

DEEL 1. ALGEMEEN

ARTIKEL 1 – Definities en begrippen

In deze voorwaarden wordt verstaan onder:

Opdrachtgever: degene die voor zichzelf of voor een bepaalde derde een behandelingsovereenkomst sluit met de zorgaanbieder.

Patiënt: de natuurlijke persoon op wie de geneeskundige handelingen rechtstreeks betrekking hebben.

Zorgaanbieder: de rechtspersoon en die in de uitoefening van een geneeskundig beroep of bedrijf een behandelingsovereenkomst sluit met de opdrachtgever. *Zorgverlener*: de natuurlijke persoon die werkzaam is in de kliniek en daadwerkelijke zorg verleent.

Behandelingsovereenkomst: de overeenkomst voor een geneeskundige behandeling waarbij de zorgaanbieder zich tegenover de opdrachtgever verbindt tot het verrichten van geneeskundige handelingen die rechtstreeks betrekking hebben op de patiënt.

- Geneeskundige handelingen*: alle verrichtingen, waaronder begrepen onderzoek en het geven van raad, die rechtstreeks betrekking hebben op de patiënt met als doel hem van een ziekte te genezen, hem voor het ontstaan daarvan te behoeden of zijn gezondheidstoestand te beoordelen, dan wel deze verloskundige bijstand te verlenen;
- andere verrichtingen dan de onder a genoemde waaronder verrichtingen voor cosmetische doeleinden, gedaan door een arts in die hoedanigheid en die rechtstreeks betrekking hebben op de patiënt;
- het zorgen voor de materiële omstandigheden waaronder de verrichtingen onder a en b kunnen worden uitgevoerd;
- geen geneeskundige handelingen als bedoeld onder a en b zijn handelingen:
 - op het gebied van de artsnijbereidkunst verricht door een gevestigd apotheker als bedoeld in de Wet op de Geneesmiddelenvoorziening;
 - bedoeld om de gezondheidstoestand of medische begeleiding van een persoon te beoordelen, verricht in opdracht van een derde in verband met de vaststelling van aanspraken of verplichtingen, de toelating tot een verzekering of voorziening, of de beoordeling van geschiktheid voor een opleiding, een arbeidsverhouding of uitvoering van bepaalde werkzaamheden.

Kliniek: een instelling of afdeling daarvan waarin geneeskundige handelingen worden verricht dan wel een instelling of afdeling daarvan welke krachtens artikel 5 van de Wet toelating zorginstellingen is toegelaten.

Prijs: de kosten van de behandeling inclusief alle bijkomende kosten.

Geschillencommissie: Geschillencommissie Extramurale Zorgaanbieders (EZA), Zusterplein 22, 3703 CB Zeist (www.geschillencommissie-eza.nl).

ARTIKEL 2 – Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op de totstandkoming en de uitvoering van de tussen de opdrachtgever en de zorgaanbieder/zorgaanbieder gesloten behandelingsovereenkomst.

ARTIKEL 3 – Totstandkoming van de behandelingsovereenkomst

- De behandelingsovereenkomst komt tot stand wanneer de opdrachtgever aan de zorgaanbieder de opdracht verstrekt tot het verrichten van geneeskundige handelingen.
- Voor het aangaan van de behandelingsovereenkomst dient de opdrachtgever de leeftijd van zestien jaar te hebben bereikt ongeacht de leeftijd van de patiënt.
- De minderjarige opdrachtgever is aansprakelijk voor de verplichtingen die voortvloeien uit de door hem aangegane behandelingsovereenkomst.
- Vóór het sluiten van de behandelingsovereenkomst wordt de opdrachtgever en/of de patiënt door de zorgaanbieder/zorgaanbieder geïnformeerd over:
 - de gehanteerde intakeprocedure;
 - de (beoogde) resultaten en (mogelijke) gevolgen van de behandeling*;
 - alternatieven voor de behandeling;
 - de prijs van de behandeling, de mogelijkheden ten aanzien van verzekeringen en wijze van betaling*;
 - het tijdstip(pen) en de plaats van behandeling;
 - de bedenktijd, om tot een weloverwogen besluit te kunnen komen;
 - de te nemen acties na het sluiten van de behandelingsovereenkomst;
 - als van toepassing: welke zorgaanbieder/zorgverlener(s) feitelijk de behandeling zal (zullen) uitvoeren of bij de uitvoering van de behandelingsovereenkomst zijn betrokken;

- de informatie/instructies voor de patiënt, te volgen voorafgaand aan de behandeling*;
- de instructies voor begeleiding, opvang, vervoer en bereikbaarheid*;
- de instructies voor de patiënt voor na de behandeling, inclusief de symptomen waarbij de patiënt contact moet opnemen en gegevens over degene met wie de patiënt contact moet opnemen*;
- de bereikbaarheid van de organisatie als er complicaties optreden buiten werktijden*;
- deze Algemene Voorwaarden*.

De met * gemerkte onderwerpen dienen schriftelijk aan de opdrachtgever en/of de patiënt meegegeven te worden.

- Bij de intake is de opdrachtgever verplicht de naam en de bereikbaarheidsgegevens van een contactpersoon op te geven. Is dit niet mogelijk, dan zal de zorgaanbieder/zorgverlener de huisarts van de patiënt als zodanig beschouwen.

ARTIKEL 4 – Opzegging van de behandelingsovereenkomst

- De zorgaanbieder/zorgaanbieder kan de behandelingsovereenkomst niet opzeggen behalve bij gewichtige redenen.
- Als de zorgaanbieder/zorgaanbieder de behandelingsovereenkomst wegens gewichtige redenen opzegt, maar de behandeling niet kan worden uitgesteld, moet de zorgaanbieder zorgen voor adequate vervanging.
- De opdrachtgever kan de behandelingsovereenkomst te allen tijde opzeggen. Als de opdrachtgever de behandelingsovereenkomst opzegt moet hij aan de zorgaanbieder alleen de kosten vergoeden die deze tot aan de opzegging aantoonbaar heeft gemaakt, zoals de kosten van de huur van operatie- of behandelruimte en ingehuurd personeel.
- De zorgaanbieder zal zich in geval van opzegging naar redelijkheid inspannen om deze kosten zoveel mogelijk te beperken.

DEEL 2. VERPLICHTINGEN VAN DE ZORGAANBIEDER

ARTIKEL 5 – Informatie

- De zorgaanbieder licht de patiënt op duidelijke wijze in over het voorgenomen onderzoek, de voorgestelde behandeling en de ontwikkelingen omtrent het onderzoek, de behandeling en zijn gezondheidstoestand.
- Op verzoek van de patiënt wordt de in het vorige lid genoemde informatie schriftelijk verstrekt.
- Bij het verstrekken van de informatie als bedoeld in het eerste lid laat de zorgaanbieder zich leiden door wat de patiënt redelijkerwijze dient te weten over:
 - de aard en het doel van het onderzoek of de behandeling die hij noodzakelijk acht en over de uit te voeren verrichtingen;
 - de te verwachten gevolgen en risico's van het onderzoek of de behandeling voor de gezondheid van de patiënt;
 - andere in aanmerking komende methoden van onderzoek of behandeling;
 - de staat van gezondheid en de daarvoor te verwachten gevolgen van het onderzoek of de behandeling.
- De in het eerste lid bedoelde inlichtingen hoeven niet aan de patiënt te worden verstrekt als het verstrekken daarvan kennelijk ernstig nadeel voor de patiënt zou opleveren. De zorgaanbieder mag van deze bevoegdheid slechts gebruik maken nadat hij daarover een andere zorgaanbieder heeft geraadpleegd.
- Als de zorgaanbieder gebruik maakt van zijn bevoegdheid om de patiënt van inlichtingen te onthouden, verstrekt hij deze inlichtingen zo nodig aan de contactpersoon als bedoeld in artikel 3 lid 5.
- De inlichtingen worden alsnog verstrekt aan de patiënt zodra het in het vierde lid bedoelde nadeel niet meer te verwachten is.
- Als de patiënt heeft laten weten dat hij de inlichtingen als bedoeld in het eerste lid niet wil ontvangen, blijft het verstrekken daarvan achterwege behalve als dit nadeel oplevert voor de patiënt of anderen.

ARTIKEL 6 – Voorafgaande toestemming

- Voor verrichtingen ter uitvoering van een behandelingsovereenkomst is de toestemming van de patiënt vereist.

- Als de patiënt dat verzoekt, legt de zorgaanbieder schriftelijk vast voor welke verrichtingen hij toestemming heeft verkregen en verstrekt hij de patiënt een afschrift daarvan.
- Als de patiënt jonger is dan 12 jaar is niet zijn toestemming vereist maar de toestemming van de ouders die het gezag over hem uitoefenen of van zijn voogd.
- Als de patiënt 12 jaar of ouder is, maar jonger dan 16 jaar is, is naast toestemming van de patiënt de toestemming van de ouders die het gezag over hem uitoefenen of van zijn voogd vereist. De verrichting kan slechts zonder deze toestemming worden uitgevoerd als deze kennelijk nodig is om ernstig nadeel voor de patiënt te voorkomen of als de patiënt na de weigering van toestemming de verrichting weloverwogen blijft wensen.

ARTIKEL 7 – Zorg

- De zorgaanbieder neemt bij zijn werkzaamheden de zorg van een goed zorgaanbieder in acht en handelt daarbij in overeenstemming met de op hem rustende verantwoordelijkheid zoals deze voortvloeit uit de voor de zorgaanbieder geldende professionele standaard en de richtlijnen van de beroepsgroep.
- De zorgaanbieder maakt bij zijn werkzaamheden gebruik van medicijnen, implantaten en andere medische hulpmiddelen, die zijn geregistreerd en waarvan de herkomst kan worden getraceerd.
- De zorgaanbieder zal een verzoek tot doorverwijzing naar een andere deskundige zorgaanbieder voor een tweede mening (second opinion) niet weigeren. De zorgaanbieder zal op verzoek de resultaten van de tweede mening met de patiënt bespreken.
- Bij ontslag uit de kliniek vindt een ontslaggesprek plaats tussen de patiënt en een hiertoe bevoegde medewerker waarbij de voor de nazorg noodzakelijke instructies aan de orde komen. Voor zover nodig worden de instructies schriftelijk meegegeven. In elk geval wordt schriftelijk meegegeven een instructie over de symptomen waarbij de patiënt contact moet opnemen met de zorgaanbieder.

ARTIKEL 8 – Dossier

- De zorgaanbieder richt een dossier in met betrekking tot de behandeling van de patiënt.
- Voor zover dit voor een goede hulpverlening noodzakelijk is, maakt de zorgverlener aantekening van de gegevens over de gezondheid van de patiënt en de uitgevoerde verrichtingen en neemt hij andere stukken met zodanige gegevens op.
- Onder meer worden vastgelegd:
 - Toegediende en voorgeschreven medicatie;
 - Als van toepassing de traceerbaarheid van medicatie, implantaten en andere medische hulpmiddelen.
- Op verzoek van de patiënt verstrekt de zorgaanbieder zo spoedig mogelijk inzage en/of een gratis afschrift van het dossier aan de patiënt.
- Verstreking blijft achterwege voor zover dit noodzakelijk is in het belang van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van een ander.
- Op verzoek van de patiënt voegt de zorgaanbieder een door de patiënt afgegeven verklaring met betrekking tot de in het dossier opgenomen stukken aan het dossier toe.
- De zorgaanbieder vernietigt de door hem bewaarde bescheiden binnen drie maanden nadat de patiënt daarom gevraagd heeft. Vernietiging blijft achterwege als het redelijkerwijs aannemelijk is dat bewaring van aanmerkelijk belang is voor een ander dan de patiënt en als vernietiging volgens de wet niet mag.
- Behalve als om eerdere vernietiging is gevraagd bewaart de zorgaanbieder de bescheiden in het dossier gedurende 15 jaren vanaf het tijdstip waarop zij zijn vervaardigd of zoveel langer als uit de zorg van een goed zorgaanbieder voortvloeit.

ARTIKEL 9 – Geheimhouding

- De zorgaanbieder verstrekt zonder de instemming van de patiënt geen gegevens aan derden, met uitzondering van de gevallen bedoeld in het vierde en vijfde lid van artikel 5 van deze voorwaarden.
- Voor zover de wet niet anders bepaalt, vindt verstrekking van gegevens en inzage aan een derde slechts plaats voor zover daardoor de persoonlijke levenssfeer van een ander niet wordt geschaad.
- Derden als bedoeld in het eerste lid zijn niet:

- degenen die rechtstreeks zijn betrokken bij de uitvoering van de behandelingsovereenkomst als de verstrekking van gegevens en inzage noodzakelijk is voor de door hen te verrichten werkzaamheden;
- de ouders die het gezag over de patiënt uitoefenen of zijn voogd, indien van hen toestemming is vereist als bedoeld in het derde en vierde lid van artikel 6, voorzover de verstrekking van gegevens en inzage niet in strijd komt met de zorg die een goed zorgaanbieder in acht moet nemen.

ARTIKEL 10 – Gegevens voor statistiek of wetenschappelijk onderzoek

- In afwijking van het vorige artikel kunnen zonder toestemming van de patiënt voor statistiek of wetenschappelijk onderzoek op het gebied van de volksgezondheid aan een ander desgevraagd gegevens of inzage in de bescheiden worden verstrekt als:
 - het vragen van toestemming in redelijkheid niet mogelijk is en met betrekking tot de uitvoering van het onderzoek is voorzien in zulke waarborgen dat de persoonlijke levenssfeer van de patiënt niet onevenredig wordt geschaad, of
 - het vragen van toestemming, gelet op de aard en het doel van het onderzoek, in redelijkheid niet kan worden verlangd en de zorgaanbieder ervoor zorg heeft gedragen dat de gegevens zo worden verstrekt dat herleiding tot individuele natuurlijke personen wordt voorkomen.
- De in het vorige lid bedoelde verstrekking van gegevens of inzage in de bescheiden is alleen mogelijk als:
 - het onderzoek een algemeen belang dient en niet zonder de desbetreffende gegevens kan worden uitgevoerd, en
 - voor zover de patiënt niet uitdrukkelijk bezwaar heeft gemaakt tegen verstrekking of inzage.
- Van een verstrekking van gegevens of inzage als bedoeld in dit artikel wordt door de zorgaanbieder aantekening gemaakt in het dossier.

ARTIKEL 11 – Privacy

- De zorgaanbieder hanteert een privacyreglement, dat op verzoek aan de patiënt ter beschikking wordt gesteld.
- Zonder toestemming van de patiënt voert de zorgaanbieder geen verrichtingen uit als deze kunnen worden waargenomen door anderen dan de patiënt.
- De anderen als bedoeld in het tweede lid zijn niet:
 - degenen van wie de medewerking bij de uitvoering van de verrichting noodzakelijk is;
 - de ouders die het gezag over hem uitoefenen of de voogd van een patiënt jonger dan 16 jaar (artikel 6 lid 3 en 4).

ARTIKEL 12 – Zorgplicht voor eigendommen

- De kliniek dient maatregelen te treffen die redelijkerwijs mogelijk zijn om schade aan of vermissing van de eigendommen van de patiënt te voorkomen. De kliniek informeert de patiënt over deze maatregelen.
- De patiënt dient zelf de nodige zorg in acht te nemen om schade aan of vermissing van zijn eigendommen te voorkomen.

DEEL 3. VERPLICHTINGEN VAN DE PATIËNT EN OPDRACHTGEVER

ARTIKEL 13 – Informatie- en medewerkingplicht

De patiënt geeft de zorgaanbieder, mede naar aanleiding van diens vragen, naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die deze redelijkerwijs voor het uitvoeren van de behandelingsovereenkomst behoeft. Hiertoe behoort ook het tonen van een identiteitsbewijs.

ARTIKEL 14 – Betaling

- De opdrachtgever is de zorgaanbieder de overeengekomen prijs verschuldigd voor zover deze niet rechtstreeks door de ziektekostenverzekeraar wordt betaald.
- De zorgaanbieder mag van de opdrachtgever vooraf een redelijke aanbetaling vragen.
- De volledige prijs is niet eerder opeisbaar dan op de dag van de behandeling.

DEEL 4. AANSPRAKELIJKHEID

ARTIKEL 15 – Aansprakelijkheid zorgaanbieder

1. De zorgaanbieder is aansprakelijk voor vergoeding van de schade die de patiënt lijdt als gevolg van een tekortkoming van de zorgaanbieder in de nakoming van zijn verplichtingen uit de behandelingsovereenkomst.
2. Als de patiënt overlijdt door een tekortkoming van de zorgaanbieder dan is deze aansprakelijk voor de vergoeding van schade als bedoeld in artikel 6:108 BW die de nabestaanden lijden als gevolg van dit overlijden.

ARTIKEL 16 – Aansprakelijkheid kliniek

Als ten behoeve van de uitvoering van de behandelingsovereenkomst verrichtingen worden verricht in een kliniek die geen partij is bij deze overeenkomst, is deze kliniek voor een tekortkoming mede aansprakelijk alsof zij zelf partij is bij de behandelingsovereenkomst. Het vorige artikel is van overeenkomstige toepassing.

ARTIKEL 17 – Aansprakelijkheid opdrachtgever

1. De opdrachtgever is aansprakelijk voor vergoeding van de schade die de zorgaanbieder lijdt als gevolg van een tekortkoming van de opdrachtgever of van de patiënt in de nakoming van hun verplichtingen uit deze overeenkomst.
2. Als de opdrachtgever aantoont en zo nodig bewijst dat de tekortkoming hem of de patiënt niet kan worden toegerekend is hij niet aansprakelijk voor de schade bedoeld in het vorige lid behalve voor zover er sprake is van een voordeel als bedoeld in artikel 6:78 BW.

DEEL 5. GESCHILLENBESLECHTING

ARTIKEL 18 – Klachtenregeling

1. De zorgaanbieder beschikt over een voldoende bekend gemaakte klachtenprocedure en behandelt de klacht overeenkomstig deze klachtenprocedure.
2. Klachten over de uitvoering van de behandelingsovereenkomst moeten tijdig, volledig en duidelijk omschreven worden ingediend bij de zorgaanbieder of de onafhankelijke klachtenfunctionaris nadat de opdrachtgever en/of patiënt de gebreken heeft geconstateerd.
3. Bij de zorgaanbieder ingediende klachten worden binnen 10 werkdagen gerekend vanaf de datum van ontvangst beantwoord. Als een klacht een voorzienbaar langere verwerkingstijd vraagt, wordt door de zorgaanbieder per omgaande geantwoord met een bericht van ontvangst en een indicatie van de termijn waarbinnen men een meer uitvoerig antwoord kan verwachten.
4. Als de klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling.

ARTIKEL 19 – Toepasselijk recht en geschillenregeling

1. Geschillen tussen de opdrachtgever en/of de patiënt enerzijds en de zorgaanbieder anderzijds over de totstandkoming of de uitvoering van de behandelingsovereenkomst, kunnen schriftelijk of op elektronische wijze aanhangig worden gemaakt bij:
Geschillencommissie Extramurale Zorgaanbieders, Zusterplein 22, 3703 CB Zeist (www.geschillencommissie-eza.nl).
2. Ten aanzien van geschillen over aansprakelijkheid voor schade is de geschillencommissie slechts bevoegd als de vordering een financieel belang van 25.000 euro niet te boven gaat.
3. Een geschil wordt door de Geschillencommissie slechts in behandeling genomen, als de opdrachtgever of patiënt zijn klacht eerst volledig en duidelijk omschreven overeenkomstig artikel 18 bij de zorgaanbieder heeft ingediend.
4. Een klager dient zijn klacht in bij de commissie binnen één jaar na de datum van de gebeurtenis waarop de klacht betrekking heeft danwel binnen 6 maanden na de uitspraak van de klachttopvang volgens artikel 13 Wvkgz.
5. De Geschillencommissie doet uitspraak met inachtneming van de bepalingen van het voor haar geldende reglement. Het reglement van de Geschillencommissie wordt desgevraagd toegezonden. De Geschillencommissie beslist in de vorm van een bindend advies. Voor de behandeling van een geschil is een vergoeding verschuldigd.

6. Geschillen kunnen ter beslechting uitsluitend worden voorgelegd aan de hierboven genoemde Geschillencommissie of aan de rechter.

DEEL 6. AFWIJKING EN WIJZIGING VAN DEZE ALGEMENE VOORWAARDEN

ARTIKEL 21 – Afwijking

1. Individuele afwijkingen van deze algemene voorwaarden kunnen slechts met toestemming van de opdrachtgever worden overeengekomen en zijn slechts toegestaan voor zover zij in het voordeel van de opdrachtgever of de patiënt zijn.
2. Individuele afwijkingen van deze algemene voorwaarden moeten schriftelijk dan wel elektronisch tussen de zorgaanbieder en de opdrachtgever worden vastgelegd. De zorgaanbieder draagt zorg voor het vastleggen van de afwijkingen en verschaft de opdrachtgever of de patiënt een afschrift daarvan.