

**Uw rechten en
plichten als patiënt**



Ombudsdienst

Uw rechten en plichten als patiënt

Inhoud

1	Rechten: wat kan u van ons verwachten?	5
1.1	De zorgverlener biedt u kwalitatieve zorg.	5
1.2	De zorgverlener geeft u duidelijke en volledige informatie.	5
1.3	De zorgverlener respecteert uw privacy.	5
1.4	Als patiënt kiest u vrij uw zorgverlener.	6
1.5	U hebt toegang tot het patiëntendossier.	6
1.6	U geeft toestemming voor een behandeling.	6
2	Plichten: wat verwachten wij van u?	8
2.1	U geeft juiste informatie over uw identiteit.	8
2.2	U verleent uw medewerking.	8
2.3	U betaalt voor uw behandeling.	9
2.4	U behandelt materialen met zorg.	9
2.5	U leeft de huisregels na.	9
2.6	U respecteert de zorgverleners.	10
3	Wat als deze regels niet nageleefd worden?	11
3.1	Uw rechten	11
3.2	Uw plichten	11
4	Contact	12
4.1	Ombudsdienst	12

Beste patiënt,

Tijdens uw behandeling in het ziekenhuis komt u in contact met veel verschillende zorgverleners.

Van onze medewerkers mag u verwachten dat zij hun best doen om u een deskundige behandeling en een goede verzorging te geven. Maar onze zorgverleners verwachten ook het een en ander van u.

Deze wederzijdse verwachtingen zijn vastgelegd als 'rechten en plichten'. Goede afspraken zorgen voor vertrouwen en openheid tussen zorgverlener en patiënt. Dat is belangrijk om u zo goed mogelijk te kunnen behandelen.

In deze brochure vindt u informatie over uw rechten en plichten.

Op www.patiëntenrechten.be, de website van het ziekenhuis en bij de ombudsdienst vindt u meer informatie.

**Goede afspraken zorgen voor vertrouwen en openheid
tussen zorgverlener en patiënt!**

1 Rechten: wat kan u van ons verwachten?

Als patiënt hebt u heel wat rechten. In België zijn deze wettelijk vastgelegd sinds 2002.

U kan één of meerdere vertrouwenspersonen aanstellen om u te helpen bij het uitoefenen van uw rechten. Als u niet meer in staat bent om zelf uw rechten uit te oefenen, dan doet uw vertegenwoordiger (partner, ouder, voogd of een persoon die u aanstelt) dat in uw plaats.

1.1 De zorgverlener biedt u kwalitatieve zorg.

Als patiënt krijgt u de best mogelijke zorgen. De medische kennis en beschikbare technologie worden ingezet om u te behandelen volgens uw behoeften. Dit gebeurt altijd respectvol.

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

U hebt ook recht op pijnbestrijding.

1.2 De zorgverlener geeft u duidelijke en volledige informatie.

Uw zorgverlener moet u alle info meedelen, zodat u uw gezondheidstoestand kan begrijpen. Hij geeft u daarbij een beeld van de mogelijke evolutie. U krijgt advies over wat u best doet en laat. Dit gebeurt in duidelijke taal, zodat u alles begrijpt. De zorgverlener informeert de patiënt ook over zijn verzekeringsstatus. Als taal een probleem is, kan u een beroep doen op een tolk via de sociale dienst van het ziekenhuis.

1.3 De zorgverlener respecteert uw privacy.

Tijdens uw behandeling mogen enkel die personen aanwezig zijn, die op professioneel vlak nodig zijn. Informatie in verband met uw gezondheid wordt niet aan derden meegedeeld, tenzij u toestemming geeft.

1.4 Als patiënt kiest u vrij uw zorgverlener.

U bent vrij in de keuze van uw zorgverlener. U kan zich op elk moment richten tot iemand anders.

Elke zorgverlener heeft ook het recht om u als patiënt te weigeren. Behalve in geval van nood is er verplichte hulpverlening. Onderbreekt de zorgverlener uw behandeling, dan moet hij wel zorgen dat een collega uw behandeling kan voortzetten.

Als u dit wenst, dan kan u een andere arts raadplegen voor een tweede advies of 'second opinion'. U kan zelf iemand uitkiezen of uw (huis)arts vragen om u hierbij te helpen.

1.5 U hebt toegang tot het patiëntendossier.

Uw zorgverlener houdt voor u een patiëntendossier met uw persoonlijke medische gegevens bij. Dat dossier bewaart hij op een veilige plaats. U kan uw zorgverlener vragen om aan het dossier bepaalde documenten toe te voegen (bv. een wetenschappelijk artikel over uw ziekte).

Verandert u van zorgverlener? Dan vraagt u gewoon dat het patiëntendossier wordt overgedragen.

U mag het dossier ook inkijken en er een afschrift van vragen.

1.6 U geeft toestemming voor een behandeling.

Uw zorgverlener heeft uw mondelinge of schriftelijke toestemming nodig om uw behandeling op te starten. Hij moet u tijdig informeren, zodat u in alle vrijheid en goed geïnformeerd beslissingen kan nemen. De info die hij u geeft moet duidelijk en volledig zijn.

U kan dus ook om allerlei redenen een behandeling weigeren. De arts respecteert uw keuze.

Bij een spoedgeval moet uw zorgverlener de behandeling meteen starten als uw wil onmogelijk te achterhalen is.

Meer informatie over de patiëntenrechten vindt u op de website van het ziekenhuis en op de website van de Belgische overheid: www.patiëntenrechten.be.

2 Plichten: wat verwachten wij van u?

Om de best mogelijke medische zorg te verkrijgen, is het ook nodig dat u zich als patiënt aan enkele afspraken houdt.

Goede afspraken scheppen vertrouwen en openheid en stellen de zorgverleners in staat u de beste zorg te verstrekken.

2.1 U geeft juiste informatie over uw identiteit.

Om uzelf en andere patiënten te beschermen, moet u zich correct identificeren in het ziekenhuis. Dat is nodig om misbruik te voorkomen en te vermijden dat gegevens onder een verkeerde naam worden vastgelegd in het medisch dossier. We vragen uw wettelijk en geldig legitimatiebewijs, zoals uw identiteitskaart.

2.2 U verleent uw medewerking.

De zorgverlener mag van u verwachten dat u juiste en volledige informatie geeft over uw gezondheids-toestand en uw medicatiegebruik. Alleen zo is de zorgverlener in staat u zo goed mogelijk te behandelen.

Als patiënt hebt u de plicht mee te werken aan de behandeling waarmee u hebt ingestemd.

Volg de adviezen van uw arts dus goed op en verleen uw medewerking aan de zorgverleners. Kom ook uw afspraken na. Als u onvoorzien verhinderd bent, verwittig dan zo snel mogelijk uw arts.

2.3 U betaalt voor uw behandeling.

Het ziekenhuis heeft recht op betaling voor de verstrekte zorg. Wanneer u gebruik maakt van de medische diensten van het ziekenhuis, bent u aansprakelijk voor de betaling van de kosten.

Indien nodig, moet u een voorschot betalen.

Wij proberen het zo te regelen dat u zich over de betaling zo weinig mogelijk zorgen hoeft te maken. Hiervoor moet u wel uw verzekeringsgegevens meebrengen naar het ziekenhuis.

Bij een opname krijgt u ook een verklaring met uw kamerkeuze en de financiële voorwaarden.

Stel gerust vragen als u meer informatie wenst.

U kan een kostensimulatie laten uitvoeren in het ziekenhuis. Sommige kosten zijn echter niet op voorhand te bepalen.

2.4 U behandelt materialen met zorg.

Draag zorg voor het materiaal in het ziekenhuis: breng geen beschadiging of vervuiling toe. Laat ook geen materiaal rondslingeren en gooi afval in de vuilnisbak.

Respecteer het werk van het onderhoudspersoneel en houd gangen, wachtzalen, toiletten en andere ruimtes netjes.

Uw eigen waardevolle voorwerpen of grote geld-bedragen laat u het best thuis. Het ziekenhuis is niet aansprakelijk voor verlies of diefstal.

2.5 U leeft de huisregels na.

Als patiënt respecteert u de privacy en de rust van uw medepatiënten.

Om de rust en veiligheid in het ziekenhuis te garanderen, moeten bezoekers de bezoeken respecteren.

Er geldt een algemeen rookverbod in het ziekenhuis. Roken is enkel toegestaan in de rokerszones buiten het ziekenhuis. Sigarettenpeuken horen thuis in de asbakken.

2.6 U respecteert de zorgverleners.

Fatsoen en wederzijds respect vormen de basis voor contacten tussen medewerkers van het ziekenhuis, patiënten en bezoekers.

In het ziekenhuis is geen plaats voor denigrerende of discriminerende opmerkingen, agressief gedrag of andere vormen van bedreiging.

3 Wat als deze regels niet nageleefd worden?

3.1 Uw rechten

Zijn er vragen of heerst er een ontevredenheids-gevoel? Vindt u dat uw patiëntenrechten niet gerespecteerd worden? Dan kunt u contact opnemen met de ombudsdienst. De ombudsdienst luistert naar uw verhaal en geeft informatie. Wanneer u een geschil met uw zorgverlener zelf niet kan oplossen, kan de ombudsdienst bemiddelen.

3.2 Uw plichten

Als u uw plichten niet nakomt, kan dit een reden zijn om de behandeling stop te zetten. Bij agressie of geweld wordt de politie ingeschakeld. Als u uw factuur niet betaalt, worden kosten aangerekend en in een latere fase gerechtelijke stappen ondernomen voor de inning. U bent misschien niet altijd in staat uw plichten na te komen. Meld dit aan onze medewerkers. Wij proberen alles in het werk te stellen om een oplossing te vinden.

4 Contact

4.1 Ombudsdienst

Evi Devos

T 050 36 57 89

e-mail: ombudsdienst@stlucas.be

U kan Evi Devos elke werkdag bereiken van 9.00u tot 12.00u en van 13.30u tot 17.00u, behalve op woensdag.

De inhoud van deze brochure werd overgenomen uit de informatiefolder “uw rechten en plichten als patiënt”
© UZA, Wilrijkstraat 10, 2650 Edegem. April 2015.

algemeen ziekenhuis **sint-lucas** vzw
sint-lucaslaan 29, 8310 brugge > T 050 36 91 11
ondernemingsnummer 408.116.216
RPR Gent, Afdeling Brugge
info@stlucas.be > www.stlucas.be

