

WAT MAG JE ALS PATIENT VERWACHTEN?

Als ziekenhuis willen wij onze patiënten verzekeren van Gezondheidszorg met een Ziel. We vinden het belangrijk dat elke medewerker en arts daarbij jouw patiëntenrechten respecteert.

1. Het recht op kwaliteitsvolle dienstverlening

Als patiënt krijgt je de **best mogelijke zorgen**. Met hun (medische) kennis en beschikbare technologie behandelen onze zorgverleners je **volgens jouw behoeften en wensen**, rekening houdend met jouw doelstellingen en waarden. **Sociale klasse, seksuele geaardheid en geloofsovertuiging** spelen daarbij **geen rol**.

Je behandeling omvat alle zorgen met het oog op het voorkomen, behandelen en verzachten van lichamelijke en psychische pijn.

Als patiënt heb je recht op een **zo effectief mogelijke pijnbestrijding**.

De zorgverlener gaat zo nodig met jou in gesprek over een vroegtijdige zorgplanning.

2. Het recht op vrije keuze van je zorgverlener

Je bent in principe vrij in de keuze van je zorgverlener. Dat betekent dat je je op elk moment kan richten tot een **arts naar keuze in het ziekenhuis**. Daarnaast staat het je vrij om een tweede zorgverlener (in een ander ziekenhuis) te raadplegen en een **tweede advies** over je gezondheidstoestand te vragen. Als patiënt kan je evenwel nooit eisen dat een welbepaalde zorgverlener jou behandelt.

De vrije keuze van zorgverlener **kan** door de wet of **door omstandigheden** die eigen zijn aan de organisatie **beperkt worden**. Dit is bv. het geval op de spoedafdeling of tijdens een wachtdienst. Daarnaast wordt er op de (hospitalisatie)afdelingen van het ziekenhuis gewerkt met een vooraf vastgestelde werkregeling die erop gericht is voor alle patiënten kwaliteitsvolle zorg te voorzien en die niet zomaar kan aangepast worden omwille van het recht op vrije keuze van zorgverlener.

Elke zorgverlener heeft ook het recht om je behandeling - om persoonlijke of professionele redenen - niet verder te zetten. In geval van nood geldt uiteraard een verplichting tot hulpverlening. Onderbreekt de zorgverlener jouw behandeling, dan verzekert die verdere opvolging door een collega.

Je zorgverlener informeert je over de verzekeringsdekking inzake beroepsaansprakelijkheid, alsook over eventuele beperkingen in de uitoefening van zijn beroep en praktijkvoering ten gevolge van opgelegde maatregelen. Op jouw verzoek ontvang je ook informatie over de beroepsbekwaamheid en beroepservaring van de zorgverlener.

3. Het recht op informatie over de gezondheidstoestand

Je zorgverlener deelt je **alle informatie** mee, zodat je jouw **gezondheidstoestand** kan begrijpen. Je krijgt informatie over hoe je ziekte toestand (mogelijk) zal evolueren, ook al is die evolutie mogelijk eerder negatief. De informatie wordt je verstrekt **op een kwaliteitsvolle manier en in een taal die je begrijpt**. Je zorgverlener voorziet hiervoor de nodige tijd en nodigt je uit om vragen te stellen. Op jouw vraag of wanneer hij dit pertinent acht, bezorgt je zorgverlener de gegeven informatie ook schriftelijk (hetzij op papier, hetzij digitaal). Tijdens dit gesprek zal je zorgverlener ook jouw voorkeuren van actuele en toekomstige zorg bevragen.

Als ouder of voogd van een **minderjarig kind** krijg je informatie



over de gezondheidstoestand van je kind. De zorgverlener zal het kind betrekken, rekening houdend met leeftijd en maturiteit. Zodra een kind zelf in staat is om een goede inschatting te maken van de situatie, oefent het zelf zijn belangen uit (meestal vanaf de leeftijd van 14 à 16 jaar). In dat geval kan je als ouder of voogd niet zonder medeweten en akkoord van het kind informatie opvragen over de gezondheidstoestand.

Als je als patiënt **geen informatie wil over je gezondheidstoestand** of een aspect daarvan (bv. ongeneeslijke ziekte), is het belangrijk dit uitdrukkelijk aan je zorgverlener mee te delen. De zorgverlener noteert jouw verzoek in je patiëntendossier. Je kan eventueel een vertrouwenspersoon aanduiden aan wie op jouw vraag de informatie over je gezondheidstoestand wel wordt meegedeeld. De zorgverlener noteert dat eveneens in je medisch dossier, samen met de identiteit van de vertrouwenspersoon.

Indien het niet meedelen van de informatie een ernstig nadeel voor je gezondheid of die van derden oplevert (bv. in het geval van een besmettelijke ziekte), dan is de zorgverlener niet verplicht om jouw verzoek om niet te weten op te volgen. Alvorens de informatie toch aan jou mee te delen, moet je zorgverlener voorafgaandelijk een andere zorgverlener raadplegen en de eventueel aangewezen vertrouwenspersoon horen.

4. Het recht op geïnformeerde toestemming

Je zorgverlener heeft je **mondelinge of schriftelijke toestemming (informed consent)** nodig om de behandeling te starten of de ingreep uit te voeren. Als patiënt kan je pas op een geïnformeerde wijze toestemmen, indien je op de hoogte bent van het doel van de behandeling of ingreep, de aard, de graad van dringendheid, de duur, hoe vaak je de behandeling moet ondergaan, de te verwachten ontwikkelingen en de nazorg, de relevante tegenaanwijzingen, nevenwerkingen en risico's verbonden aan de tussenkomst, de mogelijke alternatieven al dan niet uitgevoerd door een andere zorgverlener, andere voor jou relevante verduidelijkingen en de financiële gevolgen.

Als patiënt heb je ook het recht om een **tussenkomst te weigeren** of de eerder gegeven toestemming terug in te trekken. Je zorgverlener zal jou informeren over de gevolgen hiervan en zal met jou overleggen over alternatieve tussenkomsten. De weigering of intrekking van de toestemming wordt schriftelijk vastgelegd en toegevoegd aan je patiëntendossier.

Om de **financiële gevolgen** van een tussenkomst beter te begrijpen vind je op de website bij de individuele artsenpagina's informatie over de conventiestatus. In de onthaalbrochure lees je wat de gevolgen zijn van de keuze voor een een- of meerpersoonskamer. **Informeer je ook steeds bij je eigen hospitalisatieverzekeraar** over een mogelijke tussenkomst en terugbetaling door de verzekeraar.

Kan je als patiënt je toestemming niet meer uiten?

Je rechten worden volgens een watevalstelsysteem vertegenwoordigd (is de eerste persoon niet aanwezig, dan zal de volgende in rij worden aangesproken).

1. Je hebt op voorhand een vertegenwoordiger aangeduid om jouw rechten als patiënt uit te oefenen als je het zelf niet meer kan
2. Heb je geen vertegenwoordiger aangeduid, dan worden de patiëntenrechten uitgeoefend door je bewindvoerder over de persoon (aangeduid door de vrederechter)
3. Is er geen bevoegde bewindvoerder, dan zal de zorgverlener zich voor de geïnformeerde toestemming moeten wenden tot je gezin (in volgorde van 4 tot 7):
4. de samenwonende echtgenoot, wettelijk of feitelijk samenwonende partner
5. een meerderjarig kind
6. een ouder
7. een meerderjarige broer of zus
8. Indien er geen familie is of die wenst niet op te treden, dan behartigt de zorgverlener in multidisciplinair overleg je belangen.

Je kan eveneens een voorafgaande wilsverklaring opstellen waarin je te kennen geeft jouw toestemming te weigeren voor een bepaalde ingreep of behandeling. Je zorgverlener zal deze weigering eerbiedigen zolang je deze wilsverklaring niet herroept.

5. Het recht op een zorgvuldig bijgehouden patiëntendossier en recht op inzage en afschrift

Als patiënt heb je recht op een zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard patiëntendossier. Naast **algemene gegevens** bevat het patiëntendossier **alle medische informatie** over jou als patiënt. Je kan aan je zorgverlener vragen om documenten toe te voegen aan je patiëntendossier, in het bijzonder wat betreft je **waarden, levensdoelen, voorkeuren van actuele en toekomstige zorg en voorafgaande wilsverklaringen**. Je hebt steeds het recht om je patiëntendossier **in te kijken** of om een **afschrift** te bekomen. Dit moet je wel steeds aanvragen.

Na **overlijden van een meerderjarige patiënt** kan de familie van de overledene geen afschrift van het dossier verkrijgen. Het dossier kan enkel op vraag van de naaste familieleden tot en met de tweede graad ingezien worden door een zorgverlener, voor zover de patiënt zich er tijdens zijn leven niet heeft tegen verzet. Als familielid moet je dus een zorgverlener contacteren om het dossier van de overledene in te zien in het ziekenhuis. Er is dus geen rechtstreekse inzage mogelijk door een familielid.

Na **overlijden van een minderjarige patiënt** kunnen de ouders of de voogd het patiëntendossier van de minderjarige inzien of een afschrift hiervan krijgen. Ook de bloedverwanten tot en met de tweede graad kunnen deze rechten uitoefenen mits een voldoende gemotiveerd en gespecificeerd verzoek. De betrokken aanvrager heeft het recht op toelichting over de inhoud van het dossier. De inzage of het afschrift worden geweigerd, indien de minderjarige patiënt zich hiertegen heeft verzet.

Op de **website** vind je **meer informatie** over welke stappen je moet ondernemen om je recht op inzage of afschrift uit te oefenen.

6. Het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer

Informatie over je gezondheidstoestand mag niet zomaar worden gedeeld met derden. Er moet heel **discreet** met je patiëntendossier worden omgegaan.

Als patiënt heb je ook recht op bescherming van je intimiteit. Enkel de personen waarvan de aanwezigheid verantwoord is in het kader van de zorgverstrekking kunnen mits jouw akkoord aanwezig zijn bij onderzoeken en behandelingen. Dit neemt niet weg dat jouw vertrouwenspersoon steeds aanwezig kan zijn om jou de nodige bijstand te verlenen.

7. Het recht op klachtenbemiddeling

Ondanks alle goede zorgen en inspanningen kan het gebeuren dat je als patiënt of familie niet tevreden bent over bepaalde aspecten. **Bespreek je** opmerkingen, vragen of klachten in dat geval zo snel mogelijk **rechtstreeks met de betrokken zorgverlener**.

Slaag je er niet in of had je gesprek niet het gewenste resultaat? Contacteer de **ombudsdienst**:

- » Telefonisch via 32 9 246 26 40
- » Via het meldformulier op de website
- » Via e-mail op ombudsdienst@mijnziekenhuis.be



Je kan de ombudsdienst contacteren op weekdays, van 9-12 uur en van 14-17 uur.

Je vindt de ombudsdienst:

- » in AZ Maria Middelaars: op de 2^{de} verdieping naast het verloskwartier, volg de bewegwijzering ombudsdienst.
- » in AZ Sint-Vincentius Deinze: op de 3^{de} verdieping, volg route 155 vanaf de hoofdingang (enkel na afspraak).

WAT WORDT VAN JE VERWACHT ALS PATIENT?

- » Belet voor een afspraak? Informeer je arts of zijn secretariaat.
- » Zorg voor de juiste info: breng je identiteitskaart mee, draag bij opname je zorgbandje.
- » Werk mee aan je behandeling. Bezorg de zorgverstrekkers de juiste informatie over je gezondheid en geneesmiddelen. Volg je doktersadvies.
- » Zorg mee voor een veilige omgeving. Hou gangen, wachtzalen, toiletten en andere ruimtes net. Laat geen voorwerpen rondslingeren. Gooi afval in de vuilnisbak.
- » Juwelen en andere sieraden, grote geldsommen of kostbare voorwerpen laat je beter thuis. Het ziekenhuis is niet aansprakelijk voor verlies of diefstal. Heb je toch iets kostbaars mee? We kunnen je waardevolle voorwerpen in de kluis van het ziekenhuis bewaren. Bij ontslag kan je alles weer afhalen.
- » Respecteer het portret- en auteursrecht wanneer je beeld- of geluidsoptnames maakt in het ziekenhuis. Een arts, medewerker of een andere aanwezige moet steeds zijn goedkeuring geven om de foto of het filmpje te maken. Ook voor verspreiding heb je toestemming nodig.
- » Sinds 2025 is er een algemeen rookverbod op de volledige site van het ziekenhuis. Roken is enkel toegelaten in de daartoe voorziene rookpaviljoenen.