

Wat is de rol van de bemiddelaar?

1. De partijen helpen te communiceren en een minnelijke en bevredigende oplossing voor beide partijen te vinden
2. Indien geen oplossing wordt gevonden, mij informeren over andere mogelijkheden
3. Aanbevelingen doen om te voorkomen dat mijn probleem zich voordoet bij andere patiënten



Ontdek de brochure van de FOD Volksgezondheid om meer te weten over uw rechten

HOE KUNT U DE BEMIDDELINGSDIENST CONTACTEREN?

- **Per e-mail:** mediation-ombudsdienst.huderf@hubruxelles.be
- **Telefonisch:** +32 (0)2 477 28 96 of +32 (0)490 13 84 58 (telefonische permanentie van maandag tot en met donderdag van 8u30 tot 12u00; buiten deze uren kunt u een bericht inspreken op het antwoordapparaat)
- **Via het online formulier** op de website
- **Tijdens een gesprek** in het ziekenhuis, uitsluitend op afspraak



Verantwoordelijke uitgever: Communicatiedienst H.U.B. | Grafisch ontwerp: www.sarahbertrand.be | Beeldbank afbeeldingen en illustraties: ©freepik

Rechten en plichten van de patiënt

ONZE WEDERZIJDSE
VERANTWOORDELIJKHEDEN



HÔPITAL UNIVERSITAIRE
DE BRUXELLES
ACADEMISCH ZIEKENHUIS
BRUSSEL

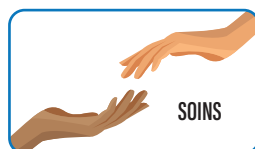


Association des Médiateurs
en Institutions de Soins

BROCHURE GEPRODUCEERD DOOR :

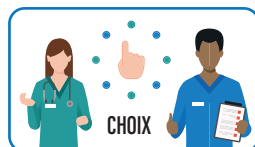
Wat zijn mijn rechten?

1 Ik geniet van kwaliteitszorg



- zonder discriminatie
- met respect voor mijn waardigheid
- verlichting van lichamelijke en geestelijke pijn

2 Ik ben vrij in de keuze van de zorgverlener



- naargelang de beschikbaarheid

3 Ik ben geïnformeerd over mijn gezondheidstoestand



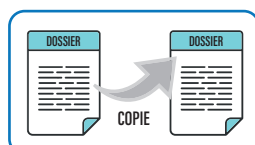
- duidelijke en begrijpelijke taal
- diagnose
- vermoedelijke evolutie

4 Ik ben geïnformeerd over mijn behandeling en ik ga ermee akkoord



- voordelen/risico's
- alternatieven
- financiële consequenties (raming)

5 Ik kan vertrouwen op en toegang hebben tot een bijgewerkt dossier



- consultatie
- kopie

6 Ik ben verzekerd van privacy



7 Ik kan een klacht indienen bij de ombudsman van het ziekenhuis



Wat zijn mijn verantwoordelijkheden en die van mijn naasten?

- ✓ Wij respecteren de zorgverleners
- ✓ Wij vertonen gedrag dat vrij is van fysiek, psychisch of verbaal geweld
- ✓ Wij respecteren de bezoeken
- ✓ Wij respecteren de eigendommen van de instelling en de geldende voorschriften
- ✓ Wij zullen geen beelden (foto's, video's) van het personeel maken of verspreiden zonder hun toestemming



Niet-naleving van de geldende voorschriften kan leiden tot sancties

- ✓ Ik stel vragen om mijn situatie te begrijpen



- ✓ Ik ben een **partner** van mijn behandeling
- ✓ Ik respecteer de voorgestelde maatregelen voor mijn veiligheid en die van anderen
- ✓ Ik stel een **vertrouwenspersoon** en een **gevolmachtigde** aan

Vertrouwenspersoon: die mij kan helpen informatie over mijn gezondheidstoestand te verkrijgen, mijn dossier te raadplegen of een klacht in te dienen.

Een gevolmachtigde: om mij te vertegenwoordigen in geval ik niet langer in staat ben om mijn rechten als patiënt zelf uit te oefenen (coma, enz.).

Wat als mijn rechten niet worden gerespecteerd?