf freie Wahl des medizinischen Dienstleisters und auf eine zweite Meinung

Das Vertrauen in den medizinischen Dienstleister ist die Grundlage einer erfolgreichen Behandlung. Deshalb sind Sie im Prinzip berechtigt, Ihren medizinischen Dienstleister selbst auszuwählen. Das bedeutet auch, dass Sie den medizinischen Dienstleister auf Wunsch wechseln können.

### Zweite Meinung

Das Recht auf eine zweite Meinung bedeutet, einen weiteren Sachverständigen hinzuzuziehen, der nicht der behandelnde Arzt ist. Dieser äußert auf Wunsch des Patienten seine Meinung, übernimmt die Behandlung aber nicht.

Patienten und ihre Familien haben das Recht auf eine zweite Meinung, um die Entscheidungsfindung in einem Behandlungsvertrag zu erleichtern. Wenn ein Patient oder dessen gesetzlicher Vertreter angibt, eine zweite Meinung einholen zu wollen, wird dieser Wunsch respektiert werden. Patienten und Vertreter werden von Rivas über die Möglichkeit einer zweiten Meinung informiert.

Informationen über einen anderen Sachverständigen erhalten Sie von Ihrem behandelnden Arzt, Ihrem Hausarzt, einer Patientenorganisation oder bei Ihrer Krankenversicherung.

### Wann muss ich eine zweite Meinung einholen?

Sie können zu jeder Behandlung eine zweite Meinung einholen. Weil Sie beispielsweise mehr Sicherheit über die gestellte Diagnose haben möchten oder weil Sie wissen möchten, ob eine alternative Behandlung möglich ist, oder weil Sie über die vorgeschlagene Behandlung zuerst noch die Meinung eines anderen Arztes hören möchten.

### Wird eine zweite Meinung von Ihrer Krankenversicherung erstattet?

Eine zweite Meinung wird nicht von allen Krankenversicherungen erstattet. Die Erstattung hängt



von der Art der Krankenversicherung ab, die Sie abgeschlossen haben. Bei den meisten Krankenversicherungen ist die Erstattung einer zweiten Meinung im Basispaket enthalten. Einige günstige Versicherungspakete erstatten diese Kosten nur, wenn Sie von einem Facharzt überwiesen werden und nicht vom Hausarzt.

Wenn ein anderer medizinischer Dienstleister eine zweite Meinung durchführt, hängt die Erstattung der zweiten Meinung auch von den Absprachen ab, die dieser medizinische Dienstleister mit Ihrer Krankenkasse gemacht hat.

Wenn die Kosten einer zweiten Meinung von Ihrer Krankenversicherung nicht erstattet werden, müssen Sie diese selbst bezahlen. Informieren Sie sich, bevor Sie einen Termin bei einem medizinischen Dienstleister machen, ob die Kosten einer zweiten Meinung erstattet werden. So erleben Sie keine bösen Überraschungen.

## **Recht auf Vertraulichkeit, Privatsphäre und Einsichtnahme in Ihre Patientenakte**

Für die Rivas Zorggroep ist Ihre Privatsphäre besonders wichtig, sodass wir alles tun, um Ihre Privatsphäre zu schützen. Rivas verarbeitet Ihre personenbezogenen Daten, einschließlich der medizinischen Daten, in Übereinstimmung mit der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO), dem niederländischen Gesetz über die Vereinbarung medizinischer Behandlungen (Wgbo), dem niederländischen Gesetz über die besondere Aufnahme in psychiatrische Kliniken (Bopz), dem niederländischen Gesetz über die öffentliche Gesundheitsversorgung (WPG) und dem niederländischen Gesetz über die gesellschaftliche Unterstützung (WMO).

Um Ihnen entsprechend helfen zu können, speichert Rivas verschiedene Daten von Ihnen, beispielsweise in der elektronischen Klientenakte von Rivas. Als Klient haben Sie Anspruch auf den Schutz dieser personenbezogenen Daten. Hier finden Sie weitere Informationen über Ihr Recht auf Privatsphäre und Einsichtnahme in Ihre Daten sowie die Art und Weise, in der Rivas mit diesen Daten umgeht.

### **Ihre Daten bei Rivas**

Ihre medizinischen Dienstleister halten Ihre Daten in einer Patientenakte fest, beispielsweise wenn Sie im Beatrix-Krankenhaus behandelt werden oder in eine Pflegeeinrichtung umziehen, von einem Pflegedienst zu Hause betreut werden oder Klient bei der Jugendgesundheitsfürsorge sind. In einer solchen Akte befindet sich nicht nur Text, wie Überweisungen und Untersuchungsergebnisse, sondern z. B. auch Röntgenbilder. Gemeinsam beschreiben diese Daten den Verlauf Ihrer Behandlung, Pflege und Dienste, die Sie in Anspruch genommen haben.

Unterschiedliche medizinische Dienstleister, wie Fachärzte und Pflegekräfte, und paramedizinische Dienstleister, wie Physiotherapeuten, speichern Patientendaten. Die Daten aus der Patientenakte müssen mindestens 15 Jahre lang aufbewahrt werden. Nach dieser Zeit vernichtet der medizinische Dienstleister die Daten, es sei denn, es bestehen Gründe für eine längere Aufbewahrung.

Ihr medizinischer Dienstleister muss vertraulich mit Ihren Daten umgehen. Ihre Daten dürfen nicht ohne Ihre Einwilligung an Dritte, beispielsweise Partner, Familie oder Freunde, weitergegeben



werden. Auch Untersuchungen und Behandlungen müssen so durchgeführt werden, dass andere sie nicht sehen können. Wenn andere Personen bei einer Untersuchung oder Behandlung anwesend sein möchten, müssen Sie damit einverstanden sein.

In besonders dringenden Fällen, beispielsweise wenn Sie in die Notaufnahme des Krankenhauses eingeliefert werden oder wenn Sie bewusstlos sind und die medizinischen Dienstleister nicht selbst informieren können, dürfen wir Ihre Daten auch ohne Ihre ausdrückliche Einwilligung einsehen.

### **Wer darf Ihre Daten einsehen?**

Inner- und außerhalb von Rivas werden Daten, die sich auf Sie beziehen, gegebenenfalls an die folgenden Personen, Abteilungen oder Einrichtungen weitergegeben:

- medizinische Dienstleister, die unmittelbar an der Hilfeleistung beteiligt sind;
- Krankenhausaufnahme;
- ZorgControl;
- Finanzverwaltung;
- Krankenkassen.

Ihre Daten dürfen nicht ohne Ihre Einwilligung an Dritte, beispielsweise Partner, Familie oder Freunde, weitergegeben werden.

Rivas kann Ihre (anonymisierten) Daten zu wissenschaftlichen Forschungs- oder statistischen Zwecken mit Dritten teilen.

### **Datenschutzrichtlinie**

Rivas geht sorgfältig mit Ihren Daten um. Die dafür geltenden Regeln finden Sie in der Datenschutzrichtlinie unter [www.rivas.nl](http://www.rivas.nl).

### **Recht auf Einsichtnahme**

Das Recht auf Einsichtnahme oder Abschriften Ihrer Akte ist in der Datenschutzrichtlinie geregelt. Sie können aus unterschiedlichen Gründen die Einsichtnahme in Ihre Akte verlangen. Sie sind berechtigt, Ihre Akte einzusehen. Hierzu können Sie einen Termin mit Ihrem behandelnden medizinischen Dienstleister vereinbaren. Sie haben nicht das Recht Ihre Patientenakte mitzunehmen. Wenn Sie Abschriften (Kopien) anfragen möchten, füllen Sie bitte das Anfrageformular aus, das Sie online bei Rivas finden oder bei Ihrem behandelnden medizinischen Dienstleister anfragen können.

Sie können alle Informationen in Ihrer Akte einsehen, die Ihre Person betreffen. Die persönlichen Arbeitsnotizen des medizinischen Dienstleisters und Informationen über andere Personen dürfen Sie nicht einsehen. Wenn Ihre Akte Informationen über andere Personen, beispielsweise Familienmitglieder, enthält, dürfen Ihnen die medizinischen Dienstleister diese Informationen nicht einfach so zur Verfügung stellen. Die betreffenden Abschnitte werden unkenntlich gemacht oder aus der Akte entfernt.

### **Wer darf eine Akte einsehen und anfragen?**

Ihre Akte darf nur von Ihnen, Ihrem behandelnden medizinischen Dienstleister und anderen medizinischen Dienstleistern, die an Ihrer Behandlung beteiligt sind, eingesehen werden. Familienmitglieder oder Partner dürfen Ihre Akte nicht einsehen, es sei denn, Sie haben sich



ausdrücklich damit einverstanden erklärt. Hierzu können Sie eine andere Person schriftlich bevollmächtigen. Es gibt einige Situationen, in denen die Akte einer anderen Person eingesehen werden darf. Wenn beispielsweise eine andere Person als Vertreter des Patienten auftritt, beispielsweise ein erziehungsberechtigter Elternteil oder ein gerichtlich bestellter Vormund. Es muss für den medizinischen Dienstleister deutlich sein, dass dieser Vertreter im Interesse des Patienten handelt.

### **Einsichtnahme in die Daten eines Verstorbenen**

Angehörige sind nicht automatisch berechtigt, die Akte eines verstorbenen Familienmitglieds einzusehen. Dennoch können Sie nach dem Tod eines Familienmitglieds noch Fragen haben. Besprechen Sie diese mit dem medizinischen Dienstleister. Wenn dieser der Ansicht ist, dass der Verstorbene keine Einwände gehabt hätte, wird er Ihnen Einsicht in die Akte gewähren. Sie können Ihre Anfrage auch schriftlich mitteilen, indem Sie das Anfrageformular ausfüllen und ein Schreiben beilegen, in dem Sie die Gründe für Ihre Anfrage darlegen.

### **Berichtigung, Ergänzung, Löschung, Schutz und Widerspruch**

Sie können falsche Angaben in der Akte berichtigen, ergänzen, löschen oder schützen lassen. Zudem können Sie der Verarbeitung Ihrer Daten durch Rivas widersprechen. Eine diesbezügliche Anfrage stellen Sie mithilfe des Anfrageformulars.

Sie können darum bitten, Ihre Akte ganz oder teilweise löschen oder vernichten zu lassen. Wenn Sie eine Ergänzung haben, muss Rivas diese zu Ihrer Akte hinzufügen, ungeachtet dessen, ob Ihr medizinischer Dienstleister damit einverstanden ist. Rivas antwortet innerhalb eines Monats schriftlich oder per E-Mail auf Ihre Anfrage. Bei komplexen und umfangreichen Anfragen kann diese Antwortfrist um höchstens zwei Monate verlängert werden. Wenn Rivas Ihre Daten nicht löschen oder vernichten möchte, teilen wir Ihnen die Gründe dafür mit.

### **Anfrage durch die Eltern**

Wenn Sie Einsichtnahme, Abschriften (oder Teilabschriften), Berichtigungen, Ergänzungen, Löschungen oder den Schutz der Akte Ihres Kindes möchten, gelten die folgenden Regeln:

- Ist Ihr Kind jünger als 12 Jahre?
- Der/die erziehungsberechtigte(n) Eltern(teil)/Vormund muss/müssen die Anfrage unterzeichnen und eine Kopie eines gültigen Ausweisdokuments beifügen. Ihr Kind muss nicht unterschreiben.
- Ist Ihr Kind zwischen 12 und 16 Jahren?
- Dann müssen sowohl Ihr Kind als auch der/die erziehungsberechtigte(n) Eltern(teil)/Vormund die Anfrage unterzeichnen und es muss von beiden eine Kopie eines gültigen Ausweisdokuments beigefügt werden.
- Ist Ihr Kind älter als 16 Jahre?
- Als Eltern/Vormund haben Sie kein eigenständiges Recht auf Einsichtnahme. Ihr Kind muss die Anfrage unterzeichnen und eine Kopie eines gültigen Ausweisdokuments beifügen. Ihr Kind darf Ihnen gegebenenfalls eine Vollmacht erteilen.

### **Anfrage durch einen Bevollmächtigten**

Die Erteilung von Einsichtnahme, Abschriften (oder Teilabschriften), Berichtigungen, Ergänzungen, Löschungen oder dem Schutz der Akte an eine andere Person, die nicht der Klient ist, erfolgt grundsätzlich ausschließlich nach der Bevollmächtigung des Klienten, einschließlich einer Kopie eines gültigen Ausweisdokuments des Klienten und des Bevollmächtigten. Für die Eltern von Kindern bis zum 16. Lebensjahr gelten andere Regeln (siehe oben).



## Kopie eines Ausweisdokuments

Jeder, der ein Anfrageformular unterzeichnet, muss eine Kopie eines gültigen Ausweisdokuments beifügen.

Bei der Ausübung der vorgenannten Rechte in Bezug auf (medizinische) Akten muss Rivas die Identität des Anfragers (und nötigenfalls des Klienten) feststellen. Um die Identität festzustellen, bitten wir Sie um die Kopie eines gültigen Ausweisdokuments. Für die Beifügung dieses Dokuments empfiehlt Rivas die Einhaltung der Richtlinien der Regierung für die sichere Anfertigung einer Kopie Ihres Ausweisdokuments. Rivas verwendet die Kopie des Ausweisdokuments ausschließlich innerhalb des Zeitraums, in dem die Anfrage bearbeitet wird. Anschließend wird die Kopie vernichtet.

## Kosten

Die erste Kopie Ihrer Akte wird kostenlos zur Verfügung gestellt. Für weitere Kopien können wir eine angemessene Entschädigung verlangen.

## Untersuchung und Qualität der medizinischen Dienstleistung

Und schließlich... verpflichtet sich Rivas, die Qualität im Gesundheitswesen zu überwachen und zu verbessern. Hierzu führt Rivas selbst Untersuchungen durch und beteiligt sich an der landesweiten Erhebung von Daten. Bei dieser Untersuchung werden Klientendaten verwendet, beispielsweise über die Gründe für eine Krankenhausaufnahme, Komplikationen, Infektionen und Behandlungen. Diese Daten werden anonym verwendet, um die Qualität im Gesundheitswesen in der Zukunft zu verbessern. Wie gehen davon aus, dass Sie keine Einwände haben, dass Ihre Daten zur Verbesserung der Qualität im Gesundheitswesen verwendet werden. Wenn Sie dies nicht möchten oder wenn Sie der Ansicht sind, dass Rivas nicht sorgfältig mit Ihren Daten umgeht, können Sie dies angeben.

## Fragen und Beschwerden

Wenn Sie meinen, dass Rivas nicht sorgfältig mit Ihren personenbezogenen Daten umgeht, können Sie sich an den Beschwerdebeauftragten wenden unter [klachtenfunctionaris@rivas.nl](mailto:klachtenfunctionaris@rivas.nl) oder an den Datenschutzbeauftragten unter [privacy@rivas.nl](mailto:privacy@rivas.nl).

## Recht auf Information

Rivas arbeitet mit dem Planetree-Konzept, bei dem der Patient im Mittelpunkt steht. Eine der wichtigsten Komponenten dieses Konzepts ist die eigene Wahl und Verantwortlichkeit durch Information und Bildung. Sie haben das Recht auf klare Informationen über Ihren Gesundheitszustand und die Behandlungsmöglichkeiten. Je besser Sie Ihre Situation kennen, umso besser können Sie verantwortungsvolle Entscheidungen treffen. Deshalb ist es wichtig, gut informiert zu sein und gemeinsam mit Ihrem behandelnden medizinischen Dienstleister eine wohl überlegte Entscheidung bezüglich Ihrer Untersuchung und Behandlung zu treffen.

Auf diese Weise sind Sie am Verlauf Ihrer Genesung beteiligt und halten die Fäden in der Hand. Es geht um eine gleichwertige Beziehung, in der Sie und/oder Ihre Familien die Entscheidungen treffen können, die Ihnen am sinnvollsten erscheinen. Darüber hinaus können Sie selbst einen Beitrag zu einer guten Behandlung, einer schnellen Genesung oder einer Anpassung an die Situation leisten. Als Patient haben Sie Zugang zu Ihrer (medizinischen) Akte. Sie können sich im Klientenportal anmelden unter [www.mijnrivas.nl](http://www.mijnrivas.nl).



Unser Fachpersonal ist dafür verantwortlich, die Patienten auf ihrem Fachgebiet umfassend zu beraten. Sie haben alle - aufgrund ihrer Kenntnisse und Ausbildung - das notwendige Rüstzeug dazu. In ihren Funktionsbeschreibungen und ihrem Berufskodex sind die Informations- und Instruktionenaufgaben ausdrücklich beschrieben.

Vor einer Untersuchung oder Behandlung umfassend informieren. Sie können diese Informationen mündlich oder schriftlich erhalten, aber immer in verständlicher Weise. Der medizinische Dienstleister informiert Sie über:

- Ihren aktuellen Gesundheitszustand und die Aussichten
- Art und Zweck der Untersuchung und Behandlung
- die zu erwartenden Folgen und Risiken davon für Ihren Gesundheitszustand
- mögliche alternative Methoden der Untersuchung oder Behandlung

#### **Wer erhält Informationen?**

- Patienten ab dem 16. Lebensjahr
- Patienten und die Eltern/Betreuer, wenn der/die Patient/in zwischen 12 und 16 Jahren alt ist
- der (gesetzliche) Vertreter (Elternteil, Familie, Bevollmächtigter, Mentor) bei nicht einwilligungsfähigen Personen (wenn eine Person aufgrund ihres Alters oder Intellekts keine eigenen Entscheidungen treffen kann).

#### **Art und Weise der Information**

Die Patientenaufklärung wird soweit wie möglich auf den betreffenden Patienten abgestimmt, unter Berücksichtigung des Hintergrundes und des Themas. Sie erhalten Informationen zu Ihrer Gesundheit und den Behandlungsmöglichkeiten in verständlicher Sprache. Wenn möglich, erhalten Sie Informationen in digitaler Form. Es kann auf Wunsch auch ein Ausdruck angefertigt werden. Die Website von Rivas ist die Grundlage. Nötigenfalls kann mit Hilfsmitteln, Dolmetschern, Betroffenen, Familie oder anderen Personen angepasst kommuniziert werden.

Es gibt einige Mitarbeitergruppen mit einem spezifischen Hintergrund und Informationsaufgaben, wie die Kontaktpersonen der Patientenaufklärung und das Fachpflegepersonal. Für sie sind Aufklärung, Anweisung und Betreuung die wichtigsten Aufgaben. Unterstützung erhalten sie von der Kommunikationsabteilung und dem Informationszentrum.

#### **Wenn Sie keine Informationen wünschen**

Vielleicht entsteht eine Situation, in der Sie keine Informationen über Ihren Gesundheitszustand wünschen. Wenn Sie keine Informationen wünschen, muss der medizinische Dienstleister diesen Wunsch im Prinzip respektieren. Wenn Ihr Wunsch allerdings Sie selbst oder andere gefährdet, wird der medizinische Dienstleister Ihnen dennoch die minimal notwendigen Informationen erteilen. Das kann beispielsweise der Fall sein, wenn Sie an einer schweren, ansteckenden Krankheit leiden.

In Ausnahmefällen (bei Notaufnahme, Bewusstlosigkeit oder psychiatrischen Patienten mit Suizidrisiko) kann ein medizinischer Dienstleister entscheiden, keine Informationen zu erteilen. Das kann bei Notfällen der Fall sein, die ein unmittelbares Eingreifen verlangen. Ein medizinischer Dienstleister kann auch beschließen, bestimmte Informationen zurück zu halten, wenn er befürchtet, dass diese schwere Schäden bei Ihnen verursachen könnten. Der medizinische Dienstleister ist allerdings verpflichtet, in diesem Fall einen anderen medizinischen Dienstleister zurate zu ziehen. Darüber hinaus muss er Ihnen, wenn möglich, die Informationen zu einem





späteren Zeitpunkt erteilen.

### **Ihre Informationsrechte und Verantwortlichkeiten**

Sie können im Prozess der Informationsübertragung eine wichtige Rolle spielen. Sie können Ihre Fragen beispielsweise vorab notieren, eine weitere Person mitbringen oder das Gespräch aufzeichnen. Insbesondere wenn noch etwas unklar ist oder Zweifel bestehen, sollten Sie nicht zögern, um eine weitere Klärung zu bitten.

Andererseits sind Sie dafür verantwortlich, nach bestem Wissen und Gewissen Informationen zu erteilen und die für eine gute medizinische Dienstleistung notwendige Mitwirkung zu gewähren.

### **Zustimmungsverpflichtung**

Gemeinsam mit Ihrem behandelnden Arzt gelangen Sie auf der Grundlage umfassender Informationen zu einer ausgewogenen Entscheidung über Ihre Untersuchung und/oder Behandlung.

Auf der Grundlage der Informationen, die Sie erhalten haben, können Sie entscheiden, ob Sie einer Untersuchung oder Behandlung zustimmen möchten. Ohne Ihre Zustimmung darf ein medizinischer Dienstleister nicht zur Untersuchung oder Behandlung übergehen, es sei denn, es liegt ein Notfall vor oder er hat keine Kenntnis von Ihren Wünschen.

Der behandelnde Arzt kann in einigen Fällen von einer stillschweigenden Zustimmung ausgehen. Hierzu zählen die folgenden Situationen:

- nicht invasive Behandlungen, die sich aus einem bereits besprochenen Behandlungsplan ergeben;
- wenn aus dem Verhalten des Patienten dessen Zustimmung abgeleitet werden kann. Wenn Sie beispielsweise einen Arm ausstrecken, wird das Pflegepersonal davon ausgehen, dass eine Injektion verabreicht werden darf.

### **Zustimmung in Schriftform**

Bei invasiven Behandlungen wird der medizinische Dienstleister um Ihre ausdrücklich Zustimmung bitten und diese schriftlich in Ihrer Patientenakte vermerken. Es handelt sich hierbei um Untersuchungen und Behandlungen, bei denen mit einem medizinischen Gerät oder auf andere Weise in den Körper eingedrungen wird (beispielsweise schneiden, spritzen oder betäuben).

### **Wer muss zustimmen?**

- Bei Kinder bis 12 Jahre die Eltern oder Betreuer.
- Bei Kindern zwischen 12 und 16 Jahren das Kind zusammen mit den Eltern oder Betreuern.
- Ab dem 16. Lebensjahr muss der/die Patient/in selbst zustimmen.
- Bei nicht einwilligungsfähigen Erwachsenen der (gesetzliche) Betreuer (beispielsweise der Bevollmächtigte, Mentor oder Angehörige).

### **Was geschieht, wenn Sie nicht zustimmen?**

Wenn Sie nicht zustimmen, wird die Untersuchung oder (Weiter-)Behandlung nicht durchgeführt. Ihr behandelnder Arzt informiert Sie über die eventuellen Folgen dieser Entscheidung. Sie können den medizinischen Dienstleister anschließend nicht mehr für mögliche negative Folgen Ihrer



Entscheidung haftbar machen.

Darüber hinaus ist Ihre Entscheidung für den medizinischen Dienstleister kein Grund, die Beziehung zu beenden. Er wird (auf Wunsch) gemeinsam mit Ihnen nach alternativen Möglichkeiten suchen.

## Verantwortlichkeiten des Patienten

Die Beziehung zwischen Patient und medizinischem Dienstleister basiert aus rechtlicher Sicht auf einem Vertrag. Als Patient haben Sie deshalb neben Ihren Rechten auch einige Verantwortlichkeiten:

- Sie müssen den medizinischen Dienstleister klar und umfassend informieren, sodass er Sie auf verantwortungsvolle Weise untersuchen und behandeln kann
- Sie müssen soweit wie möglich an einer Untersuchung und Behandlung mitarbeiten, indem Sie die Empfehlungen des medizinischen Dienstleisters befolgen
- Sie müssen den medizinischen Dienstleister informieren, wenn Sie nicht (mehr) an einer Untersuchung und Behandlung mitwirken oder von den Empfehlungen und Vorschriften abweichen
- Sie müssen gegebenenfalls dafür sorgen, dass der medizinische Dienstleister rechtzeitig von Ihnen oder in Ihrem Namen für seine Leistungen bezahlt wird. Es ist deshalb in Ihrem Interesse, dass Sie eine entsprechende Versicherung abschließen.

## Aufnahme und Behandlung unter Zwang

Unter welchen Bedingungen darf eine Zwangsaufnahme durchgeführt werden? Welche Vorschriften gelten für eine Zwangsbehandlung? Im niederländischen Gesetz über die besondere Aufnahme in psychiatrische Krankenhäuser (Wet Bijzondere Opnemingen Psychiatrische Ziekenhuizen, BOPZ) sind die Regeln für die Aufnahme und Behandlung von Patienten mit psychiatrischen Problemen aufgenommen. Dieses Gesetz regelt, unter welchen Umständen eine Zwangsaufnahme erlaubt ist. Auch die erlaubten Maßnahmen während der Behandlung sind darin beschrieben.

### Für wen

Dieses Gesetz gilt nur für Patienten mit psychiatrischen Problemen. Beispielsweise in ein psychogeriatrisches Pflegeheim.

## Beschwerderecht

Sichere und menschenorientierte medizinische Versorgung. Das steht bei Rivas an erster Stelle. Dennoch kann es geschehen, dass Sie etwas als falsch oder ungerechtfertigt erfahren. Teilen Sie uns dies mit. Wir sind überzeugt, dass wir aus den Erfahrungen unserer Klienten lernen können.

### Beschwerdemanagement

Wenn Sie eine Beschwerde haben, können Sie sich an den Beschwerdebeauftragten wenden. Dieser kann bei Ihrer Beschwerde vermitteln. Das Beschwerdemanagement kennt drei Möglichkeiten:

- Der Beschwerdebeauftragte kann Ihre Beschwerde an den/die Beteiligte(n) weiterleiten.
- Der Beschwerdebeauftragte kann eine schriftliche Antwort des/der Beteiligten für Sie regeln.
- Der Beschwerdebeauftragte kann ein Gespräch zwischen Ihnen und dem/der/den Beteiligten arrangieren. Wenn Sie dies wünschen, ist der Beschwerdebeauftragte bei diesem Gespräch anwesend.





Sie können Ihre Beschwerde telefonisch oder über das Online-Beschwerdeformular unter [www.rivas.nl](http://www.rivas.nl) einreichen. Einer der Beschwerdebeauftragten nimmt Kontakt zu Ihnen auf, nachdem Ihre Beschwerde eingegangen ist. Für weitere Informationen wenden Sie sich an einen der Beschwerdebeauftragten unter [klachtenfunctionaris@rivas.nl](mailto:klachtenfunctionaris@rivas.nl).

Wenn die Beschwerdebeauftragten telefonisch nicht erreichbar sind, wenden Sie sich an die Helpline. Dort können Sie Ihre Daten hinterlassen. Es wird so schnell wie möglich Kontakt zu Ihnen aufgenommen.

### **Postanschrift**

Rivas Zorggroep  
T.a.v. de klachtenfunctionaris  
Antwoordnummer 513  
NL-4200 WB GORINCHEM

### **Beschwerderegeling**

Wenn Sie keine Vermittlung wünschen oder wenn eine Vermittlung nicht zum gewünschten Ergebnis geführt hat, können Sie die Beschwerderegeling von Rivas nutzen.

Die Beschwerderegeling basiert auf der Modellbeschwerderegeling für Krankenhäuser, wie sie von der NVZ (Nederlandse Vereniging van Ziekenhuizen) und NFU (Nederlandse Federatie van Universitaire Centra) unter Hinzuziehung der VKIG (Vereniging van Klachtenfunctionarissen in Gezondheidszorg) aufgestellt wurde. Der niederländische Patientenverband (Patiëntenfederatie Nederland) und Organisationen, die Klientenräte vertreten, der Landelijk steunpunt (mede)zeggenschap (LSR) und die Plattform CRAZ unterstützen diese Modellregelung.

Die Beschwerderegeling von Rivas erfüllt die Bestimmungen des niederländischen Gesetzes über Qualität, Beschwerden und Streitigkeiten im Gesundheitswesen (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, Wkkgz). Die Beschwerderegeling wurde an die Kettenorganisation von Rivas angepasst. Diese interne Beschwerderegeling gilt für alle Klienten, die medizinische Dienstleistungen von Rivas erhalten.

› **BOPZ:** Für Beschwerden, die unter die Bestimmungen des niederländischen Gesetzes über besondere Aufnahmen in psychiatrische Kliniken (Wet Bijzondere opnemingen in psychiatrische ziekenhuizen, Wet Bopz) und den Beschluss über die Beschwerdeabwicklung gemäß dem Bpoz fallen, gelten besonderer Regeln. Für Bopz-Beschwerden wurde ein separater Anhang zur Beschwerderegeling hinzugefügt.

› **Entschädigung für medizinische Dienstleistungen:** Eine Beschwerde über die finanzielle Entschädigung der erbrachten medizinischen Dienstleistung (beispielsweise über die DBC-Tarife, Selbstbeteiligung usw.) fällt nicht unter das Wkkgz.

Diese Anfragen können direkt bei der Stichting Rivas Zorggroep, t.a.v. ZorgControl, Postbus 90, NL-4200 AB Gorinchem, oder unter [zorgcontrol@rivas.nl](mailto:zorgcontrol@rivas.nl) eingereicht werden.

› **Schadensersatz:** Eine Anfrage in Bezug auf den Schadensersatz (Forderung) fällt nicht unter das Wkkgz. Eine Anfrage auf Schadensersatz können Sie direkt bei der Stichting Rivas Zorggroep, t.a.v. Schadebehandelaar, Postbus 90, NL-4200 AB Gorinchem, oder [secretariaatrvb@rivas.nl](mailto:secretariaatrvb@rivas.nl) einreichen.



>**Beschwerden über Dienstleistungen:** Eine Beschwerde über eine Dienstleistung von Rivas, die nicht als „medizinische Dienstleistung“ zu bewerten ist (beispielsweise Vermietung, Kurse, Aktivitäten) fällt nicht unter das Wkkgz. Der Beschwerdeführer kann dennoch die Beschwerde-  
regelung nutzen. Er hat allerdings keinen Zugang zur Streitinstanz.

### **OnderzoekAdviesCommissie**

Der Beschwerdebeauftragte kann empfehlen, Ihre Beschwerde zur Beurteilung dem Vorstand von Rivas vorzulegen. Sie können dem Vorstand Ihre Beschwerde auch selbst vorlegen.

Der Vorstand bittet die OnderzoekAdviesCommissie (Untersuchungs- und Beratungsausschuss), Ihre Beschwerde zu untersuchen, und bezieht das Ergebnis in sein Urteil ein. Der Vorstand nimmt ausschließlich schriftliche Beschwerden entgegen.

Raad van Bestuur  
OnderzoekAdviesCommissie Rivas  
Postbus 90  
NL-4200 AB Gorinchem

### **Schaden**

Wenn Sie der Ansicht sind, dass Sie infolge einer Krankenhausaufnahme, Behandlung oder auf andere Weise einen Schaden erlitten haben, können Sie die Rivas Zorggroep haftbar machen. Für weitere Informationen wenden Sie sich an einen der Beschwerdebeauftragten.

