

Een ombudspersoon treedt op als neutrale tussenpersoon, bemiddelt tussen verschillende partijen, en neemt geen standpunt in. Het doel van de bemiddeling is de partijen tot een oplossing te laten komen die voor 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 heeft 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 of één weigeren en steeds een second opinion aanvragen. U kan uw keuze altijd 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 mag evenwel in sommige gevallen weigeren om informatie te verstrekken (bv. wanneer hij meent dat het verstrekken van informatie een bedreiging voor uw gezondheid inhoudt).

Recht op bescherming persoonlijke levenssfeer

Zonder uw toestemming mag informatie over uw gezondheidstoestand niet aan derden worden meegedeeld en mag 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, heeft de arts de plicht om alle noodzakelijke behandelingen in te stellen. Van zodra het mogelijk is, zal de zorgverstrekker de rechten op informatie en toestemming naleven.

Rechten in verband met het patiëntendossier

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

U heeft eveneens het recht om uw dossier te lezen en er 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 kan eveneens steeds beroep doen op een palliatieve zorgverlening.

De ombudsdienst

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

Het kan echter gebeuren dat u, ondanks de oprechte inspanningen, niet tevreden bent over bepaalde aspecten van de 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.

Het doel van de bemiddeling is de partijen tot een oplossing laten komen die voor beide aanvaardbaar is. Indien een dergelijke oplossing binnen het ziekenhuis niet kan worden bereikt, zal de ombudspersoon u doorverwijzen naar externe instanties die u kunnen helpen met de verdere klachtafhandeling.

Contactgegevens

Ombudspersonen

Mevr. Annemie Piron

Dhr. Jan Broeckx



Bereikbaarheid

Maandag 13.00 – 16.30 u.
Dinsdag 08.30 – 12.30 u. en 13.00 – 16.30 u.
Woensdag 08.30 – 12.30 u. en 13.00 – 16.30 u.
Donderdag 08.30 – 12.00 u.
Vrijdag 08.30 – 12.00 u.

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?

