



Rechten en plichten van de patiënt



Sint-Maria Halle
ALGEMEEN ZIEKENHUIS



Beste patiënt

Tijdens uw verzorging in het ziekenhuis komt u in contact met veel verschillende zorgverleners en medewerkers. Van hen verwacht u dat zij hun best doen om u steeds de beste zorgen toe te dienen met respect en vriendelijkheid. Maar ook zij verwachten het een en ander van u.

Deze wederzijdse verwachtingen zijn vastgelegd als 'rechten en plichten'.

Goede afspraken zorgen voor wederzijds respect, vertrouwen en empathie tussen de zorgverlener en de patiënt. Dat is belangrijk om u zo goed mogelijk te kunnen behandelen.

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

Op de website van het ziekenhuis en bij de ombudsdienst in het ziekenhuis vindt u meer informatie.

WELKE RECHTEN HEB JE ALS PATIËNT? WAT KAN JE VAN ONS VERWACHTEN?

Als patiënt heb je heel wat rechten.

In België zijn deze wettelijk vastgelegd sinds 2002. Deze rechten zijn:

Recht op een kwaliteitsvolle dienstverlening

Elke patiënt heeft recht op de best mogelijke gezondheidszorgen, rekening houdend met de medische kennis en technologie. De zorg moet verleend worden met respect voor de menselijke waardigheid, ongeacht uw sociale klasse, nationaliteit of inkomen.

Recht op vrije keuze van een zorgverstreker

Elke patiënt is vrij in de keuze van zorgverstreker. Je kan op elk ogenblik het advies vragen van een tweede zorgverstreker of een andere zorgverstreker.

De vrije keuze kan evenwel door de wet of door omstandigheden die eigen zijn aan de organisatie beperkt worden.

Recht op informatie over zijn gezondheidstoestand

De zorgverstreker moet jou tijdig en op een begrijpelijke manier informatie bezorgen. Je hebt het recht om niet geïnformeerd te worden, tenzij de arts van oordeel is dat dit een ernstige bedreiging vormt voor jouw gezondheid of die van anderen.

Recht op toestemming voor of weigering van een tussenkomst na informatie

Elke patiënt heeft het recht om geïnformeerd, voorafgaandelijk en vrij toe te stemmen in iedere tussenkomst van de beroepsbeoefenaar. De informatie wordt op gepaste tijd verstrekt en gebeurt in een voor de patiënt verstaanbare taal. Je kan jouw toestemming op elk moment intrekken of de behandeling stopzetten.

De zorgverstrekker moet jouw beslissing respecteren, de gevolgen van de beslissing toelichten en jou eventueel alternatieve behandelingen voorstellen. Hij kan jou ook doorverwijzen naar een andere zorgverlener.

Voor minimaal invasieve onderzoeken en procedures (zoals bloedafnames, radiologie, glucosemeting,...) word je op de hoogte gesteld dat je een onderzoek of procedure zal krijgen. Indien je geen verdere vragen stelt en meegaat naar het onderzoek of procedure, wordt er vanuit gegaan dat je hiermee akkoord bent door jouw non-verbale communicatie.

Indien je ernstig ziek bent en/of niet-communicatief bent is het vaak moeilijk om op voorhand behandelingen en onderzoeken met jou en/of jouw familie te bespreken. De arts zal wel steeds in jouw belang handelen en erover waken dat alleen de hoogst noodzakelijke onderzoeken en behandelingen worden uitgevoerd in het kader van de aandoening die zich aanbiedt. Achteraf zal de arts zoveel mogelijk alle noodzakelijke informatie verstrekken aan jou en/of jouw familie.

Je hebt het recht op het vernemen of de beroepsbeoefenaar verzekerd is en informatie over verzekeringsdekking en vergunnings- of registratiestatus.

Recht op een zorgvuldig bijgehouden patiëntendossier en het recht op inzage of afschrift van dit dossier

Elke patiënt heeft recht op een zorgvuldig bijgehouden patiëntendossier. Dat dossier bestaat enerzijds uit een medisch dossier en anderzijds, bij opgenomen patiënten, ook uit een verpleegdossier.

Je hebt recht op inzage in jouw dossier of kan een kopie van jouw dossier aanvragen. De procedure om dit aan te vragen vindt u op onze website www.sintmaria.be/rechten-en-plichten-van-de-patient.

Recht op de bescherming van de persoonlijke levenssfeer (privacy)

Zonder jouw toestemming mag niemand aanwezig zijn bij een behandeling of onderzoek, tenzij deze aanwezigheid strikt noodzakelijk is.

De informatie in verband met jouw gezondheidstoestand mag niet aan derden worden meegedeeld, behalve in geval van wettelijke afwijking en indien het nodig is voor de bescherming van de volksgezondheid of voor het beschermen van de rechten van anderen.

Recht om klacht neer te leggen bij de bevoegde ombudsfunctie

Als je niet tevreden bent of klachten hebt over een zorgverstrekker, kan je terecht bij de ombudsdienst van het ziekenhuis.

Recht om de meest aangepaste zorg te bekomen, om de pijn te voorkomen, er aandacht voor te hebben, te evalueren, in aanmerking te nemen en te verzachten

U heeft recht op een zo effectief mogelijke pijnbestrijding. U kunt eveneens steeds beroep doen op een palliatieve zorgverlening.

Recht op ondersteuning door een vertrouwenspersoon

Om je rechten te doen gelden, kan je de ondersteuning vragen van een vertrouwenspersoon. Deze persoon kan je bijstaan tijdens een consultatie, de inzage van je patiëntendossier, het neerleggen van een klacht.

Ter aanstelling van een vertrouwenspersoon heeft de Federale commissie "Rechten van de patiënt" een formulier opgesteld. Dit formulier kan u terug vinden op de website www.patientrights.be.

Recht op vertegenwoordiging

Om je rechten te doen gelden als je daartoe zelf niet meer in staat bent, kan je een vertegenwoordiger aanduiden, die in jouw plaats beslist als je dat zelf niet meer kan (bijv. je bent dement, minderjarig, in coma, ...).

Ter aanstelling van een vertegenwoordiger heeft de Federale commissie "Rechten van de patiënt" een formulier opgesteld. Dit formulier kan u terug vinden op de website www.patientrights.be.

WAT VERWACHT HET ZIEKENHUIS VAN U?

U geeft de juiste informatie over uw identiteit

Een correcte identificatie voorkomt misbruik en leidt tot een betere bescherming van uzelf en uw medepatiënten. Op deze manier wordt vermeden dat gegevens onder een verkeerde naam in het patiëntendossier zouden worden opgeslagen.

Graag verzoeken wij u om u te identificeren aan de hand van een wettelijk en geldig legitimatiebewijs, zoals de identiteitskaart. Bij opname in het ziekenhuis krijgt u een identificatiebandje om. Bij elke aanmelding in het ziekenhuis neemt u een ticket aan de inschrijvingskiosk waarop uw identificatiegegevens worden weergegeven. Controleer steeds de gegevens die op het identificatiebandje of het ticket staan. U dient gedurende uw ziekenhuisopname steeds uw identificatiebandje te dragen of het ticket bij u te houden en te tonen op vraag.

U verleent uw medewerking

Licht de zorgverlener in over de juiste en volledige informatie m.b.t. uw gezondheidstoestand en medicatiegebruik. Op deze manier kunnen wij u de meest optimale verzorging aanbieden. Indien u heeft ingestemd met een bepaalde behandeling heeft u de plicht uw volledige medewerking te verlenen aan deze behandeling en de adviezen van uw arts nauwgezet op te volgen.

Neem deel aan onze tevredenheidsenquêtes die periodiek worden georganiseerd. Dankzij uw bevindingen kunnen wij onze dienstverlening verbeteren.

U komt uw afspraken na

Als u verhinderd bent, verwittig dan tenminste 24u bij voorbaat het secretariaat van uw arts. Indien u dit niet nakomt, kan er u een vergoeding aangerekend worden.

U behandelt materialen met zorg

Wees zorgzaam met het ter beschikking gestelde materiaal binnen het ziekenhuis: vermijd beschadiging of vervuiling. Laat geen voorwerpen rondslingeren en gooi afval in de daartoe voorziene vuilnisbakken. Let erop dat u persoonlijke voorwerpen vóór het afruimen van het dienblad verwijderd. Respecteer de inspanningen van het onderhoudspersoneel: houd gangen, wachtzalen, toiletten en andere ruimtes netjes.

Laat waardevolle voorwerpen en grote geldsommen thuis. Gebruik steeds het kluisje in uw kamer. Geef extra aandacht aan brillen, hoorapparaten en tandprotheses. Het ziekenhuis is niet aansprakelijk voor verlies of diefstal.

U respecteert de medewerkers en derden

Hoffelijkheid en wederzijds respect vormen de basis voor contacten tussen de medewerkers van het ziekenhuis, patiënten en bezoekers. In het ziekenhuis is geen plaats voor denigrerende of discriminerende opmerkingen, agressie of andere vormen van bedreiging.

Demp het geluid van uw radio, televisie, tablet (bv. iPad), telefoon voor de rust van de medepatiënt en medewerkers.

Beëindig je telefoongesprek of andere activiteit wanneer een zorgverstreker je zorgen toedient of informatie vraagt over je gezondheidstoestand.

U betaalt voor uw behandeling

Wanneer u gebruik maakt van de diensten van het ziekenhuis, bent u er toe gehouden de ermee gepaard gaande kosten te betalen.

Bij een opname krijgt u een verklaring met uw kamerkeuze voorgelegd met inbegrip van de financiële voorwaarden. Deze verklaring dient u ter goedkeuring te ondertekenen. U bent zelf verantwoordelijk voor hetgeen u tekent, lees daarom altijd goed deze opnameverklaring alvorens u tekent. Aarzel niet om vragen te stellen aan de medewerkers van de inschrijvingen.

U kunt u ook steeds verder laten informeren door uw arts over de te verwachten kosten van uw behandeling of uw ingreep.

In ons ziekenhuis werken geconventioneerde en niet-geconventioneerde artsen. Op de website van het ziekenhuis kunt u opzoeken of uw arts al dan niet geconventioneerd is. Indien u hier meer informatie over wenst, kunt u dit navragen bij uw arts.

Uw bezoek respecteert de afspraken m.b.t. bezoek en de bezoeken

Elke patiënt krijgt graag bezoek. Voor de rust en de veiligheid in het ziekenhuis is het belangrijk dat bezoekers de afspraken m.b.t. bezoek en de bezoeken strikt respecteren. Tijdens de bezoeken wordt gevraagd om op een rustige wijze en niet luidruchtig te communiceren. Beperk het aantal gelijktijdige bezoekers. Wijs uw bezoekers ook hierop indien nodig.

Algemeen rookverbod



Het AZ Sint-Maria is een rookvrije omgeving. Dit betekent dat patiënten, bezoekers en personeel niet mogen roken binnen een afgebakende perimeter rond het ziekenhuis.

Zin om te roken? Dit kan enkel in de rookpaviljoenen. Als zorginstelling willen we het goede voorbeeld geven en werken aan een gezonde zorgomgeving.

Deponeer sigarettenpeuken enkel in de daartoe voorziene asbakken. Sigarettenpeuken horen niet op de grond.

Filmen en fotograferen



Het is wettelijk niet toegestaan om artsen of andere medewerkers van het ziekenhuis te filmen of te fotograferen zonder hun uitdrukkelijke voorafgaande toestemming.

Dit is een schending van het recht op afbeelding en op privacy.

Maatregelen bij niet nakomen van de plichten

Indien de patiënt zijn plichten niet nakomt dan kan dit een reden zijn om de behandeling stop te zetten.

Bij agressie of geweld kan de politie worden ingeschakeld.

Indien de factuur niet betaald wordt, worden kosten aangerekend en kunnen gerechtelijke stappen ondernomen worden teneinde de inning te bekomen.

**Respectvol met elkaar omgaan,
daar wordt iedereen beter van!**

Goede afspraken zorgen voor wederzijds respect, vertrouwen en empathie tussen de zorgverlener en de patiënt. Dit is belangrijk om jou zo goed mogelijk te kunnen behandelen.

In deze brochure vind je informatie over jouw rechten en plichten. Meer informatie vind je op de website van het ziekenhuis en bij de ombudsdienst van het ziekenhuis.

OMBUDSDIENST

ombudsdienst@sintmaria.be



Sint-Maria Halle

ALGEMEEN ZIEKENHUIS

Algemeen Ziekenhuis Sint-Maria vzw
ond. nr. 0467.967.491

Ziekenhuislaan 100 | 1500 Halle
tel. +32 (0)2 363 12 11 | fax +32 (0)2 363 12 10
www.sintmaria.be