

Informatiebrochure



Uw rechten en plichten als patient



azGlorieux
ZVB | TOTAALZORG | VLAAMSE ARDENNEN

www.werken-glorieux.be



**Goede afspraken en
open communicatie
zorgen voor vertrouwen
tussen zorgverlener en patiënt.**

Beste patiënt

Tijdens uw behandeling in het ziekenhuis komt u in contact met verschillende zorgverleners. U mag van hen verwachten dat zij er alles aan doen om u een deskundige behandeling en een goede verzorging te geven. De rechten van patiënten, met betrekking tot hun zorg, zijn in ons land wettelijk vastgelegd sinds 2002.

Onze zorgverleners verwachten echter ook het één en ander van u.

Om de best mogelijke medische zorg te verkrijgen, is het immers ook nodig dat u zich als patiënt aan enkele afspraken houdt.

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

In deze folder vindt u hierover meer informatie.

Respectvol
omgaan met elkaar, daar
wordt iedereen beter van.



inhoud

Graag hulp?

U kan een **vertrouwenspersoon** aanstellen om u bij te staan en u te helpen bij het uitoefenen van uw rechten. Als u niet meer in staat bent om zelf uw rechten uit te oefenen, dan kan uw **vertegenwoordiger** dat doen in uw plaats.

Meer info over het inschakelen van een **vertrouwenspersoon of vertegenwoordiger** kan u vinden op onze website www.azglorieux.be:
patiënten -> patiëntenrechten/plichten van de patiënt.

OMBUDSDIENST

Tel.: **055 23 30 30**

Mail: ombudsdienst@azglorieux.be

Adres: t.a.v ombudsdienst

Glorieuxlaan 55, 9600 Ronse

id



Rechten

6

Plichten

10

**Wat als iemand zich niet aan
de regels houdt?**

16

Meer info?

18

Ligging

Bereikbaarheid

opname

verblijf

Uw ontslag

groei

Uw mening

administratie

de kamer



reco

RECHTEN

De zorgverlener biedt u kwalitatieve zorg

Als patiënt krijgt u de best mogelijke zorgen. De medische kennis en beschikbare technologie worden ingezet om u te behandelen volgens uw behoeften. Dit gebeurt altijd respectvol. De zorgverlener houdt rekening met uw recht om deel te nemen aan de zorg en mee te beslissen. Sociale klasse, seksuele geaardheid en geloofsovertuiging mogen hierbij geen rol spelen. Ook pijnbestrijding maakt deel uit van kwaliteitsvolle zorg.

Als patiënt kiest u vrij uw zorgverlener

U bent vrij in de keuze van uw zorgverlener en u kan uw keuze op elk moment wijzigen. Omwille van feitelijke beperkingen (bv. wachtdienst) zal dit niet altijd mogelijk zijn. U bent ook vrij om binnen of buiten het ziekenhuis een tweede mening (second opinion) te vragen. Indien u dit wenst kan u hiervoor een kopie van uw huidige dossier opvragen. Zie hierover meer in de rubriek “patiëntendossier”.

chten

In het az Glorieux gaan we ervan uit dat u akkoord gaat met de zorgverlener (arts, verpleegkundige, kinesist,...) met wie u in contact komt.

De zorgverlener geeft u duidelijke en volledige informatie

Uw zorgverlener moet u de nodige info meedelen, zodat u uw gezondheidstoestand kan begrijpen. Hij geeft u daarbij een beeld van de mogelijke evolutie. U krijgt tevens advies over wat u best doet en laat.

Dit gebeurt in duidelijke taal, zodat u alles begrijpt. Aarzel niet om vragen te stellen of om een herhaling te vragen indien iets niet duidelijk is.





U geeft toestemming voor een behandeling

Uw zorgverlener moet u vooral voldoende informeren, zodat u in alle vrijheid en goed geïnformeerd beslissingen kan nemen. De info die hij/zij u geeft over onderzoeken en behandelingen moet duidelijk zijn. Voor bepaalde behandelingen en ingrepen heeft de zorgverlener uw mondelinge of schriftelijke toestemming nodig om uw behandeling op te starten. Bij een spoedgeval mag uw zorgverlener de behandeling meteen starten als uw wil onmogelijk te achterhalen is.



De zorgverleners houden een dossier bij

De zorgverleners in het az Glorieux houden een dossier voor u bij. Dit dossier wordt voornamelijk elektronisch bijgehouden. Het dossier kan worden ingezien door andere zorgverleners op voorwaarde dat zij direct bij uw behandeling betrokken zijn en enkel zolang deze betrokkenheid duurt.

Uw huisarts heeft toegang tot bepaalde delen van dit dossier.

U mag uw dossier onder bepaalde voorwaarden inzien of een afschrift vragen. Neem daarvoor contact op met uw arts of de ombudsdienst.



De zorgverlener respecteert uw privacy

Tijdens uw behandeling mogen enkel dié personen aanwezig zijn, die op professioneel vlak nodig zijn. Informatie in verband met uw gezondheid wordt niet aan derden megedeeld.

Alle medewerkers van het az Glorieux zijn strikt gebonden aan beroepsgeheim.



PLICHTEN



U geeft de juiste informatie over uw identiteit

Om uzelf en andere patiënten te beschermen, moet u zich correct identificeren in het ziekenhuis. Dat is nodig om misbruik te voorkomen en te vermijden dat gegevens onder een verkeerde naam worden vastgelegd in het medisch dossier. We hebben daarvoor u identiteitskaart nodig of een ander geldig legitimiteitsbewijs. Bij opname in het ziekenhuis krijgt u een naambandje met enkele identificatiegegevens. Voor uw eigen veiligheid vragen wij u dit niet te verwijderen.

U verleent uw medewerking

De zorgverlener mag van u verwachten dat u juiste en volledige informatie geeft over uw gezondheidstoestand en uw medicatiegebruik. Alleen zo is de zorgverlener in staat u zo goed mogelijk te behandelen.

Als patiënt hebt u de plicht mee te werken aan de behandeling waarmee u hebt ingestemd. Volg de adviezen van uw arts dus goed op en verleen uw medewerking aan de zorgverleners. Kom ook uw afspraken na. Als u onvoorzien verhindert bent, verwittigt dan zo snel mogelijk uw arts.

plichten

U betaalt voor uw behandeling

Het ziekenhuis heeft recht op betaling voor de verstrekte zorg. Wanneer u gebruik maakt van de medische diensten van het ziekenhuis, bent u aansprakelijk voor de betaling van de kosten. Alle aanrekeningen tijdens een opname worden geregeld via een factuur. De consultatie bij een arts voor bepaalde onderzoeken kan u gevraagd worden onmiddellijk te betalen.

We proberen het zo te regelen, dat u zich over de betaling zo weinig mogelijk zorgen hoeft te maken. Hiervoor moet u wel uw verzekeringsgegevens meebrengen naar het ziekenhuis.

Contactinfo zie pag. 19 of op **www.azglorieux.be**
bij “patiënten” -> financiële informatie.

Stel gerust al
uw vragen

U behandelt materialen met zorg



Draag zorg voor het materiaal in het ziekenhuis: breng geen beschadiging of vervuiling toe. Laat ook geen materiaal rondslingeren en gooi afval in de vuilnisbak. Respecteer het werk van het onderhoudspersoneel en houd gangen, toiletten en andere ruimtes netjes.

Uw eigen waardevolle voorwerpen of grote geldbedragen laat u best thuis. Het ziekenhuis is niet aansprakelijk voor verlies of diefstal.



U leeft de huisregels na

Er wordt van u verwacht dat u de formele en informele huisregels respecteert. Als patiënt respecteert u de privacy en rust van uw medepatiënten. Elke patiënt kijkt uit naar bezoek. Maar om de rust en veiligheid in het ziekenhuis te garanderen, verwachten we dat bezoekers de bezoeken respecteren.

- Er geldt een algemeen rookverbod in het ziekenhuis.
- Roken is alleen toegestaan in de rokerszone.
- Sigarettenpeuken horen thuis in de asbakken.



U respecteert de zorgverleners

Fatsoen en wederzijds respect vormen de basis voor contacten tussen medewerkers van het ziekenhuis, patiënten en bezoekers. Het ziekenhuis tolereert geen denigrerende of discriminerende opmerkingen, agressief gedrag of andere vormen van bedreiging.

Filmen en fotograferen

Indien u of een bezoeker een medische behandeling wil fotograferen of filmen moet de toestemming gevraagd worden aan de arts of aan de zorgvertrekkers die men wil fotograferen en/of filmen. Toestemming wordt enkel gegeven voor privégebruik van de beelden, exclusief sociale media.

Als u een medewerker van het ziekenhuis wil fotograferen, moet de patiënt of de bezoeker altijd toestemming vragen aan de betrokken medewerker. Dit geldt ook indien een patiënt een foto van zichzelf of een selfie neemt waarop een medewerker zichtbaar is.

Het fotograferen van andere patiënten is niet toegestaan als zij op een herkenbare manier (hoe minimaal ook) in beeld komen.

MEEWERKEN AAN
DE ZORG





Meewerken aan de zorg

Wij stimuleren de deelname aan de zorg door familieleden, doch vragen wij hierbij wel rekening te houden met enkele regels. Indien u bijvoorbeeld uw familielid wenst te helpen bij het eten of bij de lichamelijke verzorging, of indien u specifieke voeding wenst mee te brengen, vragen we dat je dit vooraf met de verpleegkundigen bespreekt.

MEER INFO OVER DE WET OP PATIËNTENRECHTEN?

Raadpleeg de website van de Federale Overheid
www.patientrights.be

zich niet aan de

WAT ALS IEMAND ZICH NIET AAN DE REGELS HOUDT?

Uw rechten

Hebt u vragen of hebt u een gevoel van ontevredenheid? Vindt u dat uw patiëntenrechten niet gerespecteerd worden?

Dan kunt u contact opnemen met de ombudsdienst.

De ombudspersoon luistert naar uw verhaal en geeft informatie. Wanneer u een geschil met uw zorgverlener zelf niet kan oplossen, kan de ombudsdienst bemiddelen.

Uw plichten

- Als u uw plichten niet nakomt, kan dit een reden zijn om de behandeling stop te zetten.
- Bij agressie of geweld wordt zo nodig de politie ingeschakeld.
- Als u uw factuur niet betaalt, kunnen extra kosten worden aangerekend en in een latere fase kunnen gerechtelijke stappen worden ondernomen voor de inning.



regels houden?

U bent misschien niet altijd in staat uw plichten na te komen. Meldt dit aan onze medewerkers. Wij proberen alles in het werk te stellen om een oplossing te vinden.

Aansprakelijkheid az Glorieux

De artsen werkzaam in het ziekenhuis zijn persoonlijk en onbeperkt aansprakelijk voor gebeurlijke fouten, tekortkomingen of onzorgvuldigheden in de uitoefening van hun kunde. Het ziekenhuis is echter niet aansprakelijk voor de tekortkomingen begaan door de artsen die in het ziekenhuis werkzaam zijn in verband met de eerbiediging van de patiëntenrechten.



Meer info

MEER INFO?

Ombudsdienst

De ombudspersoon van het az Glorieux is dagelijks bereikbaar van 8u30 tot 17u00.

U meldt zich best aan via het onthaal.

OMBUDSDIENST

Tel.: **055 23 30 30**

Mail: ombudsdienst@azglorieux.be

Post: t.a.v. ombudsdienst

Glorieuxlaan 55, 9600 Ronse





Contactinfo bij vragen over uw factuur

Voor kostensimulatie en voor vragen over uw factuur,
remgeld, voorschotten,...

DIENT FACTURATIE

Tel.: **055 23 36 78**

Mail: facturatie@azglorieux.be

Post: t.a.v. dienst facturatie

Glorieuxlaan 55, 9600 Ronse

Wij wensen **U** alvast
een **spoedig** herstel!

Dank aan az Blasius voor het gebruik van de door hen ontwikkelde tekstgedeelten. ©az Glorieux. Niets uit deze brochure mag worden overgenomen zonder uitdrukkelijke toestemming.



azGlorieux
ZVB | TOTAALZORG | VLAAMSE ARDENNEN

VZW WERKEN GLORIEUX

az Glorieux

ZVB | TOTAALZORG | VLAAMSE ARDENNEN

- Algemeen Ziekenhuis Ronse
- Medisch Centrum Avelgem
- Medisch Centrum Opbrakel
- Poste Médical Lessines
- Collectieve Autodialyse Waregem
- Collectieve Autodialyse Oudenaarde
- Collectieve Autodialyse Zottegem
- Congrescentrum

Glorieux Ouderenzorg

- WZC De Samaritaan
- WZC Hogerlucht
- WZC Sint-Leonard
- Assistentiewoningen Forum Sint-Hermes
- Assistentiewoningen Residentie Louise-Marie
- Assistentiewoningen Jericho

Glorieux Kind- & Jeugdzorg

- C.A.R. NOK Centrum
- Kinderopvang Glorieux
- CKG Glorieux

az Glorieux Ronse
vzw Werken Glorieux

Glorieuxlaan 55
9600 Ronse
Tel. 055 23 30 11
Fax 055 23 30 22
www.werken-glorieux.be
info@werken-glorieux.be