

Een ombudspersoon treedt op als neutrale tussenpersoon, die bemiddelt tussen de verschillende partijen, zonder evenwel een standpunt in te nemen voor of tegen de klager of beklagde. Het doel van de bemiddeling is dat de partijen tot een oplossing komen die voor hen beide aanvaardbaar is.

Uw rechten als patiënt

Wetgeving

De patiëntenrechtenwet dateert van 22/08/2002 en regelt een aantal rechten die de patiënt kan laten gelden tegenover een beroepsbeoefenaar in de gezondheidszorg. Het gaat om de volgende patiëntenrechten:

Recht op kwaliteitsvolle zorgverstrekking

U hebt recht op kwaliteitszorg in functie van de beschikbare medische kennis en technologie en met respect voor uw menselijke waardigheid en autonomie.

Recht op vrije keuze van zorgverstrekker

U kan zelf een zorgverstrekker kiezen en ook steeds een second opinion aanvragen. U kan ook steeds uw keuze herzien.

Recht op informatie

De zorgverstrekker moet u tijdig en op een begrijpelijke manier alle nodige informatie geven (zowel over uw gezondheidstoestand als over de voorgestelde behandeling). U heeft daarnaast, mits een aantal uitzonderingen, ook het recht om niet geïnformeerd te worden, indien u dit wenst. De zorgverstrekker kan evenwel ook weigeren om informatie te verstrekken (bv. wanneer hij meent dat het verstrekken van informatie een bedreiging voor uw gezondheid inhoudt).

Recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer

Informatie over uw gezondheidstoestand mag niet aan derden worden meegedeeld. Zonder uw toestemming mag eveneens niemand aanwezig zijn bij een behandeling of onderzoek die hiervoor niet strikt nodig is.

Recht op toestemming

Zonder uw toestemming kan geen enkele behandeling worden gestart of verder gezet.

Indien het onmogelijk is om uw toestemming te vragen, moet de arts alle noodzakelijke behandelingen instellen. Zodra het mogelijk is moeten de rechten op informatie en toestemming worden gerespecteerd.

Rechten in verband met het patiëntendossier

U hebt recht op een patiëntendossier dat zorgvuldig wordt bijgehouden en bewaard.

U hebt eveneens het recht om uw dossier te lezen en er tegen kostprijs een kopie van aan te vragen. U mag echter nooit gegevens over derden inzien.

Recht op klachtbemiddeling

U heeft het recht om klacht in te dienen bij de ombudsdienst van het ziekenhuis.

Recht op pijnbestrijding

U heeft recht op een zo effectief mogelijke pijnbestrijding. U kunt eveneens steeds beroep doen op een palliatieve zorgverlening.

De ombudsdienst

Alle artsen en medewerkers van het AZ Alma streven ernaar uw verblijf in ons ziekenhuis zo aangenaam mogelijk te maken.

Het kan echter gebeuren dat u, ondanks onze oprechte inspanningen niet tevreden bent over bepaalde aspecten van onze dienstverlening. Indien dit zo is, dan raden wij u aan om uw opmerkingen of klachten zo snel mogelijk te bespreken met de dienstverantwoordelijke of met uw arts.

Indien u echter uw klacht of ongenoegen liever niet met de betrokken medewerker bespreekt, dan kan u steeds de ombudsdienst contacteren.

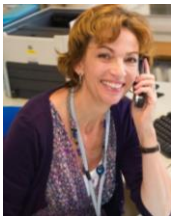
Een **ombudspersoon** treedt op als **neutrale persoon** die **bemiddelt** tussen de verschillende partijen, zonder evenwel een standpunt in te nemen voor of tegen de klager of beklagde. Het doel van de bemiddeling is dat de partijen tot een oplossing komen die voor hen beide aanvaardbaar is. Indien een dergelijke oplossing binnen het ziekenhuis niet bereikt kan worden, zal de ombudspersoon u doorverwijzen naar externe instanties die u kunnen helpen met de verdere klachtafhandeling.

Meer informatie over de bereikbaarheid van de ombudspersoon vindt u op de keerzijde.

Contactgegevens

Ombudspersoon

Mevr. Annemie Piron



Bereikbaarheid

Maandag 13:00u - 17:00u
Dinsdag 08:30u - 12:30u en 13:00u - 17:00u
Donderdag 08:30u - 12:30u

Tel. 09 310 10 72

E-mail ombudsdienst@azalma.be

Briefwisseling

AZ Alma
Ringlaan 15
9900 Eeklo

Steeds t.a.v. de ombudspersoon.

Contactinfo

vzw AZ Alma
(Maatschappelijke Zetel)
Ringlaan 15
B-9900 Eeklo
tel. 09 310 00 00

Polikliniek AZ Alma Sijsele
Gentse Steenweg 132
B-8340 Sijsele-Damme
tel. 09 310 00 00

www.azalma.be

De Ombudsdienst
Wat kan de ombudsdienst
voor u doen?

