



Ombudsdienst

Informatie voor patiënten over de ombudsdienst

Een campus van

MKL

INFORMATIE OVER DE OMBUDSDIENST

Ben je tevreden over de zorg- en dienstverlening?

Al onze medewerkers trachten jou de meest aangepaste zorgen te geven en het verblijf voor jou zo aangenaam mogelijk te maken.

Toch kan het gebeuren dat je over één of ander aspect over de zorg- en/of dienstverlening tijdens jouw hospitalisatie en/of je bezoek aan de dagrevalidatie of de ambulante therapie(ën) minder tevreden bent.

Om hieraan zo snel mogelijk iets te kunnen doen is het belangrijk dit van jou te vernemen.

Bij problemen ga je best eerst in dialoog met de persoon die rechtstreeks bij het probleem betrokken is. Dit is de snelste manier om je te helpen. In samenspraak met jou zal naar een oplossing gezocht worden.

Indien je niet bij de bedoelde persoon terecht kan of indien de oplossing voor jou niet voldoet, dan kan je je richten tot de dienstverantwoordelijke of de directie.

Je kan eveneens een klacht indienen bij de **ombudsfunctionaris** van het ziekenhuis.

Wie kan er terecht bij de ombudsdienst?

De ombudsdienst is er in eerste instantie voor patiënten. Ook uw naaste(n), vertegenwoordiger of vertrouwenspersoon kan er terecht.

Welke klachten komen in aanmerking?

Klachten in verband met de uitoefening van je rechten als patiënt (zie: **Wet betreffende de rechten van de patiënt** dd. 22/08/2002 -B.S. dd. 26/09/2002).

Overzicht van de rechten van de patiënt

- recht op een kwaliteitsvolle dienstverlening (art. 5)
- recht op vrije keuze van de beroepsbeoefenaar (art. 6)
- recht of informatie over je gezondheidstoestand (art. 7)
- recht om geïnformeerd, voorafgaandelijk en vrij toe te stemmen (art. 8)
- recht op een zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard patiëntendossier (art. 9 §1)
- recht op inzage in je patiëntendossier (art. 9 §2)
- recht op afschrift van je patiëntendossier (art. 9 §3)
- recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer (art. 10)
- recht op pijnbestrijding (art. 11bis)
- recht op klachtneerlegging bij de bevoegde ombudsfunctievoorwaarden waaraan de ombudsfunctie moet voldoen (art. 11 §3)
- recht op ondersteuning door een vertrouwenspersoon (art. 7 §2, art. 9 §2, art. 9 §3)
- recht op vertegenwoordiging (art. 14)

Meer informatie hierover vind je terug op:

www.belgium.be/nl/gezondheidszorg/patientenrechten

Je klachten kunnen te maken hebben met het zorgproces en/of andere aspecten (bijv. hotelfunctie, financiële vragen,..) die verband houden met je hospitalisatie, dagrevalidatie of ambulante therapie.

Wat doet de ombudsfunctionaris?

De ombudspersoon zal jouw klacht registreren en op een onpartijdige manier aanhoren, onderzoeken en bemiddelen met als doel samen tot een oplossing te komen. De ombudspersoon is noch advocaat noch rechter en streeft naar een antwoord dat voor alle betrokken partijen passend of aanvaardbaar is. Je bent niet verplicht om op de voorstellen van de ombudspersoon in te gaan. Indien je niet tevreden bent met het resultaat, kan de ombudsfunctionaris je informeren over alternatieve mogelijkheden ter afhandeling van je klacht.

De ombudspersoon bekleedt een neutrale en onafhankelijke positie binnen het ziekenhuis en is gebonden aan het beroepsgeheim. De klachtenbemiddeling door de ombudsdienst van het ziekenhuis is kosteloos.

Huishoudelijk reglement van de ombudsdienst

Het huishoudelijk omschrijft de opdracht, werking/werkwijze van de ombudspersoon en de voorwaarden waaraan de ombudspersoon moet voldoen. Dit document is op verzoek in te zien bij de ombudsdienst.

Contactgegevens



Revalidatieziekenhuis RevArte
T.a.v. Lut Van den Putte, ombudsvrouw
Drie Eikenstraat 659
2650 Edegem



+32 3 210 60 89



ombudsdienst@revarte.be

Bereikbaarheid: op weekdays tussen 8.30u. en 16.00u.

Ligging kantoor: gelijkvloers, B-kant van het gebouw - gang Administratie

Meer informatie over de ombudsdienst kan je terugvinden op onze website:
www.revarte.be/nl/patient/patientgerichte-aanpak/ombudsdienst-revalidatieziekenhuis-revarte/