

Rechten van de patiënt

Recht op kwaliteitsvolle dienstverlening

Onze medewerkers proberen iedere dag onze missie voor en je recht op een **kwaliteitsvolle zorg** in de praktijk te brengen zonder onderscheid op basis van sociale klasse, nationaliteit of inkomen.

Recht op vrije keuze van zorgverlener

Je mag als patiënt zelf kiezen door welke zorgverlener je je wil laten behandelen. Je mag ook steeds voor een tweede opinie een andere dokter raadplegen. In de wachtdienst of door de specialisatie van een arts is de **vrije keuze** soms beperkt. Je kan ook niet kiezen voor een bepaalde afdeling. De specialist kan (buiten noodgevallen) ook kiezen om je niet (langer) te behandelen.

Recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer

Je hebt recht op **privacy**: Informatie over je gezondheidstoestand mag niet aan anderen meegedeeld worden, zonder jouw toestemming, ook niet aan je familie. Zonder je toestemming mag niemand die niet noodzakelijk is in de zorg aanwezig zijn bij een behandeling of een onderzoek. Je mag zelf altijd vragen wat de functie is van de medewerker die je helpt als die zichzelf niet voorstelt. Je hebt ook recht op een goede bescherming van je persoonsgegevens. Meer informatie is te vinden in de brochure met het privacyreglement voor patiënten (94.063N).

Recht op info over je gezondheidstoestand en op het geven van je toestemming

De dokter komt regelmatig bij je langs om - indien je dit wil - alle nodige **informatie** te geven over je **gezondheidstoestand** en de vermoedelijke evolutie ervan. Indien je dit wenst, mag je je laten bijstaan door een vertrouwenspersoon (vb familie, vriend). De verpleegkundigen kunnen het tijdstip van het artsbezoek meedelen, zodat ze er eventueel bij kunnen zijn. Voor elke behandeling of ingreep vragen we je **toestemming** tenzij jij of je vertegenwoordiger die niet kan geven. We vragen soms ook om deze toestemming schriftelijk vast te leggen door het ondertekenen van een "akkoord na info" formulier (vb een operatie). Je kan ook weigeren.

Recht op een patiëntendossier dat zorgvuldig bijgehouden en veilig bewaard wordt

Om je optimaal te kunnen behandelen maar ook voor een correcte administratieve afhandeling, wordt voor iedere patiënt een **patiëntendossier** aangelegd. Enkel wie toegang moet hebben tot de gegevens, krijgt deze en is door het beroepsgeheim gebonden. De arts kan je vertellen wat er in je dossier staat. Je mag ook je dossier inkijken of iemand aanstellen om dit te doen. Je kan met een specifiek formulier ook een copie van je patiëntendossier vragen.

Recht op effectieve pijnbestrijding

Je hebt recht op zorg met aandacht voor de **pijn** die je voelt. Daarom zal de verpleging ook regelmatig je pijn meten en wordt eventueel beslist tot bijkomende pijnmedicatie.

Recht op klachtenbemiddeling

Je kan terecht bij de ombudsdienst die in alle discretie zal luisteren naar je **klacht** en/of **suggestie**. Voor ieder therapeutisch ongeval kun je een klacht indienen bij het ziekenhuis (**centrale aansprakelijkheid**). Een lijst van medewerkers die daar niet toe behoren, vind je op de website.

Verwachtingen naar de patiënt

Om de best mogelijke medische zorg te krijgen, is het nodig dat u zich als patiënt aan enkele afspraken houdt. Goede afspraken scheppen vertrouwen en openheid en stellen de zorgverleners in staat u de beste zorg te verstrekken.

Als patiënt heb je rechten.

Daarnaast verwachten de directie, de zorgverleners en andere medewerkers van het ziekenhuis ook jouw engagement.

Daarom vragen wij...

dat je in het persoonlijk contact met de medewerkers **respect** toont, zoals wij dit ook van hen verwachten.

Zo verwachten we ook dat je respect toont voor de rust en privacy van je medepatiënten.

dat je medewerkers zonder hun toestemming niet herkenbaar in beeld brengt als je selfies of foto's neemt.

dat je met de nodige aandacht de **aanbevelingen en de richtlijnen** van het ziekenhuis en de zorgverleners volgt.

dat je je zorgverleners **duidelijk en correct informeert** zodat een verantwoorde zorg en behandeling gegeven kan worden.

dat je laat weten aan het labo als je niet wenst dat je stalen na het onderzoek nog verder gebruikt worden voor kwaliteitsdoeleinden.

dat je geen **geneesmiddelen** van buiten het ziekenhuis inneemt zonder overleg met je arts of verpleegkundige.

dat je je maximaal inspant om je te houden aan de **afspraken** inzake je behandeling en zorg.

dat je instaat voor een correcte **betaling** van de aangeboden facturen.

dat je de zorgverleners tijdig informeert wanneer je een bepaalde afspraak niet kan nakomen.

dat je aan je bezoekers vraagt het **bezoekuur** te respecteren en de kamer te verlaten bij het bezoek van de arts of de verpleegkundige.

enkel te **roken** in de voorziene **rokerszone** (op het binnenterras van het ziekenhuis).

de hoofdverpleegkundige te **verwittigen** indien je de afdeling verlaat en dan steeds een **kamerjas** te dragen.

waardevolle voorwerpen thuis te laten.

Het ziekenhuis is niet verantwoordelijk voor verlies of diefstal. Gevonden voorwerpen worden verzameld aan het onthaal

Meer info vind je op de **infomuur** van het **JYZ (route 76)** en op onze **website**.
Je kan ook terecht bij de **ombudsdienst (route 94)**.