

RECHTEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN van de patiënt



RECHTEN EN VERANTWOORDELIJKHEDEN van de patiënt

Beste patiënt,

Tijdens uw behandeling in het ziekenhuis komt u in contact met veel verschillende zorgverleners. U mag van hen verwachten dat zij hun best doen om u een deskundige behandeling en een goede verzorging te geven. Maar onze zorgverleners verwachten ook het één en ander van u.

Goede afspraken zorgen voor vertrouwen en openheid tussen zorgverlener en patiënt. Dat is belangrijk om u zo goed mogelijk te kunnen behandelen. Deze wederzijdse verwachtingen zijn vastgelegd in deze folder.

► Wat zijn uw rechten als patiënt?

De zorgverlener biedt u kwalitatieve zorg

Als patiënt krijgt u de best mogelijke zorgen. Hiervoor worden medische kennis en beschikbare technologie ingezet. U wordt steeds op een respectvolle manier behandeld, volgens uw behoeften.

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

Als patiënt kiest u vrij uw zorgverlener

U mag zelf uw zorgverlener kiezen. Op elk moment kunt u beslissen om beroep te doen op iemand anders, ook wanneer uw huisarts u bijvoorbeeld doorverwijst naar een specialist.



Op de spoedgevallendienst of tijdens een wachtdienst van verschillende medische disciplines kan die vrije keuze niet gegarandeerd worden.

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

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

De zorgverlener geeft u duidelijke en volledige informatie

Als patiënt hebt u recht op duidelijke en volledige informatie over uw gezondheidstoestand. Heel concreet gaat het om informatie over:

- uw huidige gezondheidstoestand;
- de te verwachten evolutie;
- mogelijke behandelingen en onderzoeken;
- wat u beter wel en niet doet;
- eventuele gevolgen en risico's.

Dit gebeurt in eenvoudige taal, zodat u alles begrijpt. U kunt altijd iemand vragen om met u mee te gaan als u denkt dat u niet alles zal verstaan (een vriend, een familielid, een medewerker van de dienst Interculturele bemiddeling).

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 kunt nemen. De info die hij u geeft, moet duidelijk en volledig zijn. Voor ingrepen of procedures die plaatsvinden onder plaatselijke of algemene verdoving, moet u schriftelijk toestemmen via het formulier "Informed Consent".

U kunt om allerlei redenen een behandeling weigeren. De arts respecteert in dat geval uw keuze. Als u bij een spoedgeval niet in staat bent om toestemming te geven, zal de zorgverlener de noodzakelijke behandeling wel meteen starten.

Een arts kan een behandeling weigeren uit persoonlijke of professionele redenen. De arts zal u en/of uw vertegenwoordiger hierover inlichten.

U hebt toegang tot uw patiëntendossier

Uw zorgverlener houdt voor u een dossier met uw persoonlijke medische gegevens bij. U kunt altijd 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 tegen betaling een afschrift van vragen.

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.

U hebt het recht om een klacht neer te leggen bij de bevoegde ombudsdienst

Hebt u vragen of bent u ontevreden over iets? 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 kunt oplossen, kan de ombudsdienst bemiddelen.

Vertrouwenspersoon of vertegenwoordiger

U kunt 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, doet uw vertegenwoordiger dat in uw plaats.



► Wat verwachten we van u als patiënt?

U geeft correcte informatie over uw identiteit

We vragen uw wettelijk en geldig legitimatiebewijs, zoals uw identiteitskaart. Dat is nodig om misbruik te voorkomen, maar ook om uw veiligheid te garanderen zodat gegevens bijvoorbeeld niet onder een verkeerde naam worden vastgelegd in het patiëntendossier. Tijdens uw opname moet u steeds uw polsbandje dragen.

U verleent uw medewerking

U geeft uw zorgverlener juiste en volledige informatie over uw gezondheidstoestand en uw medicatiegebruik. Als u instemt met een behandeling, verwachten we uw volledige medewerking. Volg de adviezen van uw arts zo goed mogelijk op.

U respecteert iedereen

Beleefdheid en wederzijds respect zijn belangrijk bij elk contact 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 fysieke of verbale bedreiging.

U behandelt materialen met zorg

Draag zorg voor het materiaal in het ziekenhuis. Laat niets rondslingeren en gooi afval in de vuilnisbak. Het onderhoudspersoneel houdt het ziekenhuis netjes, dus draag uw steentje bij en houd gangen, wachtzalen, toiletten en andere ruimtes netjes.

Waardevolle voorwerpen of grote geldbedragen laat u beter veilig thuis. Het ziekenhuis is niet aansprakelijk voor verlies of diefstal.

De huisregels worden nageleefd

- Respecteer de bezoeken om de rust en de veiligheid in het ziekenhuis te garanderen.
- Beperk het aantal bezoekers om uw rust en herstel te bewaken.
- Kunt u uw afspraak niet nakomen? Verwittig uw arts ten laatste 24 uur op voorhand.

- Er geldt een algemeen rookverbod in het ziekenhuis. Roken is enkel toegestaan in de rokerszones buiten het ziekenhuis. Dit geldt ook voor de e-sigaret.
- Huisdieren zijn niet toegelaten.
- Leef de afdelingsgebonden afspraken na (bijvoorbeeld op de kinderafdeling, de PAAZ, intensieve zorg,...).

U betaalt voor uw behandeling

Maakt u gebruik van de (medische) diensten van het ziekenhuis, dan bent u verantwoordelijk voor de betaling van de kosten. Breng uw verzekeringsgegevens mee naar het ziekenhuis zodat u zich over de betaling zo weinig mogelijk zorgen moet maken.

Bij de opname krijgt u een verklaring mee waarin uw kamerkeuze en de financiële voorwaarden zijn opgenomen.

Film en fotografeer enkel met toestemming

Het maken van foto's, filmpjes, beelden of selfies kan enkel indien mensen niet ongewenst mee in beeld komen en het onderzoek niet gehinderd wordt.

Vraag steeds de toestemming aan de personen die mee in beeld komen. Wilt u van een medewerker van het ziekenhuis of arts beeld- en/of geluidsopnamen maken, vraag dan ook altijd eerst hun toestemming.

Wie instemt met een beeld- en/of geluidsopname, doet dit enkel voor privégebruik en niet voor reproductie, verspreiding of gebruik op sociale media.

Indien deze regels niet nageleefd worden

- Als u uw verantwoordelijkheden niet nakomt, kan dit een reden zijn om de behandeling (behalve bij spoedgevallen) stop te zetten.
- Bij agressie of geweld wordt de veiligheidsdienst ingeschakeld.
- Betaalt u uw factuur niet, dan worden bijkomende kosten aangerekend en in een latere fase gerechtelijke stappen ondernomen.

► De ombudsdienst

In AZ Sint-Lucas streven we ernaar uw verblijf zo aangenaam mogelijk te maken. Als uw verblijf toch niet helemaal aan uw verwachtingen voldeed of u niet tevreden bent over bepaalde aspecten van de dienstverlening, adviseren wij u om uw opmerkingen zo snel mogelijk te bespreken met de dienstverantwoordelijke van de afdeling of met uw arts. Daarnaast kunt u ook bij de ombudsdienst terecht met uw bemerkingen. De ombudspersoon treedt op als neutrale persoon zonder een standpunt in te nemen bij de behandeling van uw klacht.

Indien geen oplossing gevonden wordt die voor beide partijen aanvaardbaar is, zal de ombudspersoon u doorverwijzen naar externe instanties die u kunnen helpen met de verdere afhandeling van uw klacht.

- Anonieme klachten kunnen niet behandeld worden.
- Voor het melden van verbeteruggesties kunt u terecht bij de cel kwaliteit.

Contact

Ombudsdienst

Straat 60

- **Van maandag tot donderdag:**

van 9u00 tot 11u30

en van 14u00 tot 16u00

- **Op vrijdag:**

van 9u00 tot 11u30

- **Of na afspraak**

T 09 224 51 45

E ombudsdienst@azstlucas.be

Deze brochure werd ontwikkeld voor het gebruik binnen het AZ Sint-Lucas ziekenhuis Gent. Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden veelevoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt worden zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van het ziekenhuis. Deze informatiefolder werd met de grootste zorg opgemaakt, de inhoud ervan is echter algemeen en indicatief. De folder omvat niet alle medische aspecten. Indien er vergissingen, tekortkomingen of onvolledigheden in staan dan zijn het AZ Sint-Lucas, het personeel en de artsen hiervoor niet aansprakelijk.



vzw AZ Sint-Lucas & Volkskliniek

Campus Sint-Lucas
Groenebriel 1
9000 Gent

Campus Volkskliniek
Tichelrei 1
9000 Gent

T 09 224 61 11

E info@azstlucas.be

2017/