

Bienvenue au Riagg Rijnmond



Vos droits en tant que client

Le droit de consulter votre dossier

Au Riagg Rijnmond, vos données sont stockées dans un dossier électronique. Le prestataire de soins est obligé de tenir à jour votre dossier client. Vous avez le droit de consulter ce dossier, qui est la propriété du prestataire de soins ou de l'organisme près duquel il ou elle travaille, aussi n'avez-vous pas, pour cette raison, le droit de l'emporter. Néanmoins, vous pouvez recevoir une copie de votre dossier, et le faire compléter, ou même le faire détruire en tout ou en partie, sauf si la conservation de ces éléments est très importante pour des tiers.

Comment faire pour consulter votre dossier et quelles données pouvez-vous consulter ?

Si vous en faites la demande auprès du prestataire de soins ou de l'organisme, vous pourrez consulter votre dossier. Les copies ne sont souvent remises qu'après présentation d'une demande écrite. Vous pouvez consulter dans votre dossier toutes les données qui vous concernent, entre autres le compte-rendu du prestataire de soins (concerné), les résultats des examens et les lettres d'introduction. Les inscriptions personnelles du prestataire de soins, qui sont conservées indépendamment de votre dossier, n'en font pas partie.

À qui est-il permis de consulter le dossier?

En principe, le droit de regard vous est réservé, donc pas aux membres de votre famille ou à vos partenaires. Cependant, vous pouvez mandater quelqu'un pour consulter le dossier médical pour vous. Parents/nourriciers des enfants de moins de 12 ans sont autorisés à consulter les données de l'enfant. Pour les jeunes de 12 à 16 ans, tant l'intéressé que les parents/nourriciers ont le droit de regard. Le droit de regard des informations d'une personne décédée, ne peut être accordé que si les proches y ont un intérêt substantiel, et que le prestataire de soins soit d'avis que la personne décédée ne s'y serait pas opposée de son vivant, ou si une obligation légale l'exige.

Destruction du dossier

Si vous souhaitez faire enlever certains passages de votre dossier, ou faire détruire le dossier complet, vous devez en faire la demande par écrit au prestataire de soins. Ce dernier devra satisfaire à votre demande dans les trois mois, sauf s'il peut faire comprendre que les informations médicales sont d'un intérêt substantiel pour d'autres personnes.

Dans certains cas, la destruction est interdite par la loi. Attention : en cas de destruction de tout le dossier, des informations médicales importantes se perdront par la même occasion, ce qui pourra avoir des conséquences fâcheuses pour vous. Les données médicales de personnes qui sont admises par force dans un établissement psychiatrique, ne pourront pas être détruites jusqu'à cinq ans après la fin de l'admission.

Combien de temps conserve-t-on votre dossier médical ?

Les données de votre dossier devront en tout cas être conservées pendant 10 ans, ou encore plus longtemps si cela est nécessaire d'un point de vue médical. Les données médicales obtenues dans le cadre d'une visite médicale, seront gardées aussi longtemps qu'il est nécessaire en rapport avec le but de cette visite médicale.

Choix du prestataire de soins

Pour un traitement réussi, il est essentiel que vous ayez confiance en votre prestataire de soins. Pendant l'entretien d'admission, nous tiendrons compte autant que possible de votre préférence.

Second opinion (contre-expertise)

Vous avez droit à une contre-expertise : c'est demander son opinion à un autre expert que le médecin traitant. Celui-ci donne son avis sur demande, ne se chargeant pas, en principe, du traitement.

Quand demander une « second opinion » ?

En principe, vous pouvez demander une contre-expertise au sujet de chaque traitement. Par exemple si vous désirez davantage de certitude sur le diagnostic établi, ou parce que vous souhaitez savoir si un autre traitement est possible ou encore connaître d'abord l'avis d'un autre prestataire de soins sur le traitement proposé.

Comment trouver un second expert ?

Vous pouvez vous renseigner sur un autre expert auprès de votre prestataire de soins, du « conseil clients », de votre médecin de famille, d'une organisation de patients ou de votre assureur maladie.

Frais

L'aide du Riagg est gratuite pour vous. Les traitements du Riagg Rijnmond sont pris en charge par les assurances maladie (prestations de base). À partir du 1^{er} janvier 2009, tous les assurés âgés de plus de 18 ans doivent cependant payer pour toutes les prestations de base une franchise légale maximale de € 155,00 par an. Informez-vous auprès de votre assureur pour savoir si cette franchise vaut pour nos traitements. Cela diffère par assureur.

Supplément d'informations

Vous trouverez à l'accueil du Riagg Rijnmond, au rez-de-chaussée, les dépliants suivants :

- ▶ Loi (néerlandaise) sur la protection des données à caractère personnel
- ▶ L'accueil des réclamations au Riagg Rijnmond
- ▶ Ce que vous devez savoir si vous déposez une réclamation