

# Haklar ve sorumluluklar

Yakın bir zamanda Rivas Zorggroep'a araştırma, tedavi veya kalma için gelmiş olacaksınız. Rivas'ın hastası veya müşterisi olarak çeşitli hak ve sorumluluklarınız var. Hak ve sorumluluklarınız ile ilgili soracaklarınız olursa bunları her zaman çalışanlarımıza sorabilirsiniz.

Bu broşürde sağlık alanında en önemli hak ve sorumluluklarınızın bir dökümünü bulursunuz.

- Sağlık görevlisinin serbestçe seçimi ve ikinci görüş hakkı,
- Gizlilik hakkı, özel yaşamın korunması hakkı ve dosyanıza erişim hakkı,
- Bilgi edinme hakkı,
- İzin şartı,
- Hastanın sorumlulukları,
- Zorla yatırılma ve tedavi
- Şikayet hakkı

## Sağlık görevlisinin serbestçe seçimi ve ikinci görüş hakkı

Sizi tedavi edene güvenmek başarılı bir tedavinin esasıdır. Bu nedenle prensip olarak, sağlık görevlinizi sizin seçme hakkınız vardır. Bu da ayrıca, istediğinizde, sağlık görevlisini değiştirebileceğiniz anlamına da gelir.

### Second opinion (ikinci görüş)

İkinci görüş hakkı sizi tedavi eden doktordan başka bir uzmandan ikinci bir görüş istemektir. Bu doktor istek üzerine görüşünü bildirir ancak prensip olarak tedaviyi devir almaz.

Hastaların ve ailelerinin tedavi anlaşmasındaki karar oluşumu sürecine destek olarak ikinci bir görüş isteme hakları vardır. Ayrıca hasta veya onun yasal temsilcisi ikinci bir görüş istediğini belirtirse bu isteğe saygı duyulur. Hastalar ve temsilciler Rivas tarafından ikinci görüş olanağı konusunda bilgilendirirler.

Başka bir uzman hakkındaki bilgiyi sizi tedavi eden doktordan, aile hekiminizden, hastalar derneğinden veya sağlık sigorta şirketinizden isteyebilirsiniz.

### Ne zaman ikinci bir görüş alınır?

Her türlü tedavi hakkında ikinci görüş isteyebilirsiniz. Örneğin; konulan tanı hakkında daha fazla garanti almak istediğinizde, başka bir tedavinin mümkün olup olmadığını bilmek istediğinizde veya önerilen tedavi hakkında önce başka bir doktorun fikrini duymak istediğinizde ikinci görüş isteyebilirsiniz.

### İkinci bir görüş sağlık sigortanız tarafından karşılanır mı?

İkinci bir görüş sağlık sigortası tarafından her zaman karşılanmayabilir. Bunun karşılanması yaptığınız sağlık sigortası türüne bağlıdır. Sağlık sigortacılarının çoğunda ikinci görüş karşılanması esas pakete dahildir. Ancak bazı bütçe poliçeleri bunu uzman doktor tarafından sevk edildiğinizde karşılarlar, aile doktoru tarafından sevk edildiğinizde karşılamaz.

Başka bir sağlık bakımı sunucusu bu ikinci görüşü uygularsa ikinci görüşün karşılanması bu sağlık bakımı sunucusunun sağlık sigortanızla yaptığı anlaşmalara bağlıdır.



İkinci görüş masrafları sağlık sigortacınız tarafından karşılanmadığında bunları kendiniz ödeyeceksiniz. Bir randevu yapmadan önce sağlık sigortacınızdan ikinci görüşün masrafları karşılanıp karşılanmadığını öğreniniz. Böylece sonradan bir sürprizle karşılaşmazsınız.

## **Gizlilik hakkı, özel yaşamın korunması hakkı ve dosyanıza erişim hakkı**

Rivas Zorggroep özel yaşamınızı çok önemli bulmakta ve bunu korumak için elinden geleni yapmaktadır. Rivas, tıbbi bilgileriniz dahil kişilik bilgilerinizi Veri Koruma Genel Yönetmelik (AVG), Tıbbi Tedavi Anlaşması Yasası (Wgbo), Psikiyatrik Hastanelere Özel Yatış Yasası (Bopz), Kamu Sağlık Bakımı Yasası (WPG) ve Toplumsal Destek Yasası (WMO) hükümlerine uygun olarak işlemektedir.

Size tam hizmet verebilmek açısından Rivas bünyesinde, örneğin Rivas Elektronik Dosyası'na, hakkınızda çeşitli bilgiler kaydedilmektedir. Rivas'ın müşterisi olarak bu kişisel bilgilerinin korunmasına hakkınız vardır. Burada özel yaşamınızın korunması ve dosyanıza erişim hakkı ile ilgili daha fazla bilgi ve Rivas'ın bunları nasıl ele aldığını okuyabilirsiniz.

### **Rivas'taki bilgileriniz**

Sağlık görevlileriniz, örneğin Beatrix Hastanesinde tedavi edildiğinizde veya barınma bakım merkezine veya bakımevine taşındığınızda, size ev bakımı verildiğinde veya gençlik sağlık bakımından hizmet aldığınızda, bilgilerinizi bir dosyaya kaydeder. Böyle bir dosya sadece sevk yazıları ve araştırma sonuçları gibi yazı değil ayrıca örneğin röntgen çekimleri de içerir. Bunlar hep birlikte, aldığınız tedavi, bakım ve hizmetlerin seyrini oluşturmaktadır.

Tıbbi uzmanlar, hemşire ve fizyoterapist gibi sağlık görevlileri hasta bilgilerinizi işlerler. Dosyadaki bilgiler en az 15 yıl saklanır. Bu bilgiler, daha uzun saklamaya gerekçe olmadıkça sağlık görevlisi tarafından imha edilirler.

Sağlık görevliniz verilerinizi gizlice işleyecektir. Verilerinizi izniniz olmadan eşiniz, aileniz veya arkadaşlarınız gibi başka kişilere de verilemez. Ayrıca, araştırma ve tedavi, başkaları bunu görmeksizin uygulanacaktır. Başkaları, sizinle ilgili bir araştırma veya tedavide hazır bulunmak istediklerinde bunun için izniniz gereklidir.

Çok acil bir durumda, örneğin Acil Yardım bölümüne girip sağlık görevlilerini bilgilendirmek için bilinciniz kapalıysa açık izniniz olmadan da bilgilerinizi inceleyebiliriz.

### **Verileriniz kim tarafından görülür?**

Rivas bünyesi içinde ve dışında sizinle ilgili veriler gerektiğinde aşağıdaki kişi, bölüm veya kuruluşlara verilir:

- Doğrudan yardım hizmetleriyle ilgili yardım görevlileri,
- Bureau Opname (Yatırılma Bürosu),
- ZorgControl (Bakım Kontrolü),
- Mali yazı işleri,
- Sağlık sigortacıları.

Verileriniz sizin izniniz olmadan eşiniz, aileniz veya arkadaşlarınız gibi başka kişilere verilemez.

Rivas (isimsizleştirilmiş) verilerinizi bilimsel araştırma ve istatistik yararında üçüncü kişilerle paylaşabilir.



## Özel yaşamın korunması düzenlemesi

Rivas verilerinizi titizlikle işler. Bunda uygulanan kurallar, www.rivas.nl adlı web sitesinde okuyabileceğiniz özel yaşamın korunması düzenlemesine dahil edilmiştir.

### Erişim hakkı

Dosyanıza erişim veya bunun suretleri alma hakkı, bu özel yaşamın korunması düzenlemesinde ayarlanmıştır. Dosyanıza erişmek istemeniz için çeşitli nedenler olabilir. Dosyanıza erişme hakkınız vardır, bunun için sizi tedavi eden kişiyle bir randevu yapabilirsiniz. Ancak dosyanızı beraberinizde götürme hakkınız yoktur. Suretlerini (kopyalarını) istediğinizde Rivas'tan online olarak bulabileceğiniz veya size tedavi edenden temin edebileceğiniz başvuru formunu doldurunuz.

Kendinize ait olan tüm verilere erişebilirsiniz. Yardım görevlisinin kişisel iş notları ve başka birisine ait verilere ise erişemezsiniz. Dosyanız örneğin, aile fertleri gibi başkalarıyla ilgili bilgi içeriyorsa, yardım görevlileri bu bilgileri size veremez. İlgili bölümlerin üzerinden bir şeyler yapıştırılır veya bunlar dosyadan kaldırılır.

### Bir dosyaya erişebilen ve isteyebilen kimlerdir?

Siz ve sizi tedavi eden kişiler ve başka sağlık görevlilerinden başka hiç kimse dosyanıza erişemez. Tarafınızca açıkça izin verilmedikçe akraba veya eşiniz de bunlara erişemez. Yazılı olarak birisine yetki vermekle buna izin vermiş olursunuz. Başka birisinin dosyasına erişilebilecek bazı durumlar vardır. Örneğin velayet sahibi bir ebeveyn veya hakim tarafından tayin edilen kayyım veya vasi gibi birisi hastanın temsilcisi olarak hareket ederse bu durum ortaya çıkar. Yardım görevlisi için bu kişi hastanın yararına hareket ettiğinin açık olması gerekir.

### Vefat etmiş olan bir kişinin bilgilerine erişim

Geride kalanların vefat etmiş bir akrabanın dosyasına otomatik olarak erişimleri yok. Yine de bir akrabanın vefatından sonra sormak istedikleriniz olabilir. Bunu sağlık görevlisiyle görüşünüz. Sağlık görevlisi, vefat eden kişinin buna karşı itirazı olmayacağına kanaat getirirse size erişim sağlar. İsteminizi başvuru formu doldurarak ve gerekçelerini açıkladığınız bir yazıyı da beraberinde göndererek yazılı olarak de belirtebilirsiniz.

### Düzeltilme, ekleme, kaldırma, perdeleme ve itiraz

Dosyadaki yanlışlıkları düzeltirebilir, ekleme yapabilir, kaldırtabilir veya perdelenebilirsiniz. Ayrıca verilerinizin Rivas tarafından işlenmesine karşı itiraz da edebilirsiniz. Bunun istemini bu amaca yönelik olarak başvuru formuyla yapabilirsiniz.

Dosyadan bazı bölümlerin kaldırmasını veya tüm dosyanın imha edilmesini isteyebilirsiniz. Ekleme bulunduğunuzda Rivas, sağlık görevliniz bunu kabul etse de etmezse de dosyaya eklemek zorundadır. Rivas bir ay içinde isteminize yazılı veya e-posta aracılığıyla yanıt verir. Çok karışık veya kapsamlı istemlerde bu müddet en fazla iki ay ile uzatılabilir. Rivas verilerinizi kaldırmak veya imha etmek istemezse, size bunun nedenini bildiririz.

### Ebeveyn tarafından istem

Çocuğunuzun dosyasına erişimi, bunun (kısmen) suretini, düzeltilmesini, eklenmesini, kaldırılmasını veya perdelenmesini istiyorsanız aşağıdaki kurallar geçerlidir:

- Çocuğunuz 12 yaştan küçük mü?
- Velayet sahibi ebeveyn(ler)/vasi başvuruya imza atacak ve geçerli bir kimlik belgesinin kopyasını



- ekleyecektir. Çocuğunuzun buna imza atması gerekmez.
- Çocuğunuz 12 yaş ile 16 yaş arası mı?
  - Bu durumda hem çocuğunuz hem de velayet sahibi ebeveyn(ler)/vasi başvuruya imza atacak ve her ikisinin geçerli bir kimlik belgesinin sureti buna eklenecektir.
  - Çocuğunuz 16 yaş veya daha büyük mü?
  - Ebeveyn/vasi olarak erişime bağımsız olarak hakkınız yoktur. Çocuk başvuruya kendisi imza atacak ve geçerli bir kimlik belgesinin kopyasını da buna ekleyecektir. İcabında çocuğunuz size yetki verebilir.

### **Vekili tarafından istem**

Müşterinin kendisinden başka birisine dosyaya erişim sağlama, bunun (kısmen) suretinin verilmesi, düzeltme, ekleme, kaldırma veya perdeleme yapılması, prensip olarak sadece, müşterinin ve vekilinin geçerli bir kimlik belgesinin sureti dâhil, müşterinin geçerli vekâletnamesinden sonra yapılır. 16 yaşına kadar olan çocukların ebeveynleri için farklı kurallar vardır, yukarıya bakınız.

### **Kimlik belgesinin sureti**

Başvuru formuna imza atan herkesin geçerli bir kimlik belgesinin suretini buna eklemesi gerekir.

Dosyaların (sağlık) yukarıda yazılı hakların uygulanmasında Rivas'ın, başvuru sahibinin (ve gerektiğinde müşterinin) kimliğini tespit etmesi şarttır. Kimliğinizi tespit etmek için sizden geçerli kimlik belgenizin bir suretini istemekteyiz. Bunun eklenmesi konusunda Rivas size, kimlik belgenizden güvenli olarak bir suret çıkartmak için Devletin talimatlarına uymanızı tavsiye etmektedir. Rivas bu kimlik belgesinin suretini ancak istemin uygulanması dönemi sırasında kullanmaktadır. Bundan sonra kimlik belgenizin sureti imha edilir.

### **Maliyet**

Dosyanızın ilk kopyası ücretsiz olarak verilir. Sonraki suretler için makul bir karşılık faturalanabilir.

### **Araştırma ve bakımın kalitesi**

Son olarak: Rivas bakımın kalitesini korumak ve düzeltmek zorundadır. Bunun için Rivas'ın kendisi araştırma yapar ve ülkesel bilgi toplamaya da katılır. Bu araştırmada, örneğin, yatırılma nedeni, komplikasyonlar, enfeksiyonlar ve tedavi hakkında gibi hastanın verileri kullanılır. Bu veriler gelecekte bakımın kalitesini düzeltmek üzere isimsiz olarak kullanılır. Verilerinizin bakımın kalitesini düzeltmek üzere kullanılmasına itirazınızın olmadığından yola çıkmaktayız. Bunu istemediğinizde veya Rivas'ın verilerinizi titizlikle ele almadığını kanıyorsanız bunu belirtebilirsiniz.

### **Sorular ve şikayetler**

Rivas'ın kişisel verilerinizi titizlikle ele almadığını düşünüyorsanız, şikayet görevlisiyle irtibata geçebilirsiniz, e-posta adresi [klachtenfunctionaris@rivas.nl](mailto:klachtenfunctionaris@rivas.nl) veya Veri Koruma Görevlisiyle bu e-posta adresiyle irtibata geçebilirsiniz [privacy@rivas.nl](mailto:privacy@rivas.nl).

### **Bilgi edinme hakkı**

Rivas insana yönelen bakıma ilişkin Planetree konseptine göre hizmet verir. Bundaki en önemli unsurlardan biri kişinin kendi tercih ve sorumluluğunun bilgi ve eğitim vasıtasıyla ön plana çıkmasıdır. Sağlık durumunuz ve tedavi olanakları hakkında net ve açık bilgiye hakkınız vardır. Siz kendi durumunuzu ne kadar iyi biliyorsanız, sorumluluk taşıyan etkili kararları da o kadar iyi verebilir ve daha



iyi tercihler yapabilirsiniz. Bu nedenle iyi bir şekilde bilgilendirilmiş olmak ve buna dayanarak sizi tedavi eden kişiyle birlikte araştırma veya tedaviniz hakkında bilgili karar vermek önemlidir.

Böylece iyileşmenizin seyriyle iyice ilgilendirilmiş olur ve kendi hayatınızın yönetimini kendi elinizde tutarsınız. Bunda sizin ve/veya ailenizin arzu ettikleriniz veya iyi saydıklarınız şeyleri seçebileceğiniz eşit bir ilişki söz konusudur. Bundan başka, iyi bir tedaviye, çabuk iyileşmeye veya duruma uyum sağlamaya mümkün olan her şeyi kendiniz katabilirsiniz. Hasta olarak (sağlık) dosyanıza erişim hakkınız var. Müşteri portalında [www.mijnrivas.nl](http://www.mijnrivas.nl) vasıtasıyla oturum açabilirsiniz.

Profesyonel çalışanlarımızın hepsinin alt alanlarda hastaları iyi şekilde bilgilendirme sorumlulukları vardır. Bunlar - bilgilerine/eğitimlerine göre - bu konuda tam hazırlardır. Görev tanımlarında ve meslek kodlarında bilgilendirme ve talimat görevleri açıkça yazılmaktadır.

Bu kişiler bir araştırma veya tedaviden önce sizi iyice bilgilendirirler. Bu sözlü veya yazılı olabildiği gibi, sizin için her zaman anlaşılır bir şekilde yapılır. Sağlık görevlisinin sizi bilgilendireceği hususlar:

- Şimdiki sağlık durumunuz ve beklentiler,
- Araştırma ve tedavinin türü ve amacı,
- Bunların sağlığınız için beklenen sonuçları ve riskleri,
- Diğer uygun olabilecek araştırma veya tedavi yöntemleri.

#### **Bilgi kime verilir?**

- 16 yaş ve üstü olduğunda hastanın kendisine,
- Hasta 12 ile 16 yaş arasındaysa hastaya, velilerine/bakıcılarına,
- Hukuki ehliyetsizlik durumunda (yani hasta yaş veya zihinsel kabiliyetine esasen kendisi karar verebilecek durumda olmadığında) (yasal) temsilcisine (velisi, ailesi, vekili, mentorü).

#### **Bilgilendirme şekli**

Bilgilendirmeyi, geçmiş ve konuyu göz önünde bulundurarak, her zaman mümkün olabildiğince hastaya göre uyarlamaktayız. Sağlığınız ve tedavi olanakları hakkındaki bilgiyi anlaşılır bir dilde alırsınız. Mümkün olabildiğince bu elektronik olarak yapılır ve isterseniz çıktısı alınabilir. Bunda Rivas'ın web sitesi kaynaktır. Gerekliğinde yardımcı araçla, tercümanla, ilgililerle, aile veya kişiler vasıtasıyla uygun bir şekilde görüşülebilir.

Özel geçmiş ve bilgilendirme görevleri bulunan bazı çalışan grupları bulunmakta olup, bunlar hasta bilgilendirme irtibat görevlileri ve uzman hemşirelerdir. Bunlar için bilgilendirme, talimat ve rehberlik en önemli görevlerdir. Bunlara communicatie (iletişim) bölümü ve informatiecentrum (bilgilendirme merkezi) destek vermektedir.

#### **Bilgi istemediğinizde**

Belki sağlığınız hakkında bilgi almak istemediğiniz bir durum ortaya çıkabilir. Bilgi almak istemediğinizi belirtirseniz sağlık görevlisi isteğinize prensip olarak saygı gösterir. Bundan dolayı sizin veya başkalarının aleyhine tehlike oluşacaksa sağlık görevlisi size yine de gerekli olan minimal bilgiyi verecektir. Bu durum örneğin, ciddi bulaşıcı bir hastalığınız bulunması halinde mümkündür.

İstisnai durumlarda (acil yatış, bilincin kapalı olması veya intihar riski bulunan psikiyatri hastalarında) sağlık görevlisi size bilgi vermemeyi tercih edebilir. Hemen müdahale edilmesi gereken acil durumlarda bu söz konusu olabilir. Ayrıca sağlık görevlisi, bunun sizin için ciddi hasara neden



olabileceğinden endişelenirse belli bilgilerin saklanmasına karar verebilir. Ancak sağlık görevlisi bu konuda başka bir sağlık görevlisiyle danışma yapmak zorundadır. Ayrıca, mümkünse, size bu bilgiyi ileriki bir zamanda yine de vermesi gerekir.

### **Bilgi edinme hak ve sorumluluklarınız**

Bilgi alışverişi sürecinde kendiniz önemli bir rol oynayabilirsiniz. Örneğin, görüşmeden önce sorularınızı kağıda dökülebilir, birisini yanınıza getirebilir veya görüşmeyi kaydedebilirsiniz. Özellikle herhangi bir şey sizin için belirsizse veya tereddütlerinizin olduğunda fazladan açıklama istemekten kaçınmayın.

Diğer taraftan siz de bildiğiniz kadarıyla en iyi şekilde bilgi vermektan ve sağlam bir sağlık bakımı için makulen gerekli işbirliğinde bulunmaktan sorumlusunuz.

### **İzin şartı**

Sizi tedavi eden kişiyle birlikte, sağlam bilgiye esasen araştırma ve/veya tedavi hakkında bilgili bir karara varırsınız.

Aldığınız bilgiye esasen bir araştırmaya veya tedaviye izin vermek isteyip istemediğimize karar verebilirsiniz. Bir sağlık görevlisi sizin izniniz olmadan, acil durum olmadıkça ve ayrıca isteklerinizi bilmedikçe, araştırmaya veya tedaviye geçemez.

Sizi tedavi eden kişi bazen ise örtülü onaydan yola çıkabilir. Bu durum özellikle aşağıdaki durumlarda yeterlidir:

- Daha önce görüşülmüş bir tedavi planından kaynaklanan, önemsiz tedavilerde,
- Hastanın davranışından onun izni anlaşılabilir olduğunda, örneğin kolunuzu uzattığınızda hemşire iğne vurabileceğini anlayacaktır.

### **İzin yazılı olarak tespiti**

Önemli işlemlerde sağlık görevlisi açıkça izin isteyecek ve bunu yazılı olarak dosyanızda kaydedecektir. Bunlar invazif denilen, yani cihazlarla veya başka bir şekilde vücuda giren bir yöntem vasıtasıyla araştırma ve tedavilerdir (örneğin kesme, delme veya uyutma).

### **Kim izin vermeli?**

- 12 yaşına kadar olan çocuklarda: velileri/bakıcıları,
- 12 ile 16 yaş arasındaki çocuklarda: çocukla birlikte velileri/bakıcıları,
- 16 yaşından sonra: hastanın kendisi,
- Hukuki ehliyeti olmayan yetişkinlerde: (yasal) temsilcisi (örneğin, vekili, mentorü veya yakınları).

### **İzin vermediğinizde neler olur?**

İzin vermediğinizde araştırma veya (ileriki) tedavi uygulanmaz. Sağlık görevliniz size bu kararın olası sonuçları hakkında bilgi verir. Bundan sonra sağlık görevlinizi kararınızın olası olumsuz sonuçlarından sorumlu tutamazsınız.

Bu arada kararınız sağlık görevlisi için sizinle olan ilişkisine son vermek için neden değildir. O sizinle birlikte (istendiğinde) alternatif olanakları arayacaktır.



## Hastanın sorumlulukları

Bir hasta ile sağlık görevlisi arasındaki ilişki, hukuki açıdan bir anlaşmaya dayanmaktadır. Bu nedenle hasta olarak sizin haklarınızın yanısıra bazı sorumluluklarınız vardır:

- Sağlık görevlisini açık ve tam olarak bilgilendireceksiniz ki o da sizi sorumlu bir şekilde muayene ve tedavi edebilsin.
- Sağlık görevlisinin size verdiği tavsiyelere ve talimatlara uyarak, mümkün olabildiğince araştırmayla ve tedaviyle işbirliğinde bulunacaksınız.
- Araştırmayla ve tedaviyle (artık) işbirliğinde bulunmadığınızda veya tavsiye ve talimatlardan saptığınızda sağlık görevlisine haber vereceksiniz.
- Gerektiği kadarıyla, tarafınızca veya sizin adınıza yaptığı çalışmalar için sağlık görevlisine ödeme yapılmasını sağlayacaksınız. Bu nedenle uygun bir sigorta yaptırmanız kendi çıkarınızdır.

## Zorla yatırılma ve tedavi

Hangi şartlar altında sizi zorla yatırabilirler? Zorla tedavinin kuralları nelerdir? Wet Bijzondere Opnemingen Psychiatrische Ziekenhuizen (BOPZ - Psikiyatri Hastanelerine Özel Yatış Yasası)nda psikiyatri sorunları bulunan hastaların yatışı ve tedavileri hakkında kurallar düzenlenmiştir. Bu yasa zorla yatırılmanın ne zaman kabul edilip edilmeyeceğini düzenler. Ayrıca bir tedavi sırasında müsaade edilen tedbirler de bunda açıklanmaktadır.

### Kim için

Bu yasa sadece psikiyatri sorunları olan hastalar için geçerlidir. Psikogeratrik bakım evinde olanlar buna örnek verilebilir.

## Şikayet hakkı

Güvenli, insana yönelik bakım. Bu Rivas için en önemli çıkış noktasıdır. Yine de size yanlış veya haksız gelen bir şeyler oluşabilir. Bunu bize bildiriniz. Müşterilerin tecrübelerinden birşeyler öğrenebileceğimizden eminiz.

### Şikayet aracılığı

Şikayetiniz varsa şikayet görevlisiyle irtibata geçebilirsiniz. O kişi şikayetinizde aracılık yapabilir. Şikayet aracılığının üç olanağı vardır:

- Şikayet görevlisi şikayetinizi ilgiliye bildirebilir.
- Şikayet görevlisi ilgilinin yazılı yanıtını sizin için ayarlayabilir.
- Şikayet görevlisi sizinle ilgili arasında bir görüşme düzenleyebilir. İsteddiğinizde şikayet görevlisi bu görüşmede hazır bulunur.

Şikayetinizi telefonla veya [www.rivas.nl](http://www.rivas.nl) adlı web sitesindeki online şikayet formu vasıtasıyla sunabilirsiniz. Şikayetin alınmasından sonra şikayet görevlilerinden biri sizinle irtibata geçer. Daha fazla bilgi için [klachtenfunctionaris@rivas.nl](mailto:klachtenfunctionaris@rivas.nl) vasıtasıyla şikayet görevlilerinden birisiyle irtibata geçersiniz.

Şikayet görevlileri telefonla ulaşılamadığında Zorglijn destek sağlar. Bilgilerinizi orada bırakabilirsiniz. Bu durumda en kısa zamanda sizinle iletişime geçilecektir.



## Yazışma adresi

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

## Şikayet düzenlemesi

Aracılık istemediğinizde veya aracılık istenilen sonuç vermediğinde Rivas'ın şikayet düzenlemesinden faydalanabilirsiniz.

Şikayet düzenlemesi, VKIG (Sağlık Bakımı Alanında Şikayet Görevlileri Derneği) ile danışılarak, NVZ (Hollanda Hastaneleri Derneği) ve NFU (Üniversite Merkezleri Hollanda Federasyonu) tarafından düzenlendiği gibi Hastanelerin Örnek Şikayet Düzenlemesine dayanmaktadır. Hollanda hastalar Federasyonu ve müşteri kurullarını temsil eden örgütler, Ülkesel İştirak desteği (LSR) ve CRAZ platformu bu örnek düzenlemesine katılmaktadır.

Rivas'ın şikayet düzenlemesi Bakım Alanında Kalite, Şikayet ve İhtilaf Yasası olan Wkkgz'de belirtilenlere uyum halindedir. Şikayet düzenlemesi Rivas'ın zincir örgütlemesine uyarlanmıştır. Bu dahili şikayet düzenlemesi Rivas'tan bakım alan tüm müşteriler için geçerlidir.

> **BOPZ:** Psikiyatrik Hastanelere Özel Yatış Yasası (Wet Bopz) ve Bopz şikayetlerin ele alınması Kararı kapsamına giren şikayetler için belli kurallar koşullanmaktadır. Bopz şikayetleri için şikayet düzenlemesine ayrı bir ek iliştilmiştir.

> **Bakımın karşılanması:** Verilen bakımın mali olarak karşılanması hakkında bir şikayet (örneğin DBC, tarifeler, kendi katkı payı v.s.) Wkkgz kapsamına girmez.

Bu başvurular doğrudan şu adres sunulabilir: Stichting Rivas Zorggroep, t.a.v. ZorgControl, Postbus 90, 4200 AB Gorinchem, veya zorgcontrol@rivas.nl.

> **Tazminat:** Hasar tazminatının istemi (alacak) Wkkgz kapsamına girmez. Tazminat istemi doğrudan şu adrese sunulabilir: Stichting Rivas Zorggroep, t.a.v. Schadebehandelaar, Postbus 90, 4200 AB Gorinchem, of secretariaatrvb@rivas.nl.

> **Hizmet hakkında şikayetler:** Rivas'ın 'bakım' olarak tanımlanamayan bir hizmet hakkındaki şikayet (örn. kira, kurs, etkinlikler) Wkkgz kapsamına girmez. Şikayet eden kişi şikayet düzenlemesinden yararlanabilir, ancak İhtilaf Kurumuna başvuramaz.

## AraştırmaTavsiyeKomisyonu

Şikayet görevlisi şikayetinizi değerlendirmek üzere bunu Rivas'ın Yönetim Kuruluna sunmanızı tavsiye edebilir. Haliyle kendiniz de şikayetinizi Yönetim Kuruluna sunabilirsiniz.

Yönetim Kurulu AraştırmaTavsiyeKomisyonundan şikayetinizi araştırılmasını rica eder ve bunun sonucunu değerlendirmesine dahil eder. Yönetim Kurulu sadece yazılı şikayetleri işleme alır.





Raad van Bestuur  
OnderzoekAdviesCommissie Rivas  
Postbus 90  
4200 AB Gorinchem

### **Hasar**

Yatırılma, tedavi sonucu veya başka bir şekilde hasar görmüş olduğunuzu düşünüyorsanız Rivas Zorggroep'u bundan sorumlu tutabilirsiniz. Daha fazla bilgi için [klachtenfunctionaris@rivas.nl](mailto:klachtenfunctionaris@rivas.nl) vasıtasıyla şikayet görevlilerinden birisiyle irtibata geçebilirsiniz.



**Rivas**  
Beatrixziekenhuis