

Rapport meldactie 'Inzage Medisch Dossier'

**Chantal van Harten, junior beleidsmedewerker Patiëntenfederatie Nederland
Titia Lekkerkerk, teammanager Patiëntenfederatie Nederland
September 2016**

COLOFON

Patiëntenfederatie Nederland

Postbus 1539
3500 BM Utrecht
Churchilllaan 11
3524 GV Utrecht

Telefoon: (030) 297 03 03
Email: info@patientenfederatie.nl
Website: www.patientenfederatie.nl

De in dit rapport opgenomen informatie mag worden gebruikt met bronvermelding.

Utrecht, september 2016

Inhoudsopgave

1	Meldactie 'Privacy'	4
1.1	Interpreteren van de resultaten.....	4
1.2	Opzet vragenlijst.....	4
2	Profiel deelnemers.....	5
3	Resultaten	7
3.1	Algemene informatie.....	7
3.2	Ervaring met vragen van inzage of een kopie	8
3.3	Verzoek wel of niet gehonoreerd.....	13
3.4	Waarom geen inzage of kopie gekregen?	15
3.5	Wel inzage of kopie gekregen	16
3.6	Was het dossier begrijpelijk?	18
3.7	Kosten.....	20
3.8	Compleet en correct?	22
4	Samenvatting	27

1 Meldactie 'Privacy'

Wat is uw ervaring als u inzicht wilt hebben in uw medisch dossier bij uw zorgverlener? Krijgt u inzage of een kopie? Op papier of digitaal? Welke informatie krijgt u te zien? En is uw dossier volledig? Patiëntenfederatie Nederland heeft begin juli aan haar panelleden gevraagd of ze in het afgelopen jaar inzage hebben gevraagd in hun medisch dossier. Of van plan zijn dit te doen gedurende de zomermaanden. En of ze hierover een vragenlijst willen ontvangen. In juli en augustus 2016 hebben 184 panelleden een vragenlijst ingevuld over recente inzage of het opvragen van een kopie van hun medisch dossier. De resultaten van deze vragenlijst worden o.a. gebruikt voor een uitzending van het tv-programma Kassa (Vara).

1.1 Interpreteren van de resultaten

Aan dit onderzoek hebben alleen mensen deelgenomen die dit jaar een kopie van hun medisch dossier hebben opgevraagd of inzage hebben gehad in hun medisch dossier. De groep deelnemers is dan ook niet representatief voor de Nederlandse bevolking.

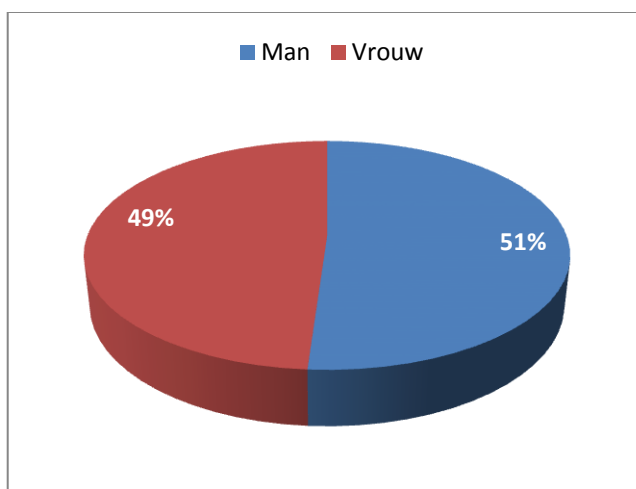
1.2 Opzet vragenlijst

De vragenlijst over het opvragen van een medisch dossier bevatte de volgende onderdelen:

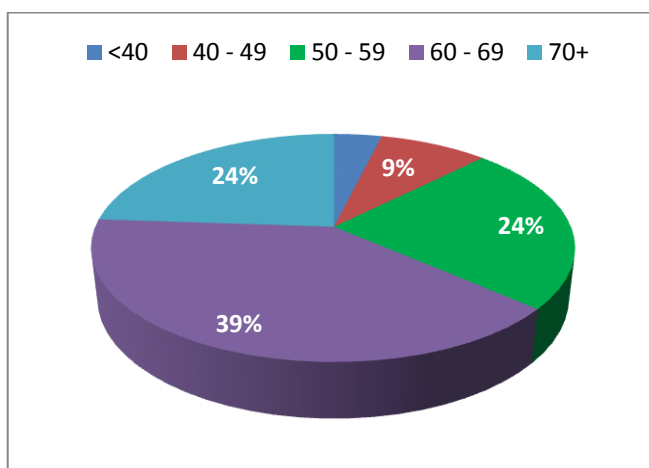
- Vragen om inzage en/of kopie (inleidende vragen);
- Inzage medisch dossier: vragen over het krijgen van inzage, de juistheid van het dossier en de kosten.
- Kopie medisch dossier: vragen over het krijgen van een kopie, de juistheid van het dossier en de kosten.

2 Profiel deelnemers

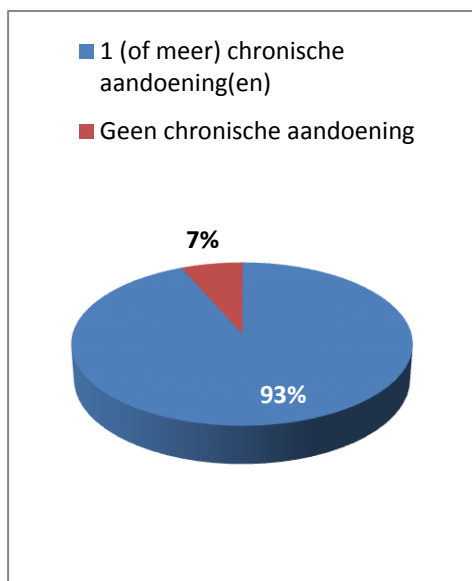
- 51% van de 184 deelnemers is man, 49% is vrouw (figuur 1).
- Het merendeel van de deelnemers is 50 jaar of ouder (87%).
- Van de deelnemers heeft 93% één of meer chronische aandoeningen (figuur 3). Deze deelnemers hebben met name te maken met een lichamelijke beperking (37%), hart- en vaatziekten (36%) en een reumatische aandoening (29%; figuur 4).
- Van de deelnemers is 8% lager opgeleid, 36% middelbaar opgeleid en 56% hoger opgeleid (figuur 5).
 - Lager onderwijs: deelnemers met geen onderwijs afgerond, lagere school, lager beroepsonderwijs en voorbereidend of kort middelbaar beroepsonderwijs.
 - Middelbaar onderwijs: deelnemers met middelbaar algemeen onderwijs, middelbaar beroepsonderwijs en voortgezet algemeen onderwijs.
 - Hoger onderwijs: deelnemers met hoger beroepsonderwijs, wetenschappelijk onderwijs.



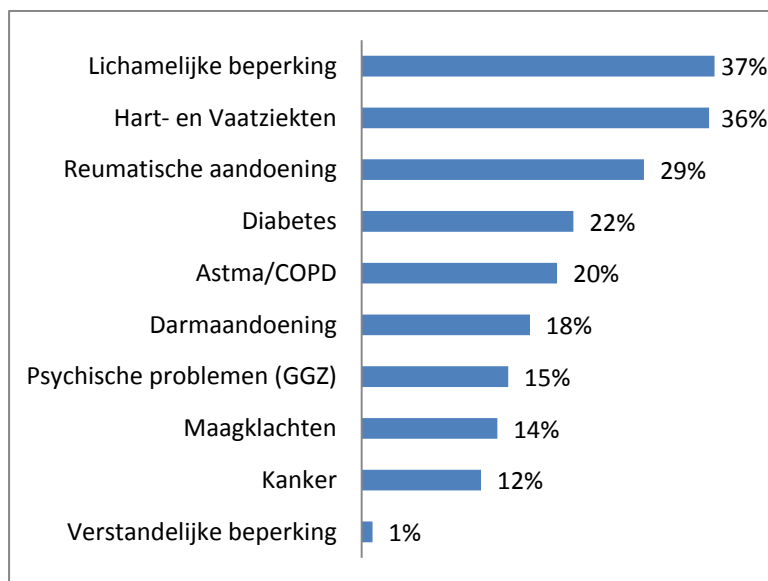
Figuur 1. Bent u een man of een vrouw?



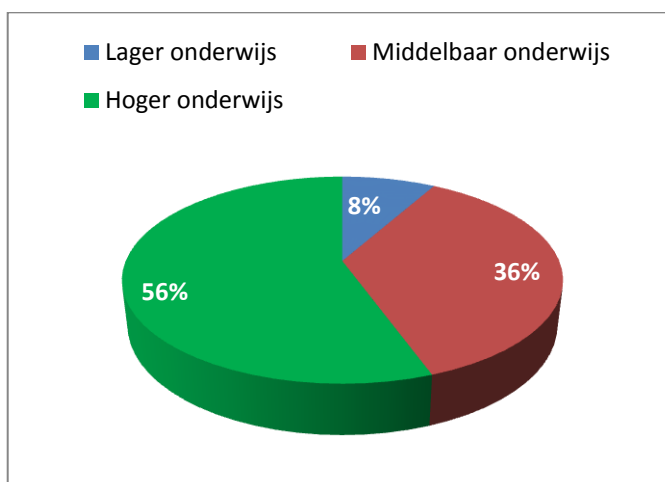
Figuur 2. Leeftijdscategorie



Figuur 3. Heeft u een chronische aandoening?



Figuur 4. Welke chronische aandoening heeft u?

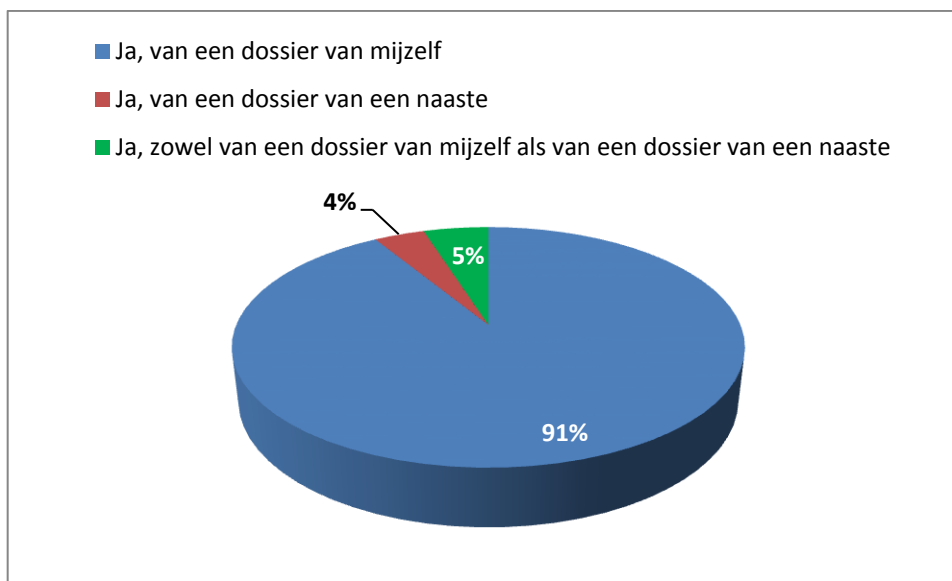


Figuur 5. Wat is de hoogste opleiding die u heeft afgerond?

3 Resultaten

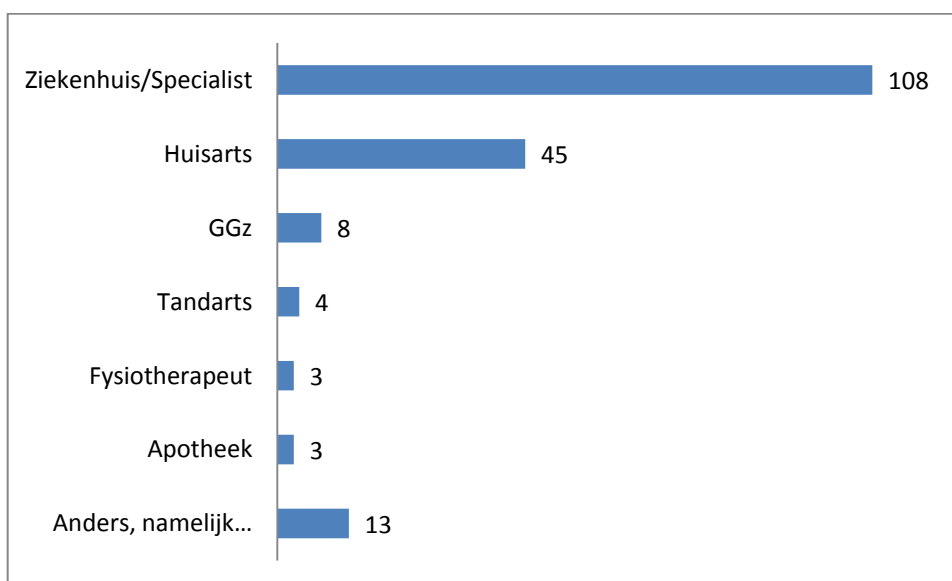
3.1 Algemene informatie

184 deelnemers hebben in het afgelopen jaar inzage gevraagd of een kopie opgevraagd van een medisch dossier. Bij 91% van deze deelnemers ging het om hun eigen medisch dossier. 4% heeft dit gedaan voor een naaste en 5% van zowel zichzelf als een naaste (figuur 6). Deze naaste was in alle gevallen een familielid van de deelnemer.



Figuur 6. Van wie heeft u in het afgelopen jaar inzage gevraagd of een kopie opgevraagd van een medisch dossier?

De deelnemers hebben voornamelijk om inzage of een kopie gevraagd bij het ziekenhuis/de specialist (n=108), gevolgd door de huisarts (n=45; figuur 7).



Figuur 7. Bij welke zorgverlener heeft u om inzage of een kopie gevraagd?

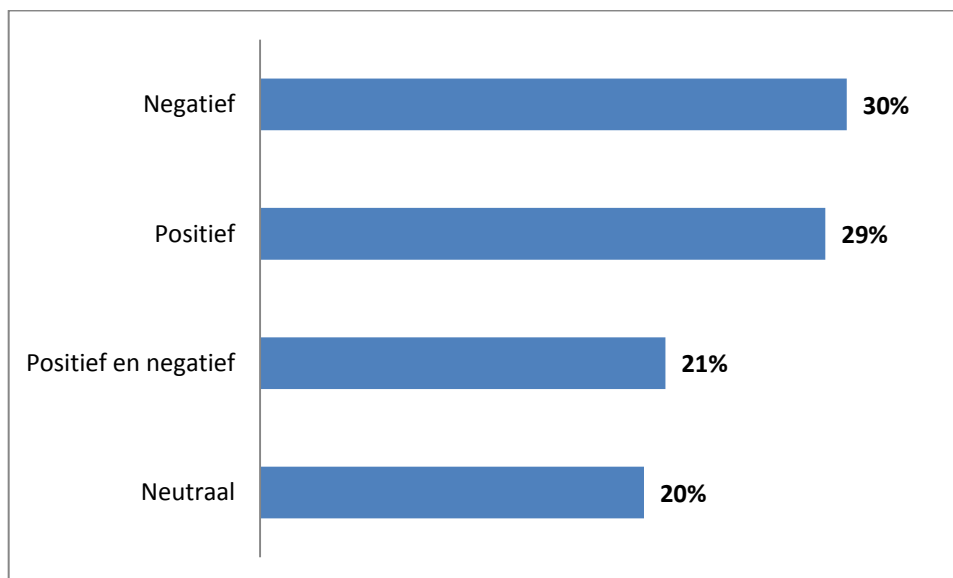
In de categorie 'anders, namelijk' noemen deelnemers het volgende:

- Zorgverzekeraar;
- Apotheek houdende huisarts;
- Thuiszorg;
- Parodontoloog;
- Revalidatiecentrum;
- Verpleeghuis.

De eerstgenoemde manieren worden het meeste genoemd door de deelnemers.

3.2 Ervaring met vragen van inzage of een kopie

De deelnemers hebben bij een open vraag aangegeven wat hun ervaringen zijn met het vragen van inzage in een medisch dossier. En/of het opvragen van een kopie van een medisch dossier. Een krappe meerderheid van de deelnemers is hier negatief over (30%). 29% van de deelnemers is hier positief over. 21% van de deelnemers is zowel positief als negatief en 20% heeft geen mening (figuur 8).



Figuur 8. Meld hier uw ervaringen met het vragen van inzage in een medisch dossier en/of het opvragen van een kopie van een medisch dossier.

Hieronder vindt u enkele citaten van deze deelnemers terug:

Positief

"Redelijk makkelijk, €5.00 betalen voor DVD."

"Het vragen van inzage in mijn dossier was geen probleem, de arts was er zelfs voor dat de patiënt inzage heeft in zijn medisch dossier. Dus mijn ervaringen zijn erg positief."

"Zeer goede ervaringen met opvragen kopieën uit dossier. Gelijk de volgende dag per post ontvangen, zonder veel uitleg te geven, zonder te betalen."

"Prima afgehandeld door huisarts."

Negatief

"Dat ik schrok van het dossier, er staat iets in vermeld wat ik helemaal niet heb als diagnose."

"De huisarts weigerde mij een kopie te verstrekken van mijn patiëntdossier."

"Dit heeft nogal wat moeite gekost, maar na heel vaak zeuren kreeg ik uiteindelijk na bij een jaar (!!) een kopie (?!) van mijn medische dossier van het AzM."

"Heb alleen het klinische medische dossier ingelezen. Was verbaasd over sommige situaties, waren genoemd die nooit met me zijn besproken."

"Het heeft enkele maanden geduurd na de officiële aanvraag en opnieuw laten herinneren voordat ik een deel van mijn dossier kreeg. Ik kreeg alleen de correspondentie met huisarts of andere specialisten. Opnieuw de vraag laten neerleggen. Kreeg toen te horen dat het dossier werd gezien als het kladblok van de specialist."

"Het was een duister document en kon het niet echt controleren."

"Het was erg moeilijk. Eerst was het "nee daar doen we niet aan". Toen ik aangaf dat het toch echt mijn wettelijk recht is en dat ik op de hoogte ben van mijn rechten was het ineens mogelijk. Nog steeds niet makkelijk, maar het is gelukt."

"Hopeloos! Werd zelfs doorverwezen naar de huisarts om daar de brieven die het ziekenhuis gestuurd heeft op te vragen. Uiteindelijk blijkt dat er -tig dossiers zijn. Als je niet de juiste terminologie gebruikt krijg je niks. De medewerkers zijn welwillend maar voelen zich duidelijk aan handen en voeten gebonden."

"Ik heb het gedaan bij drie ziekenhuizen (OLVG west, AVL-NKI en het VUmc). Geen van de dossiers klopte."

"1. Kon het niet zelf uit EPIC (elektronisch patiënten systeem) halen, moest daarvoor hulp vragen bij een bureamedewerker. Die dus ook mijn dossier heeft gezien. Hm. Omdat twee jaar geleden deze afdeling van papier naar digitaal dossier is gegaan, is er een samenvatting van mijn dossier gemaakt. Die is incompleet en onjuist. 2. Idem, maar ook de bureamedewerker kon uitsluitend de notities downloaden uit EPIC. Dat is een pak papier van 1 cm."

"Ik heb het ziekenhuis gevraagd naar mijn dossier: antwoord: dat kan alleen per mobiele telefoon, die heb ik niet. Ik heb gevraagd of er een andere manier is om mijn eigen dossier in te zien: antwoord: nee, is niet mogelijk!"

"Ik kan het niet in woorden omschrijven. Het wás een schok voor een aantal zaken waarvan ik kennis heb genomen. Een aantal zaken in het dossier die onwaar zijn, uit de context gehaald zijn, onvolledig zijn. Het is als ware een litteken dat niet meer weg gaat. Ik had al met jullie contact willen opnemen hoe ik daarmee om moet gaan. Het is een eenzijdige weergave van een arts. Maar dusdanig dat mij diep heeft geraakt. Ik ben nu bij een andere huisarts. Hoe kan dit gecorrigeerd worden? Waarom kan anno 2016 eenzijdig een arts zaken vastleggen die onjuist of onvolledig zijn?"

"Duurde wel even, moest kopieerkosten betalen, had de indruk dat het dossier niet compleet was."

"Mijn dossier is niet bijgewerkt."

Op de site van het OLVG staat overigens al sinds 2015 dat binnen kort het elektronisch patiëntendossier opgevraagd kan worden! Het is nu juli 2016, maar het kan nog steeds niet."

"Was herhaalde keren niet beschikbaar."

Positief en negatief

"Ik ben patiënt in VUMC en het gaat prima, alleen er staan vaktermen in dus soms zegt het mij niets."

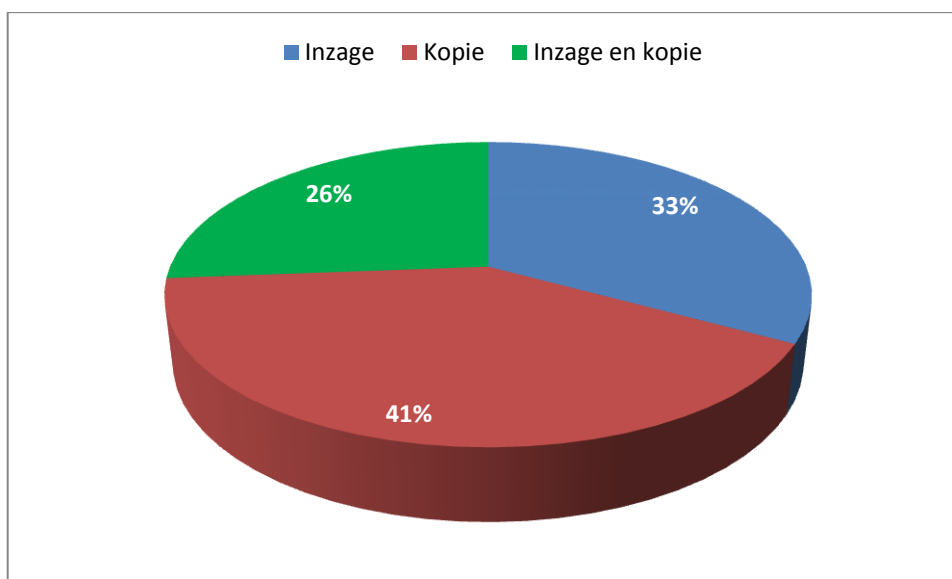
"Het medische dossier kreeg ik de dag nadat ik het aanvraag, en ik heb het doorgekeken. Daarin bleek informatie te zitten, waarvan ik niet op de hoogte was. De specialist had namelijk de huisarts een brief gestuurd."

"Het papieren dossier was redelijk snel verkregen, de foto's, MRI en Dexa testen op CDROM duurde weken. Niet te geloven, mijn aanvraag moest naar de afdeling in Hilversum, het duurde eeuwig. Uiteindelijk ben ik naar de afdeling radiologie gegaan in Blaricum en daar had ik binnen een uur mijn CDROM."

"Mijn huisarts nam het heel positief op en ik heb een kopie van mijn medisch dossier, op de brieven van specialisten na, gekregen. De brieven van specialisten ga ik binnenkort bij de huisarts zelf doornemen omdat dat nogal veel werk was om er een kopie van te maken. De reden voor mij om het op te vragen was dat er eerder iets in mijn dossier stond wat niet van mij was en ik wilde weten of dat er misschien meer verkeerd in zou staan (wat dus ook zo was). De kosten waren een paar euro."

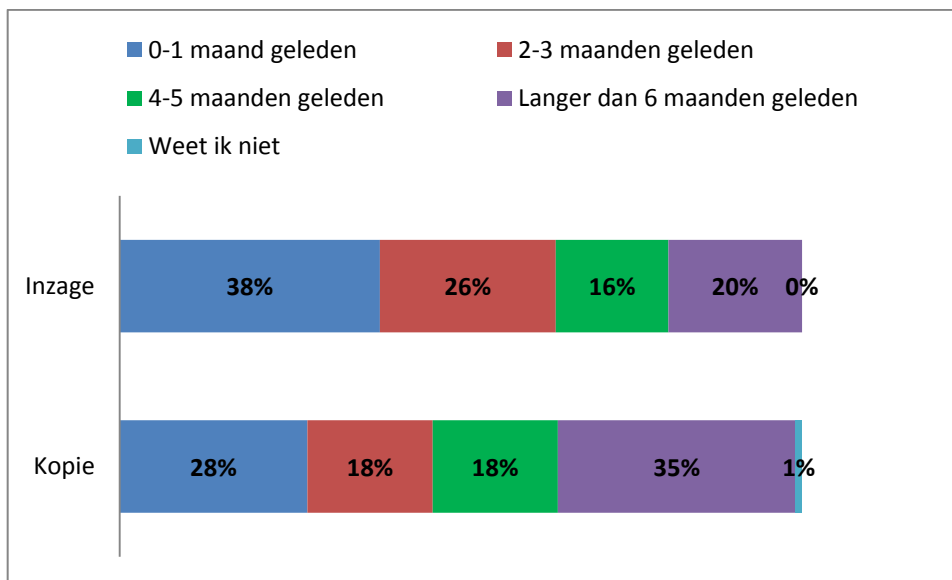
"Ik heb mijn dossier gevraagd bij mijn huisarts. De bereidheid was er onmiddellijk. Maar ik was wel teleurgesteld, beter geschrokken, van de kwaliteit van de gegevens. Er ontbrak nogal het een en ander, zowel op gebied van medische klachten waarvoor ik gekomen was als op gebied van medicijnen. Bij dat laatste ging het vooral om de nauwkeurigheid."

33% van de 184 deelnemers hebben afgelopen jaar alleen om **inzage** gevraagd in een medisch dossier. 41% heeft alleen om een **kopie** gevraagd en 26% om een **inzage en een kopie** (figuur 9). Bij elkaar zijn er afgelopen jaar 206 verzoeken gedaan (97 verzoeken betreffen de inzage en 109 verzoeken betreffen een kopie).



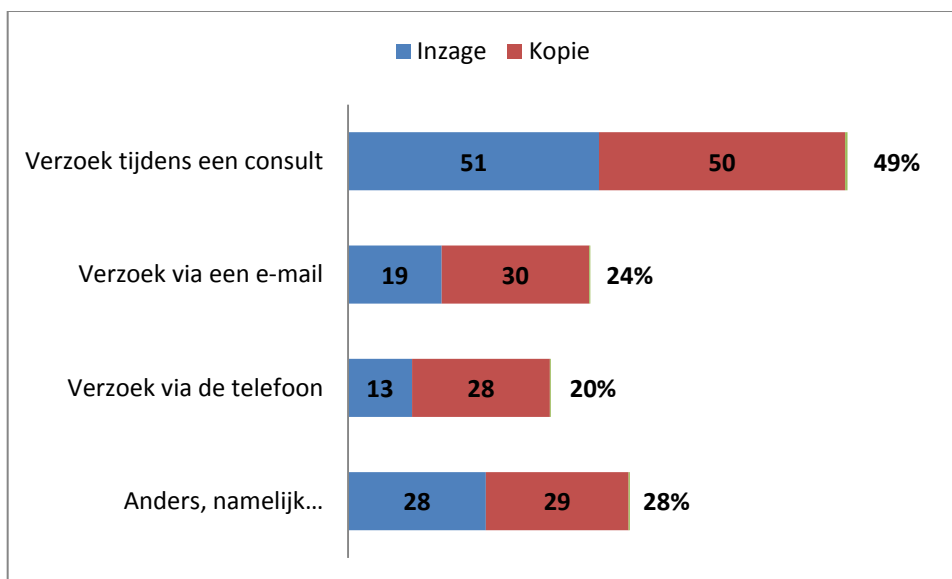
Figuur 9. Heeft u gevraagd om inzage, kopie of inzage en kopie in een medisch dossier?

De meeste deelnemers die **inzage** in een medisch dossier hebben gevraagd (38%) deed dit in de afgelopen maand. Voor 26% was dit 2 – 3 maanden geleden, voor 16% 4 – 5 maanden geleden en voor 20% 6 – 12 maanden geleden. De meeste deelnemers die een **kopie** van een medisch dossier gevraagd hebben (35%) deed dit 6 – 12 maanden geleden. 28% deed dit afgelopen maand, 18% 2 – 3 maanden geleden, 18% 4 – 5 maanden geleden en 1% weet dit niet meer (figuur 10).



Figuur 10. Hoe lang geleden heeft u om inzage of om een kopie gevraagd?

De meeste verzoeken voor **inzage of een kopie** zijn gedaan tijdens een consult (49%), gevolgd per e-mail (24%) en telefoon (20%; figuur 11).



Figuur 11. Op welke manier heeft u om inzage in het dossier of om een kopie gevraagd?¹

¹ De som van de percentages komt niet uit op 100%, doordat er bij deze vraag meerdere antwoorden gegeven konden worden.

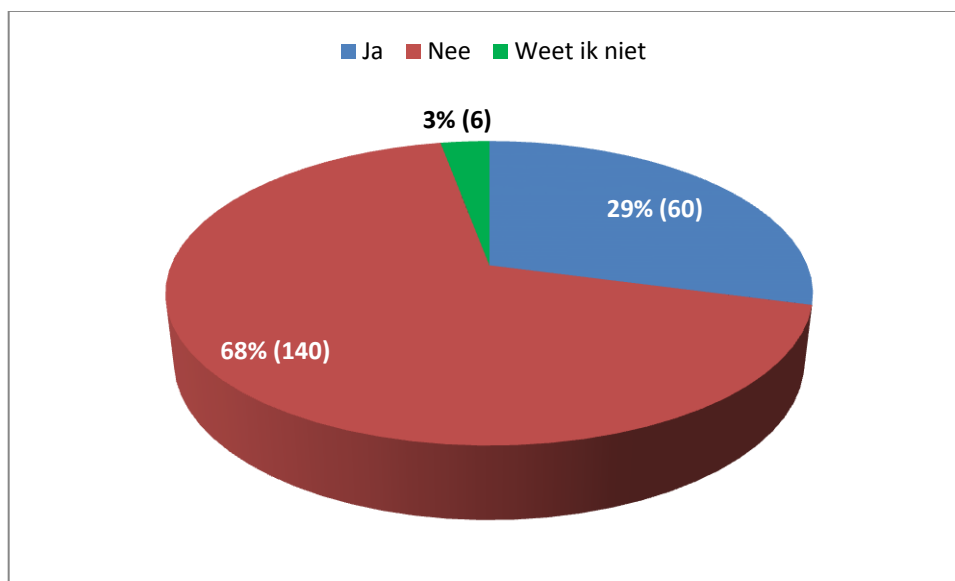
In de categorie 'Anders, namelijk... (n=28)' worden met name de volgende antwoorden gegeven door de deelnemers die om **inzage** gevraagd hebben:

- Online (n=12);
- Aan de balie (n=10);
- Schriftelijk (n=5);
- Op initiatief ziekenhuis (n=1).

In de categorie 'Anders, namelijk... (n=29)' worden met name de volgende antwoorden gegeven door de deelnemers die om een **kopie** gevraagd hebben:

- Per brief (n=11);
- Aan de balie (n=8);
- Online (n=5);
- Via klachtenprocedure/jurist/advocaat (n=4);
- Tijdens inzage van het medisch dossier (n=1);
- Bij de patiëntenadministratie (n=1);
- Via de verzekering (n=1);
- Op initiatief assistente (n=1).

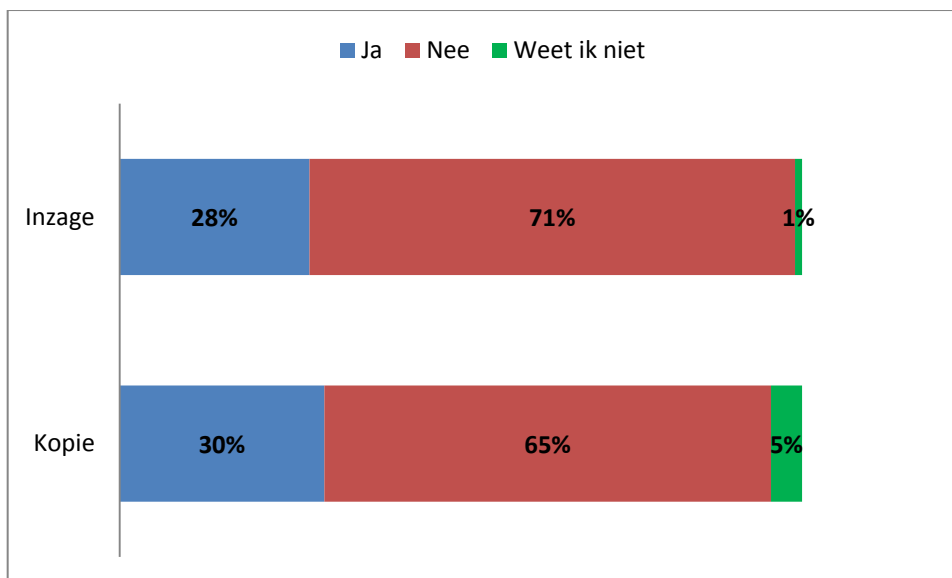
Van de deelnemers die wel **inzage of een kopie** kregen van een medisch dossier, werd bij 29% gevraagd waarom ze deze inzage of kopie wilde. Bij 68% werd dit niet gevraagd en 3% weet niet of ze dit gevraagd werd (figuur 12).



Figuur 12. Werd u gevraagd om uit te leggen waarom u inzage of een kopie wilde?

28% van de deelnemers werd gevraagd uit te leggen waarom ze deze **inzage** in het dossier wilden. 71% hoefde het niet uit te leggen en 1% weet niet meer of ze het uit moesten leggen.

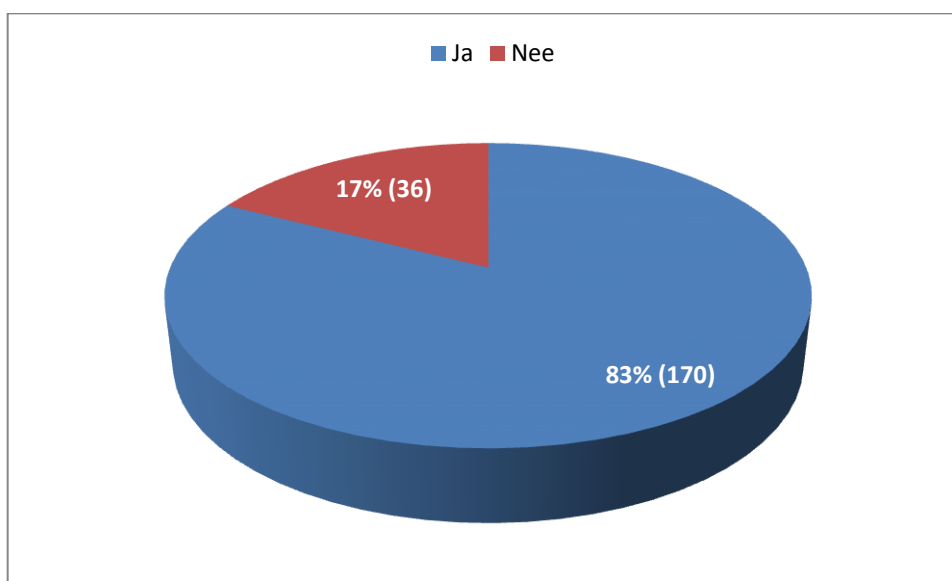
30% van de deelnemers werd gevraagd uit te leggen waarom ze een **kopie** van het dossier wilde. 65% hoefde het niet uit te leggen en 5% weet niet meer of ze het uit moesten leggen (figuur 13).



Figuur 13. Werd u gevraagd om uit te leggen waarom u inzage in het dossier wilde? Of waarom u een kopie wilde ontvangen?

3.3 Verzoek wel of niet gehonoreerd

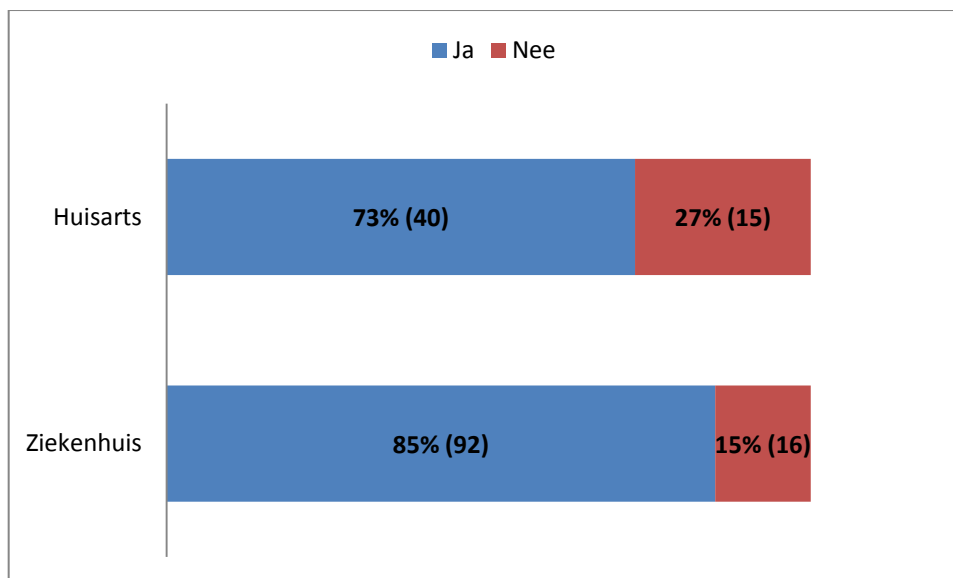
Van de 206 verzoeken tot **inzage of een kopie** zijn er in totaal 36 afgewezen (17%). 170 verzoeken zijn gehonoreerd (83%; figuur 14).



Figuur 14. Werd uw verzoek tot inzage of een kopie gehonoreerd?

Van de verzoeken tot **inzage of een kopie** bij de **huisarts** werd 73% (n=40) gehonoreerd. 27% (n=15) werd niet gehonoreerd.

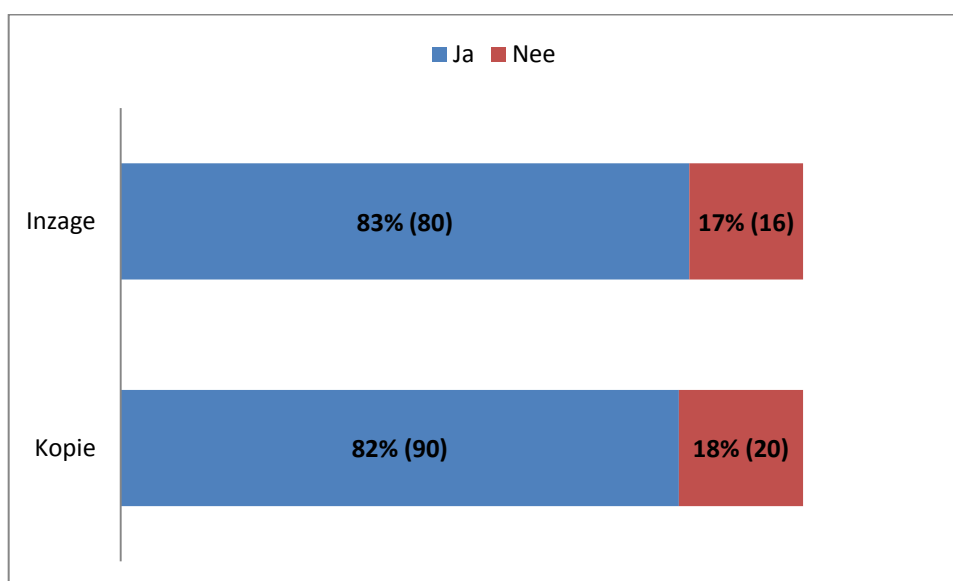
Van de verzoeken tot **inzage of een kopie** bij het **ziekenhuis** werd 85% (n=92) gehonoreerd. 15% (n=16) werd niet gehonoreerd (figuur 15).



Figuur 15. Werd uw verzoek tot inzage of een kopie gehonoreerd door uw huisarts of door het ziekenhuis?²

Uitgesplitst naar soort verzoek bleek dat van de verzoeken tot **inzage** 83% (n=80) werd gehonoreerd. 17% (n=16) werd niet gehonoreerd.

Van de verzoeken tot een **kopie** werd 82% (n=90) gehonoreerd. 18% (n=20) werd niet gehonoreerd (figuur 16).



Figuur 16. Heeft u inzage in het dossier gekregen? Of een kopie ontvangen?

² Deze vraag is alleen geanalyseerd voor de huisarts en het ziekenhuis. Voor andere zorgverleners/instellingen zijn de aantallen te klein voor een zinnige analyse.

3.4 Waarom geen inzage of kopie gekregen?

Van de deelnemers die **geen inzage** kregen in een medisch dossier (n=16) kwam dit bij de meeste deelnemers (n=4) doordat dit ICT-technisch niet mogelijk was volgens het ziekenhuis/de huisarts. Verder noemen deelnemers de volgende redenen:

- Weet ik niet;
- Zorgverlener wil dit niet;
- Onbekend wie over aanvraag gaat na vertrek huisarts;
- Kan uitsluitend per mobiele telefoon;
- Kruisverwijzingen naar andere dossiers die niet in te zien waren;
- Ik moest verplicht een afspraak maken;
- Ik kreeg spontaan een kopie.

De eerstgenoemde redenen worden het meeste genoemd door de deelnemers.

Van de deelnemers die **geen kopie** kregen (n=20), kwam dit bij de meeste deelnemers (n=9) door weigering van de zorgverlener. Verder noemen deelnemers de volgende redenen:

- Slechts een deel van het medisch dossier ontvangen;
- Ik heb nog geen reactie op mijn verzoek gekregen;
- Weet ik niet;
- Ik wilde dit achteraf niet (door financiële vergoeding);
- ICT-technisch (nog) niet mogelijk;
- Onduidelijkheid procedure;
- Geen tijd;
- Procedure loopt nog;
- Volmacht namens partner werd niet geaccepteerd;
- Medisch dossier werd direct doorgestuurd naar nieuwe zorgverlener.

De eerstgenoemde redenen worden het meeste genoemd door de deelnemers.

3.5 Wel inzage of kopie gekregen

In een open vraag hebben de 74 deelnemers die **inzage** kregen in een medisch dossier, aangegeven op welke manier ze inzage hebben gekregen.

- 44% van deze deelnemers heeft digitaal inzage gekregen d.m.v. inloggen, DigiD, SMS, etc.;
- 44% heeft een kopie gekregen;
- 32% kon op locatie op de computer of op papier het dossier inzien.

Doordat een aantal deelnemers eerst op locatie het dossier in mochten zien en vervolgens een kopie mee naar huis kregen, is het totale percentage hoger dan 100%.

In een open vraag hebben de 90 deelnemers die een **kopie** van een medisch dossier gekregen hebben, aangegeven op welke manier ze deze kopie gekregen hebben.

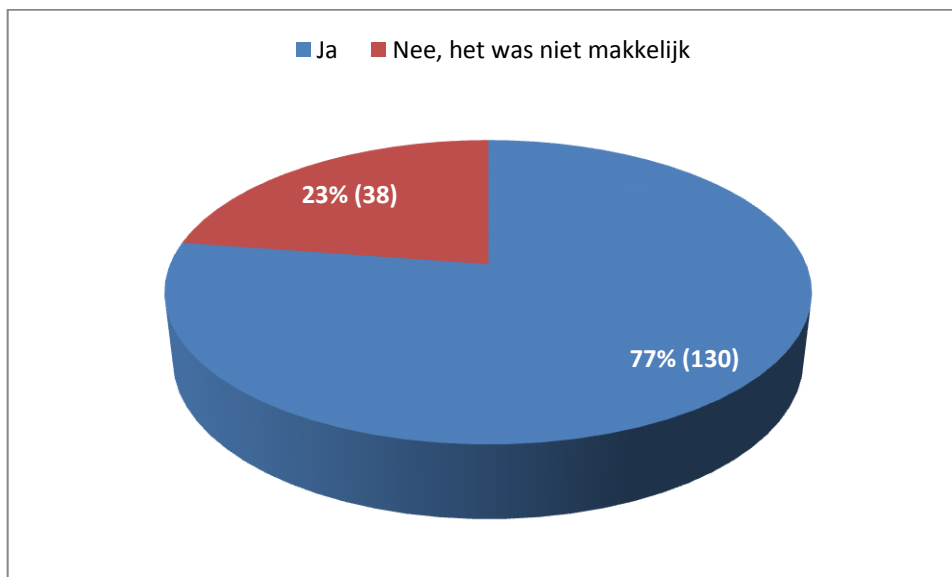
- 35% heeft een uitdraai van deze kopieën opgehaald in het ziekenhuis of bij de huisarts
- 31% heeft kopieën per post ontvangen.

Verder noemen deelnemers de volgende manieren waarop ze een kopie hebben gekregen:

- Per aangetekende post;
- Zelf geprint uit online omgeving;
- Digitaal (niet gedefinieerd);
- Buiten patiënt om doorgestuurd naar nieuwe zorgverlener;
- Persoonlijk bezorgd door medewerker ziekenhuis;
- Op verzoek op meegebrachte USB-stick.

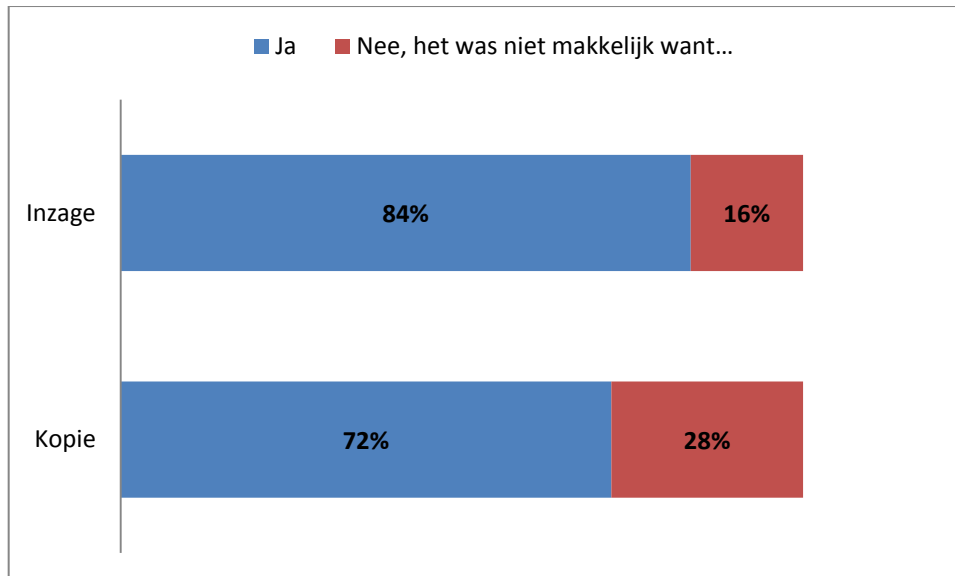
De eerstgenoemde manieren worden het meeste genoemd door de deelnemers.

Van de deelnemers die wel **inzage of een kopie** kregen van een medisch dossier, geeft 77% aan dat het makkelijk was om deze inzage of kopie te krijgen. Voor 23% bleek dit echter niet makkelijk (figuur 17).



Figuur 17. Was het makkelijk om inzage of een kopie te krijgen?

Van de deelnemers die **inzage** kregen in een medisch dossier, geeft 84% aan dat het makkelijk was om deze inzage te krijgen. Voor 16% bleek dit echter niet makkelijk.
Van de deelnemers die een **kopie** kregen van een medisch dossier, geeft 72% aan dat het makkelijk was om deze kopie te krijgen. Voor 28% bleek dit echter niet makkelijk (figuur 18).



Figuur 18. Was het makkelijk om inzage te krijgen? Of om een kopie te ontvangen?

Bij 'Nee, het was niet makkelijk want...' geven de deelnemers die **inzage** wilde hebben de volgende antwoorden:

- Huisarts/specialist/instelling werkte niet mee of weigerde;
- Organisatie liep niet goed of kostte onnodig veel tijd;
- Mijn dossier was incompleet;
- Mijn mondelinge verzoek werd genegeerd, ik moest een schriftelijk verzoek indienen;
- Ik moest ervoor betalen.

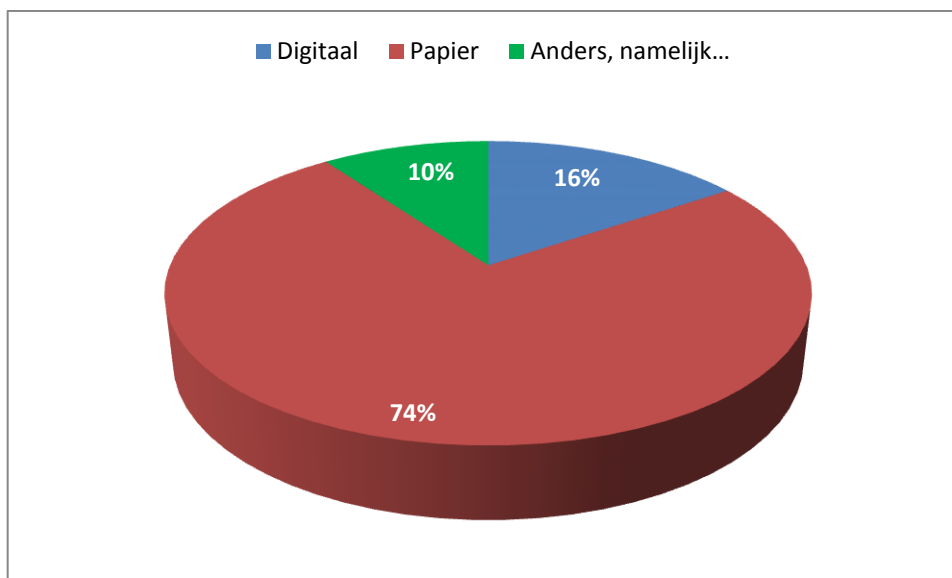
De eerstgenoemde redenen worden het meeste genoemd door de deelnemers.

Bij 'Nee, het was niet makkelijk want...' geven de deelnemers die een **kopie** wilde ontvangen de volgende antwoorden:

- Huisarts/specialist/instelling werkte niet mee of weigerde;
- Het kostte onnodig veel tijd/moeite;
- Omslachtige procedure;
- Mijn dossier was incompleet;
- Onkunde;
- Medisch dossier lag niet klaar op afgesproken moment;
- Huisarts stuurde kopie direct naar nieuwe zorgverlener i.p.v. naar mij.

De eerstgenoemde redenen worden het meeste genoemd door de deelnemers.

Van de deelnemers die wel een **kopie** kregen van een medisch dossier, heeft 16% deze kopie digitaal ontvangen, 74% heeft een kopie op papier ontvangen en 10% heeft deze kopie op een andere manier ontvangen (figuur 19).



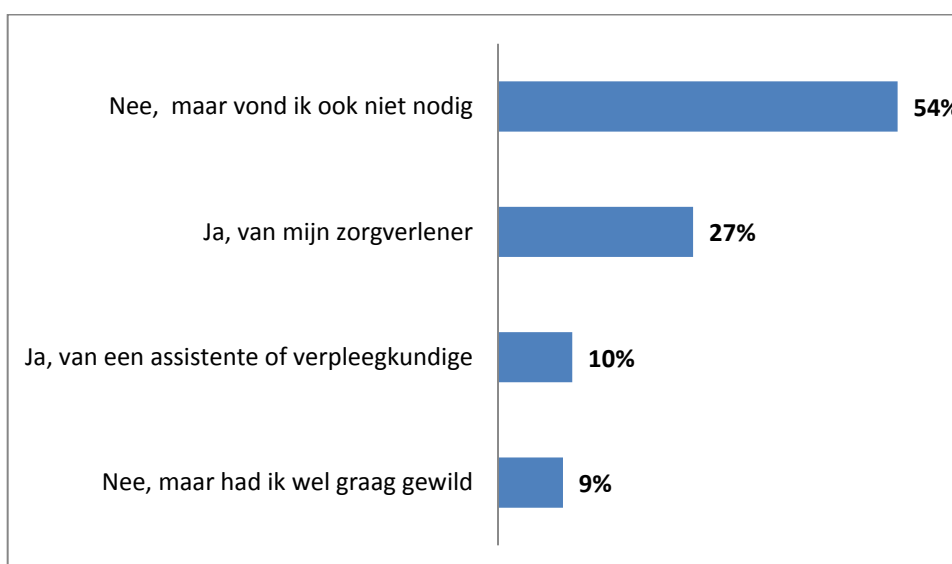
Figuur 19. Kreeg u een digitale kopie of een kopie op papier?

In de categorie 'Anders, namelijk' worden de volgende antwoorden gegeven:

- Beide (op papier en digitaal; n=6);
- Op USB-stick (n=1)

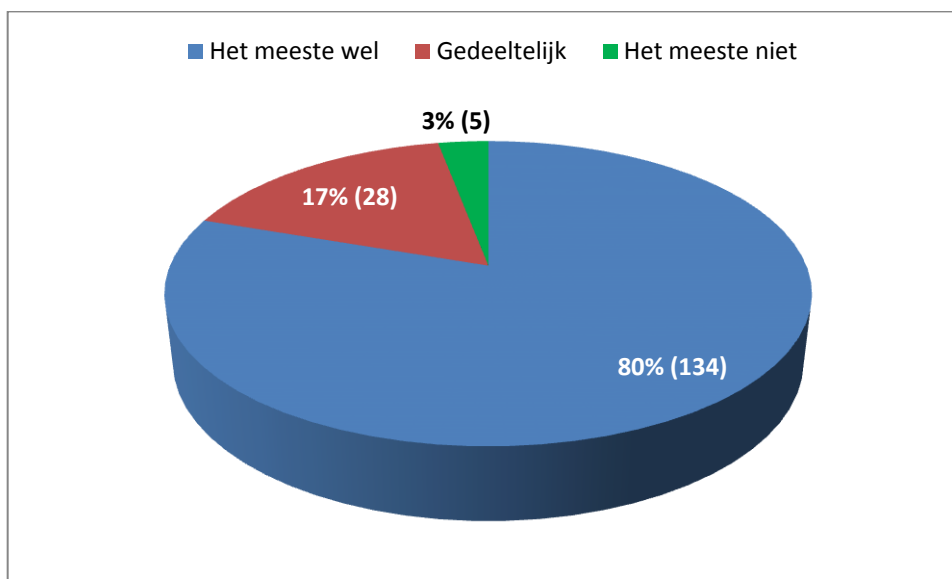
3.6 Was het dossier begrijpelijk?

Van de deelnemers die **inzage** kregen in hun medisch dossier, geeft 54% aan dat ze geen uitleg kregen bij het inzien en dit ook niet nodig vonden. Slechts 9% heeft geen uitleg gekregen en had dit graag gewild. 27% heeft uitleg gekregen van de zorgverlener bij het inzien van het dossier en 10% heeft uitleg gekregen van een assistente of verpleegkundige (figuur 20).



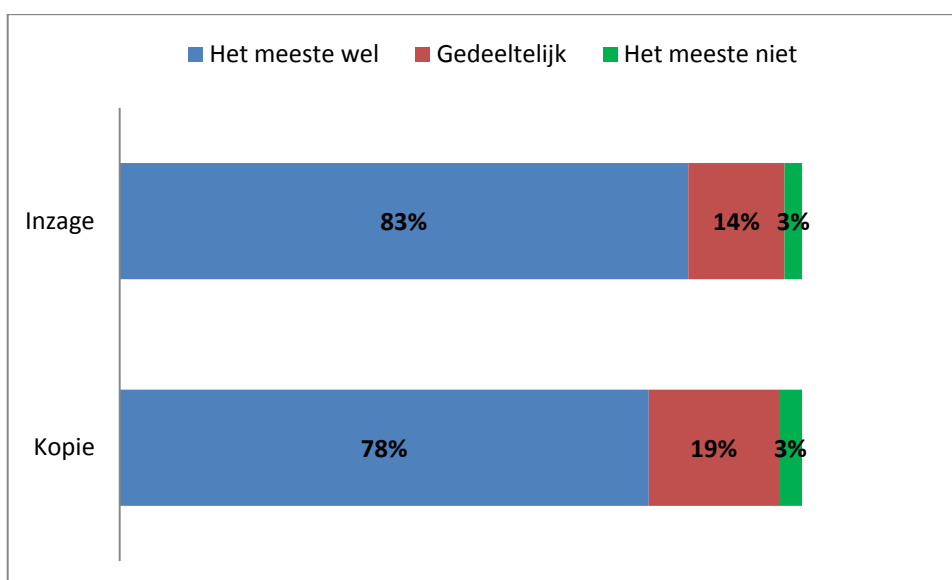
Figuur 20. Heeft u een uitleg gekregen bij het inzien van het dossier?

Van de deelnemers die **inzage of een kopie** kregen van een medisch dossier, begreep 80% het meeste van de inhoud van het dossier. 17% begreep het gedeeltelijk en 3% begreep het meeste niet (figuur 21).



Figuur 21. Begreep u de inhoud van het dossier?

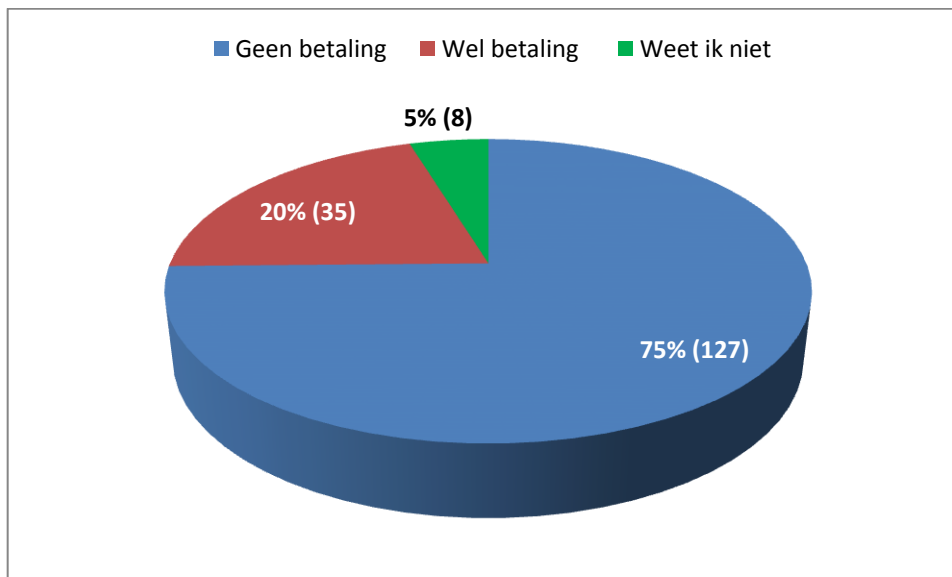
Van de deelnemers die **inzage** kregen in een medisch dossier begrepen de meeste de inhoud van het dossier (83%). 14% begreep het gedeeltelijk en 3% begreep het meeste niet. Van de deelnemers die een **kopie** kregen van een medisch dossier begrepen de meesten de inhoud van het dossier (78%). 19% begreep het gedeeltelijk en 3% begreep het meeste niet (figuur 22).



Figuur 22. Begreep u de inhoud van het dossier?

3.7 Kosten

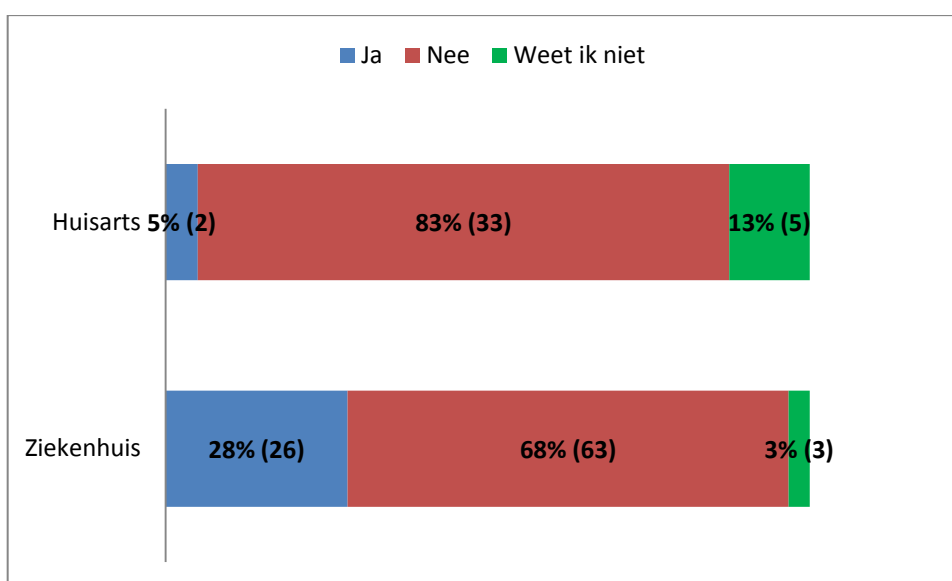
Van de deelnemers die **inzage of een kopie** kregen van een medisch dossier, hoefden de meeste geen kosten te betalen (75%). 20% moest wel een bedrag betalen en 5% weet niet meer of ze een bedrag moesten betalen (figuur 23).



Figuur 23. Waren er kosten verbonden aan de inzage of kopie van een dossier?

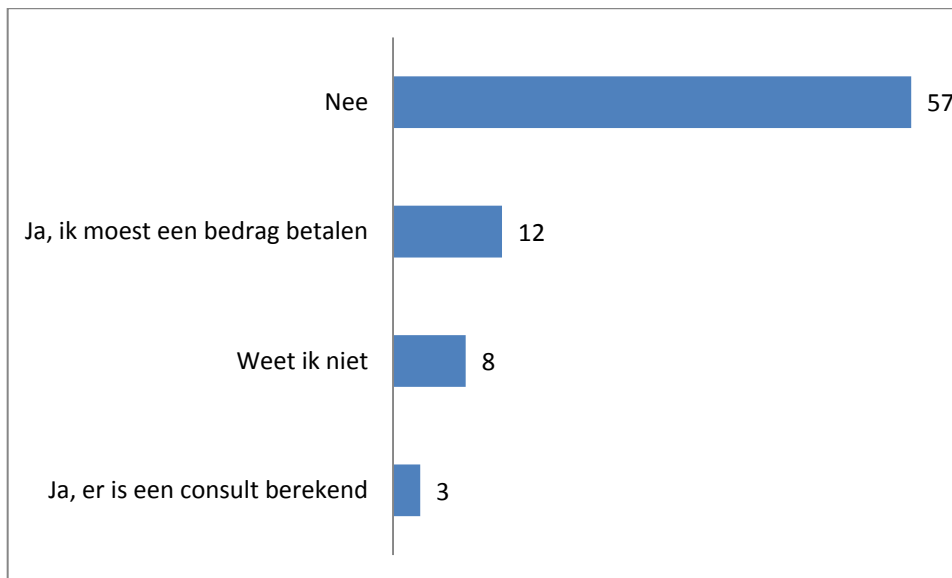
Van de verzoeken tot **inzage of een kopie** bij de **huisarts** werden in 5% (n=2) van de aanvragen kosten berekend. Bij 83% van de aanvragen (n=33) werden geen kosten berekend. In 13% van de aanvragen (n=5) is niet bekend of er kosten berekend werden.

Van de verzoeken tot **inzage of een kopie** bij het **ziekenhuis** werden in 28% (n=26) van de aanvragen kosten berekend. Bij 68% van de aanvragen (n=63) werden geen kosten berekend. In 3% van de aanvragen (n=3) is niet bekend of er kosten berekend werden (figuur 24).



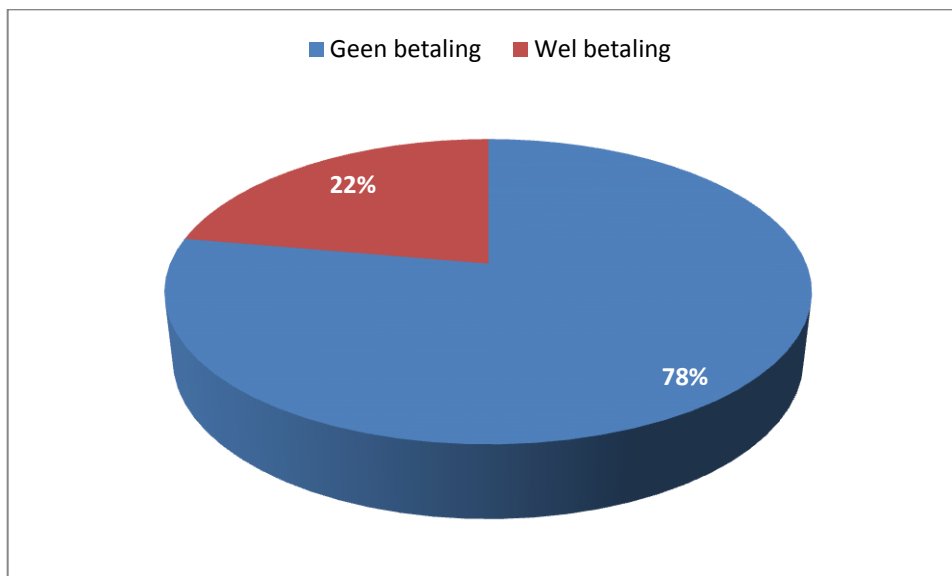
Figuur 24. Werden er kosten berekend voor de inzage of kopie door uw huisarts of ziekenhuis?²

Van de deelnemers die **inzage** kregen in een medisch dossier hoefden de meeste geen kosten te betalen voor deze inzage (n=57). 12 deelnemers moesten een bedrag betalen voor inzage, 8 deelnemers weten niet meer of ze een bedrag moesten betalen en bij 3 deelnemers is een consult berekend (figuur 25).



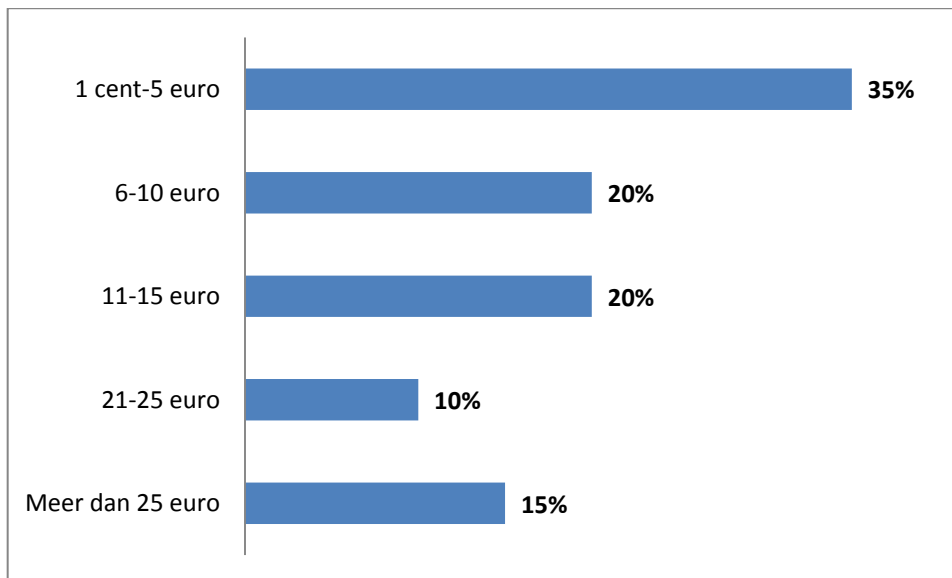
Figuur 25. Waren er kosten verbonden aan de inzage in het dossier?

Van de deelnemers die een **kopie** kregen van een medisch dossier hoefden de meeste geen kosten te betalen (78%). De overige deelnemers moesten wel betalen voor deze kopie (figuur 26).



Figuur 26. Moest u wel of niet betalen voor een kopie van het dossier?

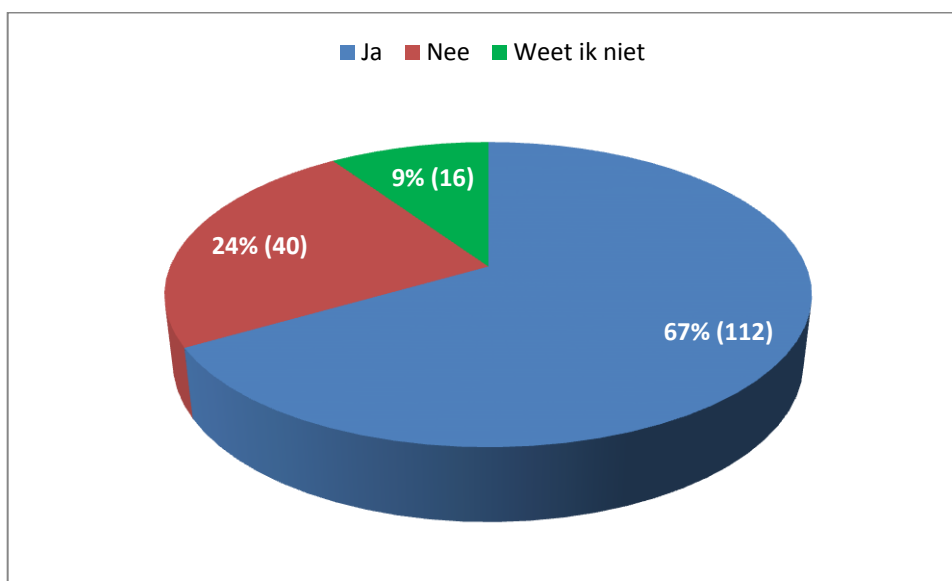
20 deelnemers moesten wel betalen voor een **kopie** van het medisch dossier. De meeste deelnemers betaalden hiervoor 1 cent – 5 cent (35%). 20% betaalde een bedrag van 6 – 10 euro, 20% een bedrag van 11 – 15 euro, 10% een bedrag van 21 – 25 euro en 15% betaalde meer dan 25 euro (figuur 27).



Figuur 27. Welk bedrag moest u betalen voor een kopie van het dossier?

3.8 Compleet en correct?

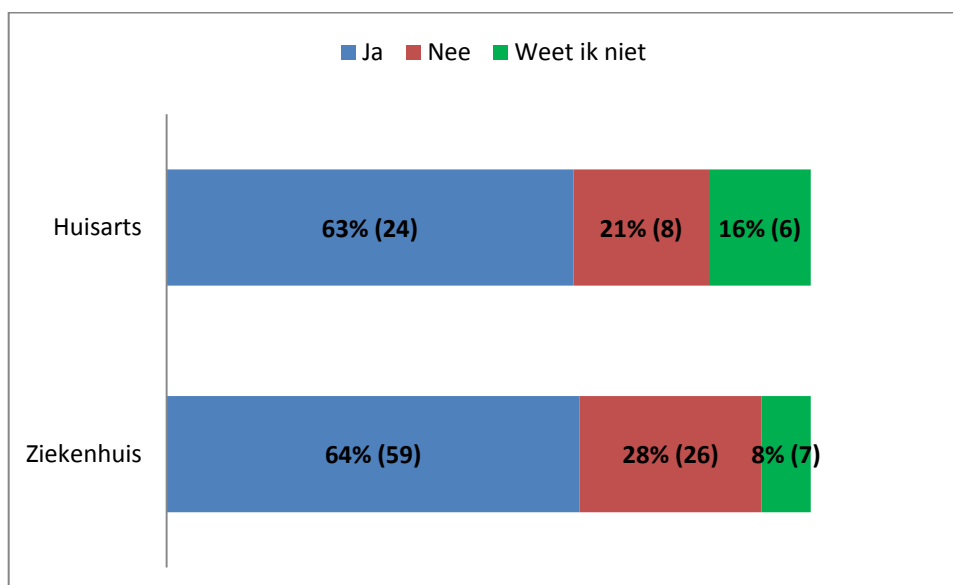
Van de deelnemers die **inzage of een kopie** kregen van een medisch dossier, geeft 67% aan dat de inhoud van het dossier juist was. Volgens 24% was de inhoud echter onjuist en 9% weet niet of de inhoud juist was (figuur 28).



Figuur 28. Was de informatie in het dossier juist?

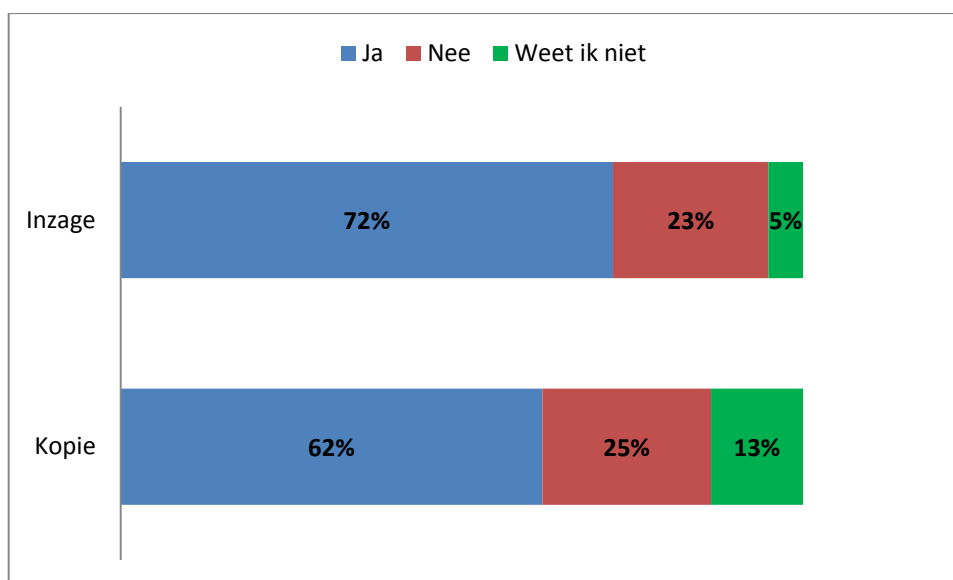
Van de deelnemers die **inzage in of een kopie kregen van** een medisch dossier bij de **huisarts** was volgens 63% de informatie in het dossier juist. Volgens 21% was de informatie onjuist en 16% weet niet of de informatie juist of onjuist was.

Van de deelnemers die **inzage in of een kopie kregen van** een medisch dossier bij het **ziekenhuis** was volgens 64% de informatie in het dossier juist. Volgens 28% was de informatie onjuist en 8% weet niet of de informatie juist of onjuist was (figuur 29).



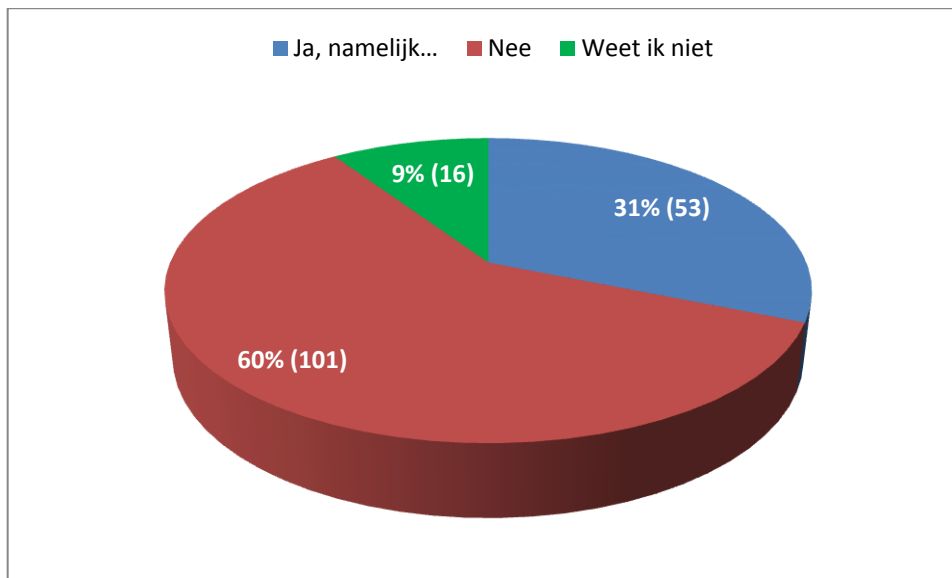
Figuur 29. Was de informatie in het dossier bij de huisarts of het ziekenhuis juist?²

Van de deelnemers die **inzage** kregen in een medisch dossier was volgens 72% de informatie in het dossier juist. Volgens 23% was de informatie onjuist en 5% weet niet of de informatie juist of onjuist was. Van de deelnemers die een **kopie** kregen van een medisch dossier was volgens 62% de informatie in het dossier juist. Volgens 25% was de informatie onjuist en 13% weet niet of de informatie juist of onjuist was (figuur 30).



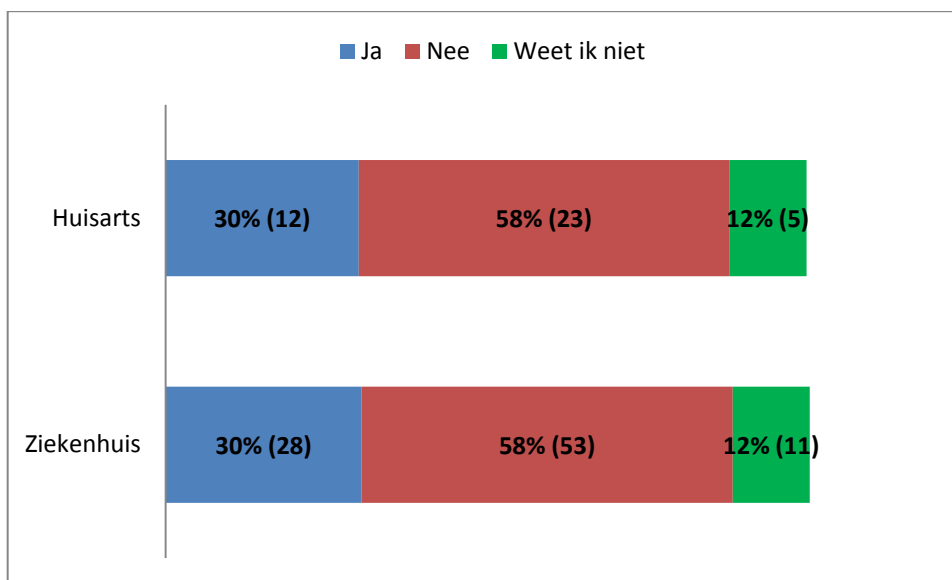
Figuur 30. Was de informatie in het dossier juist?

Van de deelnemers die wel **inzage of een kopie** kregen van een medisch dossier had 31% het idee dat er informatie in het dossier miste. 60% miste geen informatie en 9% weet niet of ze informatie misten (figuur 31).



Figuur 31. Had u het idee dat er informatie in het dossier mist?

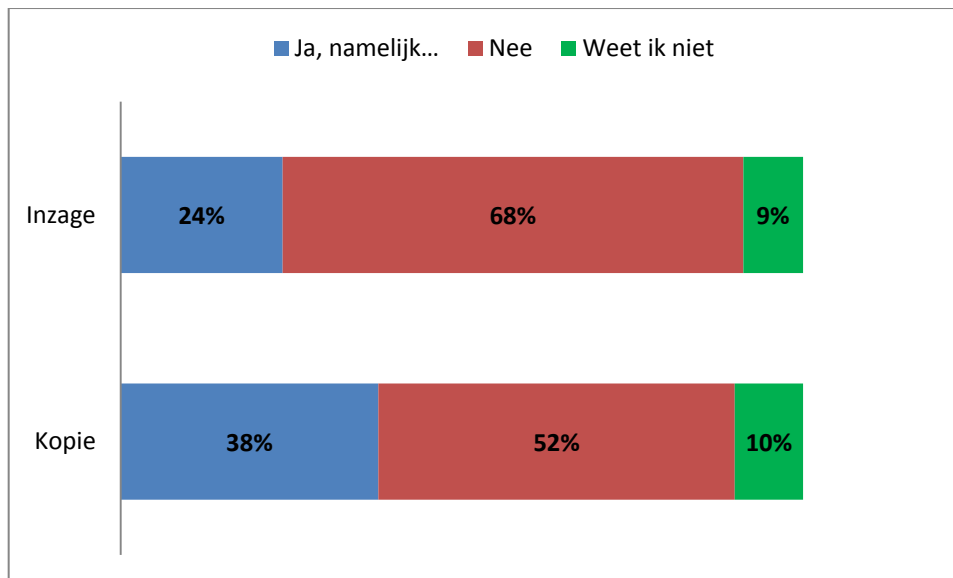
Van de deelnemers die **inzage in of een kopie kregen van** een medisch dossier bij de **huisarts** had 30% het idee dat er informatie in het dossier miste. 58% miste geen informatie en 12% weet niet of ze informatie miste. Voor het **ziekenhuis** gelden dezelfde percentages (figuur 32).



Figuur 32. Had u het idee dat er informatie in het dossier miste in het dossier bij de huisarts of het ziekenhuis?²

Van de deelnemers die **inzage** kregen in een medisch dossier had 24% het idee dat er informatie in het dossier miste. 67% miste geen informatie en 9% weet niet of ze informatie miste.

Van de deelnemers die een **kopie** kregen van een medisch dossier had 38% het idee dat er informatie in het dossier misten. 52% miste geen informatie en 10% weet niet of ze informatie misten (figuur 33).



Figuur 33. Had u het idee dat er informatie in het dossier mist?

Bij de antwoordoptie 'Ja ik miste informatie, namelijk...' geven de deelnemers die **inzage** hadden in een medisch dossier de volgende antwoorden:

- Medische gegevens die ik eerder heb aangeleverd;
- Operatieverslag;
- Informatie specialist;
- Informatie over ziektebeeld/prognose;
- Informatie over een fout die gemaakt was;
- Uitslagen van (recente) onderzoeken;
- Kan of wil ik nog niet aangeven;
- Verwijzing specialist;
- Het laatste consult;
- Alles informatie van de specialist;
- Een ziekenhuisopname;
- Interne email tussen zorgaanbieders waren geblokkeerd;
- Diverse informatie na fusie instellingen/afdelingen;
- Persoonlijke aantekening arts;
- Correcties met terugwerkende kracht ingevoerd zouden worden;
- Over een bezwaar dat ik eerder had ingediend.

De eerstgenoemde ontbrekende informatie wordt het meeste genoemd door de deelnemers.

Bij de antwoordoptie 'Ja ik miste informatie, namelijk...' geven de deelnemers die een **kopie** kregen van een medisch dossier de volgende antwoorden:

- Ontbrekende informatie of te summiere informatie over diagnose/ ziektebeeld/ prognose/ behandeling;
- Er stonden gegevens in die onjuist waren of elkaar tegenspraken;
- Alles van een bepaalde periode (recent of juist in het verleden);
- Uitslagen van (recente) onderzoeken;

- Overzicht was niet chronologisch en daardoor onoverzichtelijk;
- Ik mis iets, maar weet niet precies wat;
- Gespreksnotities;
- Behandelcodes;
- Communicatie tussen zorgverleners onderling;
- Medische gegevens van een specialist;
- Verslaglegging aan verwijzer.

De eerstgenoemde ontbrekende informatie wordt het meeste genoemd door de deelnemers.

4 Samenvatting

Vragenlijst 'Inzage medisch dossier', uitgevraagd in juli/augustus 2016

Aantal deelnemers: 184

Algemene informatie

- 184 deelnemers hebben in het afgelopen jaar **inzage of een kopie** gevraagd van een medisch dossier. 33% van deze deelnemers hebben afgelopen jaar alleen om inzage gevraagd, 41% heeft alleen een kopie gevraagd en 26% heeft om inzage en een kopie gevraagd. Bij elkaar zijn er afgelopen jaar 206 verzoeken gedaan.
- Bij 96% van deze deelnemers ging het om hun eigen medisch dossier.
- De meeste deelnemers hebben met name om **inzage of een kopie** gevraagd bij het ziekenhuis/de specialist of de huisarts.

Ervaring met inzage op opvragen kopie

- Een krappe meerderheid van de deelnemers (30%) heeft een negatieve ervaring bij **inzage/opvragen** van een medisch dossier, 21% is zowel positief als negatief. 29% heeft een positieve ervaring, en 20% heeft geen mening.
- De meeste verzoeken voor **inzage of een kopie** zijn gedaan tijdens een consult (49%), gevolgd door per e-mail (24%) en per telefoon (20%).
- Van de deelnemers die wel **inzage of een kopie** kregen van een medisch dossier, werd 29% gevraagd waarom ze deze inzage of kopie wilde.

Verzoek wel of niet gehonoreerd

- Van de 206 verzoeken tot **inzage of een kopie** zijn er in totaal 36 niet gehonoreerd (17%).
 - Van de verzoeken tot **inzage of een kopie** bij de **huisarts** werd 27% (n=15) niet gehonoreerd.
 - Van de verzoeken tot **inzage of een kopie** bij het **ziekenhuis** werd 15% (n=16) niet gehonoreerd.

Wel inzage of kopie gekregen

- Van de deelnemers die **inzage of een kopie** kregen van een medisch dossier, geeft 23% aan dat het niet makkelijk was om deze inzage of kopie te krijgen. Voor 77% bleek dit wel makkelijk. Het niet meewerken van de huisarts/specialist/instelling wordt hierbij het meest genoemd.

Was het dossier begrijpelijk?

- Van de deelnemers kreeg 54% bij **inzage** in een medisch dossier geen uitleg bij het inzien en vond dit ook niet nodig. Slechts 9% kreeg geen uitleg en had dit graag gewild. 27% kreeg uitleg van de zorgverlener bij het inzien van het dossier en 10% kreeg uitleg van een assistente of verpleegkundige.
- Van de deelnemers begreep 80% bij **inzage of een kopie** het meeste van de inhoud van het dossier. 17% begreep het gedeeltelijk.

Kosten

- De meeste deelnemers (75%) hoefden geen kosten te betalen voor **inzage of een kopie**. 20% moest wel een bedrag betalen en 5% weet niet meer of ze een bedrag moesten betalen.
 - Bij de **huisarts** werd slechts bij 2 aanvragen kosten berekend voor **inzage of een kopie**. Bij 83% van de aanvragen (n=33) werden geen kosten berekend.
 - Bij het **ziekenhuis** werd in 28% (n=26) van de aanvragen tot **inzage of een kopie** kosten berekend. Bij 68% van de aanvragen (n=63) werden geen kosten berekend.
 - Voor **inzage** hoefde meestal geen kosten te worden betaald. Wel is bij 3 deelnemers een consult in rekening gebracht om het dossier in te zien.

- Voor een **kopie** hoefde 78% niets te betalen. De bedragen die bij de andere groep in rekening werd gebracht varieerde: 35% minder dan 5 euro, 20% 6 – 10 euro, 20% betaalde 11 – 15 euro, 10% betaalde 21 – 25 euro en 15% betaalde meer dan 25 euro.

Compleet en correct?

- 24% van de deelnemers was van mening dat de inhoud bij **inzage of een kopie** onjuist was.
 - Bij de **huisarts** was 21% van de deelnemers van mening dat de informatie bij **inzage in of een kopie** onjuist was. Volgens 63% was de informatie in het dossier juist.
 - In het **ziekenhuis** was 28% van de deelnemers van mening dat de informatie bij **inzage in of een kopie** onjuist was. Volgens 64% was de informatie in het dossier juist.
 - Er was hier nagenoeg geen verschil tussen de juistheid bij inzage of de juistheid bij een kopie van het dossier.
- Van de deelnemers die wel **inzage of een kopie** kregen van een medisch dossier had 31% het idee dat er informatie in het dossier miste. 60% miste geen informatie.
 - Zowel bij de **huisarts als bij het ziekenhuis** had 30% van de deelnemers de indruk dat er informatie in het dossier miste bij **inzage in of een kopie**. 58% miste geen informatie.
 - Van de deelnemers die **inzage** kregen in een medisch dossier had 24% het idee dat er informatie in het dossier miste. 67% miste geen informatie.
 - Van de deelnemers die een **kopie** kregen van een medisch dossier had 38% het idee dat er informatie in het dossier misten. 52% miste geen informatie.