

Informatie over Rechten en Plichten: Respectvol met elkaar omgaan

Voor goede zorgverlening is het belangrijk dat zorgverleners, patiënten en hun naasten met respect met elkaar omgaan. In deze informatie leggen wij u uit wat wel en niet mag in Amsterdam UMC. Dit geldt voor u als patiënt, en ook voor Amsterdam UMC.

Om u en onze andere patiënten op de beste manier te kunnen behandelen, zijn een aantal spelregels van belang. We noemen ze hieronder:

- U dient de hulpverlener voordat de onderzoeken beginnen, maar ook tijdens de behandeling, duidelijk en volledig te informeren. U informeert hem over belangrijke zaken die met uw ziekte of met de behandeling samenhangen. Als u uw hulpverlener goed informeert, dan kan hij u het beste behandelen.
- U dient ons juiste gegevens over uw zorgverzekering te geven en de eventuele rekening tijdig te betalen. U bent altijd zelf verantwoordelijk voor de kosten van een behandeling, ook als u verzekerd bent. U moet daarom zelf bij uw zorgverzekeraar navragen of zij de geadviseerde zorg of behandeling vergoeden. Zie voor meer informatie [Kosten en betaling van uw behandeling](#).
- U moet bij elk bezoek aan Amsterdam UMC kunnen aantonen wie u bent. Dit doet u door uw legitimatiebewijs en zorgpas te tonen. Deze identificatieplicht geldt voor iedereen die gebruikmaakt van de medische zorg van Amsterdam UMC.
 - Kinderen onder de 14 jaar kunnen niet meer bijgeschreven worden in het paspoort van de ouder. Een bijschrijving in een geldig paspoort is nog wel geldig als identificatie in de zorg.
 - Heeft u na een ongeval of bij spoedgeval geen legitimatiebewijs bij u? Dan moet u dit binnen twee weken alsnog aan het ziekenhuis tonen.
 - Meer informatie over de identificatieplicht leest u de folder [Uw eerste bezoek aan Amsterdam UMC](#).

Respectvolle bejegening van patiënt door AMC-medewerkers

De medewerkers van Amsterdam UMC doen alles wat mogelijk is om u op een deskundige en veilige manier te behandelen. Daarbij gaan wij goed en respectvol met u en uw naasten om. Ervaart u dit anders, dan horen wij dat graag. Aarzelt u vooral niet om uw klacht naar voren te brengen. Zie ook '[U bent niet tevreden \(klachten en claims\)](#)'.

Respectvolle bejegening van Amsterdam UMC-medewerkers door patiënt/naasten

Wij verwachten van patiënten en hun naasten dat zij op een respectvolle manier gedragen en fatsoenlijk omgaan met de hulpverleners en de andere medewerkers van Amsterdam UMC. Als patiënt of familie kunt u onverwacht grote zorgen en verdriet hebben. Daardoor reageert u misschien niet altijd zoals u zou willen. Daar hebben wij begrip voor. De medewerkers van Amsterdam UMC doen hun best om situaties waarin u zich ongemakkelijk voelt te voorkomen of weg te nemen.

Helaas komt het in ook voor dat patiënten en/of familieleden en kennissen de normale omgang- en fatsoensregels niet in acht nemen. Amsterdam UMC hanteert daarin een strikt beleid. Dreigend of agressief gedrag naar medewerkers, medepatiënten of andere personen wordt binnen dit ziekenhuis niet getolereerd. In het geval van dergelijk gedrag nemen wij de maatregelen die nodig zijn de veiligheid te herstellen.

In extreme gevallen kunt u en/of uw bezoek een toegangsverbod voor het ziekenhuis krijgen. Of kunt u tijdens een bepaalde periode geen reguliere zorg van Amsterdam UMC krijgen. Aangifte bij de politie behoort ook tot de mogelijke acties.

Beveiligingscamera's van Amsterdam UMC

In het belang van alle patiënten en Amsterdam UMC-medewerkers hangen in Amsterdam UMC camera's op voor iedereen toegankelijke plaatsen. Deze camera's maken opnames voor de beveiliging van het ziekenhuis. Dit is nodig om bij onveilige situaties adequate en effectieve maatregelen te kunnen nemen. Op de plaatsen waar beveiligingscamera's hangen wordt u daarover door bordjes geïnformeerd. Opnames voor beveiliging bewaren wij meestal maar kort. Langere bewaring kan nodig zijn als er sprake is van beveiligingsincidenten die om onderzoek vragen.

Beeld- en geluidsopnamen door patiënten en/of familieleden

Volgens de huisregels van Amsterdam UMC is het maken van beeldopnamen (dus foto's en films) door patiënten en/of familieleden beperkt of verboden. Deze bepalingen zijn vanwege de bescherming van de privacy van andere patiënten en van de hulpverleners in Amsterdam UMC. Het maken van beeldopnamen tijdens uw medische behandeling in Amsterdam UMC, mag alleen na overleg met uw behandelend arts.

Van de gesprekken tussen u en uw zorgverlener mag u wel geluidsopnamen maken. Zo kunt u het gesprek op een later moment nog eens op uw gemak beluisteren. Als u de informatie nog een keer hoort, kan dat u helpen bij het nemen van een beslissing over onderzoek of behandeling.

Als u een gesprek met uw zorgverlener wilt opnemen, dan gelden de volgende spelregels:

- U vertelt tegen uw zorgverlener dat u het gesprek gaat opnemen. Als uw zorgverlener daar bezwaar tegen maakt, dan kunt u hem vragen om de informatie in schriftelijke vorm mee te geven. De zorgverlener is verplicht om dat te doen.
- U mag de geluidsopname alleen voor persoonlijke doeleinden gebruiken. Wanneer u de geluidsopname openbaar wil maken, dan is nadrukkelijke toestemming van de zorgverlener vereist.