

ZNA Ombudsdienst

Wat zijn jouw rechten als patiënt?

Informatie voor patiënten



 zna

Wat zijn je rechten als patiënt?

➤ **De zorgverlener biedt je kwalitatieve zorg.**

Als patiënt krijg je de best mogelijke zorgen.

De beste medische kennis en beschikbare technologie worden ingezet om je te behandelen volgens jouw behoeften. Dit gebeurt altijd respectvol.

De zorgverlener houdt rekening met je recht om zelf te beslissen. Sociale klasse, seksuele geaardheid en geloofsovertuiging mogen hierbij geen rol spelen.

➤ **Behalve bij urgenties mag je kiezen wie jou behandelt.**

Je bent vrij in de keuze van je zorgverlener. En je kunt je op elk moment richten tot iemand anders. Elke zorgverlener heeft ook het recht om je als patiënt te weigeren. Behalve in geval van nood: dan is hij verplicht om hulp te verlenen. Onderbreekt hij jouw behandeling, dan moet hij wel zorgen dat een collega je behandeling kan voortzetten.

➤ **De zorgverlener geeft je duidelijke informatie.**

Je zorgverlener moet je alle informatie meedelen, zodat je je gezondheidstoestand kan begrijpen.

Hij geeft je daarbij een beeld van de mogelijke evolutie. Je krijgt advies over wat je het best doet en laat. Dit gebeurt in duidelijke taal, zodat je alles begrijpt. Je kunt zelf een familielid of vriend aanstellen die je kan bijstaan als vertrouwenspersoon.

➤ **Je hebt recht op het geven van je toestemming of weigering van behandelingen en of onderzoeken.**

Je zorgverlener heeft je toestemming nodig om je behandeling op te starten. Hij moet je goed op tijd informeren, zodat je in alle vrijheid en goed geïnformeerd beslissingen kan nemen. De informatie die hij je geeft moet duidelijk en volledig zijn. Wanneer je een behandeling of onderzoek weigert, zal de arts je informeren wat het mogelijk gevolg voor jou kan zijn.

Bij een spoedgeval mag je zorgverlener de behandeling wel meteen starten als jouw wil onmogelijk te achterhalen is.

Beschik je over een negatieve wilsbeschikking en ben je niet meer in staat om voor jezelf op te komen, dan zal de arts deze wilsbeschikking respecteren.

➤ **Je hebt toegang tot het patiëntendossier.**

Je zorgverlener houdt voor jou een dossier bij. Dat dossier bewaart hij op een veilige plaats. Je kunt je zorgverlener vragen om aan het dossier bepaalde documenten toe te voegen (bijvoorbeeld een wetenschappelijk artikel over je ziekte). Verander je van zorgverlener? Dan vraag je gewoon dat het dossier wordt overgedragen. Je mag het dossier ook altijd inkijken en er een afschrift van vragen. Informeer je bij je zorgverlener of de ombudsdienst.

➤ **Je hebt recht op adequate pijnstilling en palliatieve zorgen:**

Er wordt dagelijks aandacht besteed aan je pijnbeleving. Meld aan de zorgverleners je pijnbeleving. De pijn wordt gemeten en geëvalueerd zodanig dat de arts over voldoende informatie beschikt om een adequate pijnbehandeling aan te bieden. Palliatieve zorgen kunnen ook verstrekt worden na grondig overleg. Het Palliatief Support team kan samen met het multidisciplinair team deze zorgen omkaderen.

➤ **De zorgverlener respecteert jouw privacy.**

Tijdens je behandeling mogen enkel die personen aanwezig zijn die op professioneel vlak nodig zijn. Informatie in verband met je gezondheid wordt niet aan derden meegegeeld. Je identificatiegegevens worden door alle ZNA-ziekenhuizen en alle verbonden diensten, in een bestand opgenomen. Overeenkomstig de wet tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer heb je recht op inzage en op afschrift van de van de door ZNA bewaarde informatie. Als patiënt kan je ook documenten (bijvoorbeeld een wetenschappelijk artikel over je ziekte) laten toevoegen door de zorgverlener. Alle medewerkers van dit ziekenhuis zijn gebonden aan het beroepsgeheim. In het kader van kwaliteitsdoeleinden kan het zijn dat je gegevens anoniem verwerkt worden voor verdere statistische analyse. Heb je vragen over de bescherming/afscherming van je dossier, neem dan contact op met de ombudsdienst.

➤ **Je kunt een vertrouwenspersoon aanstellen:**

Je kunt je laten bijstaan door een vertrouwenspersoon van jouw keuze. Dit kan een vriend zijn of een andere persoon van jouw keuze die het beste met je voor heeft. Deze persoon kan echter geen beslissingen treffen in jouw plaats. Hij of zij kan je alleen maar bijstaan. Je kunt hem of haar wel volmacht verlenen voor het inkijken of verkrijgen van een afschrift van je dossier.

- **Wat gebeurt er indien je niet meer in staat zou zijn om zelf je patiëntenrechten uit te oefenen?**
 - **Je kunt, als je meerderjarig en wilsbekwaam bent, formeel een vertegenwoordiger aanstellen:**

Je kunt door middel van een schriftelijk en op voorhand gedagtekend mandaat een persoon aanstellen van jouw keuze die de patiëntenrechten in jouw plaats kan uitoefenen wanneer je daar zelf niet meer toe in staat zou zijn. Best doe je dit in overleg met je huisarts. Je brengt je behandelende arts hier ook van op de hoogte.

Je vertegenwoordiger heeft ook recht op inzage in je dossier of kan een afschrift verkrijgen op verzoek.
 - **De informele vertegenwoordiger:**

Indien je op voorhand geen formele vertegenwoordiger hebt aangesteld en er is geen aangestelde bewindvoerder bevoegd voor je patiëntenrechten, dan worden je patiëntenrechten in volgorde uitgeoefend door de samenwonende echtgeno(o)t(e) of partner, het meerderjarig kind, een ouder, een meerderjarige zus of broer. Bij conflict onder meerdere vertegenwoordigers behartigt de beroepsbeoefenaar de belangen van de patiënt in overleg met het multidisciplinaire team.
 - **Je kunt terecht bij de ombudsdienst.**

Zijn er vragen of heerst er een ontevredenheidsgevoel? Tracht dit eerst zelf met de betrokken zorgverleners te bespreken. Vind je dat één van je patiëntenrechten niet gerespecteerd wordt? Dan kan je contact opnemen met de bevoegde ombudsdienst. Wanneer je een geschil met je zorgverlener zelf niet kan oplossen, kan de ombudsdienst bemiddelen.
 - **Burgerlijke aansprakelijkheid:**

De Polis Burgerlijke Aansprakelijkheid, afgesloten door ZNA, dekt de burgerlijke aansprakelijkheid van alle zorgverleners voor hun activiteiten die zij binnen ZNA verrichten. De patiënt kan via de ombudsdienst bijkomende informatie opvragen betreffende de voorziene verzekeringsdekking.
 - **Vergunnings- en registratiestatus:**

Via de ombudsdienst, kan de patiënt op zijn vraag, informatie verkrijgen over de vergunnings-en registratiestatus van de behandelende arts.

Wat mogen wij van jou verwachten?

- Wij verwachten dat je de afspraken rond bezoekenregeling en rookverbod in het ziekenhuis naleeft.
- Wij vragen je om de juiste informatie mee te delen over jouw identiteit en je adres.
- Wij vragen je om in functie van patiëntveiligheid de juiste informatie aan jouw zorgverlener mee te delen. Zo kan hij/zij een correcte diagnose en deskundige behandeling instellen. De zorgverlener verwacht van jou dat je binnen redelijke grenzen de voorgestelde adviezen opvolgt.
- Wij verzoeken je om tijdig je rekeningen voor ontvangen zorgen te betalen.
- Wij verwachten dat je respectvol omgaat met zorgverleners en ander ziekenhuispersoneel. Zij zullen dit ook met jou doen.
- Kan je een afspraak niet nakomen dan verzoeken wij je om tijdig deze afspraak te annuleren.
- In het kader van de wet op de privacy zijn geluids- en beeldopnamen in het ziekenhuis zonder toelating van de betrokken zorgverleners, niet toegestaan.

Vragen die je als patiënt aan je zorgverlener kan stellen:

- Wat zijn de risico's van de behandeling? Zijn er andere behandelingen mogelijk?
- Wat gebeurt er als ik me niet laat behandelen?
- Welke complicaties kunnen optreden?
- Welke onderzoeken zal ik krijgen en waarom?
- Welke medicatie neem ik en wat zijn de nevenwerkingen?
- Hoeveel zal mijn behandeling kosten? Vraag gerust naar een prijsraming bij een geplande opname of voor een behandeling of onderzoek.
- Welke invloed heeft mijn kamerkeuze op de kosten?
- Kan ik een tweede opinie vragen?
- Kan ik mijn dossier inkijken?
- Zeg gerust wat je niet (meer) wil!

Tip:

- **Informeer vóór jouw geplande opname bij je hospitalisatieverzekering welke kosten jouw verzekeringspolis dekt.**
- **Onderteken documenten alleen wanneer de inhoud voor jou duidelijk is.**
- **Lees de opnamebrochure vóór je opname.**
- **Is er iets niet duidelijk, heb je een vraag of klacht, bespreek dit dan in eerste instantie met jouw zorgverlener of de verantwoordelijke van de afdeling**

**Ben je niet tevreden over de verleende zorg, heb je een klacht?
Neem contact op met de ombudsdienst.**

Ben je ontevreden?

- Bespreek de klacht in eerste instantie met de betrokken zorgverlener, daar waar de klacht is ontstaan.
- Biedt dit geen oplossing, wend je dan tot de ombudsdienst van het ziekenhuis. De ombudsdienst handelt altijd in tweede lijn.
- De ombudsmedewerkers hebben een neutrale positie binnen het ziekenhuis. Ze bemiddelen tussen de patiënten en de zorgverleners. Ze luisteren naar alle betrokken partijen. Zij helpen de patiënt en de zorgverlener om samen tot een oplossing te komen. De ombudsmedewerkers spreken geen oordeel uit, maar trachten de communicatie tussen de partijen te herstellen zodat zij onderling tot een oplossing kunnen komen.
Je kunt bij de ombudsdienst ook terecht voor positieve meldingen of voorstellen.
- De ombudsdienst heeft daarnaast een informatiefunctie en doorverwijsfunctie. De ombudsmedewerker kan je helpen met al jouw vragen over de rechten en plichten van de patiënt.
- De ombudsdienst is telefonisch bereikbaar op werkdagen tussen 8.00 u. en 16.00 u. Je kunt een mail, brief of klachtenformulier sturen. Dit kan ook vanuit de website www.zna.be. We bieden je de mogelijkheid om een afspraak te maken om je persoonlijk te woord te kunnen staan. Laat je helpen door een tolk of een intercultureel bemiddelaar van het ziekenhuis.
- Zoek je meer informatie over de rechten van de patiënt dan kan je ook terecht bij je mutualiteit of www.patiëntenrechten.be of www.zna.be en de algemene ZNA-opnamebrochure.
- Een brochure patiëntenrechten is verkrijgbaar in de drie landstalen en het Engels andere talen: zie www.zna.be.
- Wens je meer informatie over deze brochure, maak dan een afspraak bij de ombudsdienst met een persoon die voor je kan tolken.



Contactgegevens Ombudsdienst Ziekenhuizen ZNA

ombudsdienst@zna.be
03 280 80 82

centraal mailadres
centraal telefoonnummer

0485 54 81 43

externe ombudsdienst
(ZNA Volwassenenpsychiatrie)