

Welke rechten heeft de patiënt?

Patiënten hebben een aantal rechten die vastgelegd zijn in de wet van 22 augustus 2002. Zo heeft de patiënt recht op:

- een kwaliteitsvolle dienstverlening;
- de vrije keuze van een beroepsbeoefenaar;
- informatie over de persoonlijke gezondheidstoestand
- het geven van toestemming in iedere tussenkomst van de beroepsbeoefenaar;
- een zorgvuldig bijgehouden patiëntendossier, met mogelijkheid tot inzage en afschrift;
- bescherming van de persoonlijke levenssfeer;
- het neerleggen van een klacht bij de bevoegde ombudsfunctie.

Meer info over de wet op de patiëntenrechten vindt u op www.patiëntrights.be of in de brochure “patiëntenrechten, een uitnodiging tot dialoog”, uitgave van de Federale Overheidsdienst Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu.

Welke zijn de plichten van de patiënt?

Naast bovenstaande rechten, heeft de patiënt ook een aantal plichten. Zo dient de patiënt:

- Mee te werken met de zorgverstreker door de nodige informatie te geven. Dit is belangrijk naar diagnose en instelling van de behandeling.
- De raadgevingen van de zorgverstreker op te volgen.

Hoe vraagt u inzage of afschrift van uw patiëntendossier?

Meer info over inzage of afschrift van uw patiëntendossier vindt u in het “Reglement inzake het inzagerecht in het patiëntendossier en het opvragen van stukken uit dit dossier door de patiënt”. Dit document vindt u in de achterflap van de informatiebrochure, te verkrijgen aan het onthaal. Ook kan u dit document terugvinden op www.zmk.be.

Jaarverslag

Elk jaar maakt de ombudsdienst een verslag waarin actiepunten en aanbevelingen anoniem geformuleerd worden. Dit jaarverslag wordt voorgelegd aan de raad van bestuur, ziekenhuisdirectie en leidinggevenden en vormt hiermee een belangrijk hulpmiddel ter verbetering van de patiëntenzorg in ZMK. Dit jaarverslag kan u raadplegen op www.zmk.be.

Auteur : ombudsdienst | Versie : januari 2018 | ZMKBR0115



Infolder Ombudsdienst

Ziekenhuis Maas en Kempen vzw •

Diestersteenweg 425 • 3680 Maaseik •

tel. 089 50 50 50 • info@zmk.be

ziekenhuis maas en kempen

Ombudsdienst

De artsen en personeelsleden van Ziekenhuis Maas & Kempen willen u als patiënt de beste zorgen en diensten aanbieden. Soms gebeurt het echter dat iets niet loopt zoals u verwachtte en kan er ontevredenheid ontstaan.

Het is belangrijk dat u het probleem eerst bespreekt (of probeert te bespreken) met de betrokken persoon of dienst. Komt u hierbij niet tot het gewenste resultaat, kunt u beroep doen op de ombudsdienst.

Wat kunt u van de ombudsdienst verwachten?

De ombudsdienst vormt de schakel tussen de patiënt en zijn familie enerzijds en het ziekenhuis anderzijds.

De ombudsdienst werkt volledig onafhankelijk en is gebonden aan beroepsgeheim. Tijdens de behandeling van uw klacht, neemt de ombudsdienst een neutrale houding aan.

De ombudsdienst zal de klacht onderzoeken en tracht vervolgens te bemiddelen met alle betrokken partijen om tot een aanvaardbare oplossing te komen. Indien u niet tevreden bent met dit resultaat, zal de ombudsdienst u voorzien van informatie over andere mogelijkheden voor de afhandeling van uw klacht.



De ombudsdienst zal u verder ook informeren over uw rechten als patiënt, evenals uw suggesties in ontvangst nemen.

Op deze wijze wil de ombudsdienst een bijdrage leveren om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren. Communicatie blijft één van de belangrijkste schakels om de kwaliteit van de dienstverlening te behouden en te verbeteren.



Hoe kunt u een klacht indienen?

Mondeling:

- Telefonisch op het nummer 089 50 50 60
- Persoonlijk gesprek, bij voorkeur na telefonische afspraak

Schriftelijk:

- Brief richten aan:
Ziekenhuis Maas & Kempen
T.a.v. Ombudsdienst
Diestersteenweg 425
3680 Maaseik
- Via [email: ombudsdienst@zmk.be](mailto:ombudsdienst@zmk.be)

Wanneer uw klacht ingewikkeld van aard is en/of veel feiten en namen bevat, is het beter om de klacht op papier te zetten. Vergeet dan niet uw naam, geboortedatum en telefoonnummer te vermelden.

Waar vindt u de ombudsdienst?

De ombudsdienst bevindt zich in de B blok op de tweede verdieping, route B28. Meld u steeds aan bij het onthaal, zij zullen de ombudsdienst contacteren. De ombudsvrouw zal u aan het onthaal komen afhalen.