

## 6. Rechten van de patiënt

Patiënten hebben een aantal rechten die vastgelegd zijn in de wet van 22 augustus 2002. De patiënt heeft recht op:

- een kwaliteitsvolle dienstverlening
- de vrije keuze van een beroepsbeoefenaar
- informatie over de gezondheidstoestand
- het geven van toestemming in iedere tussenkomst van de beroepsbeoefenaar
- een zorgvuldig bijgehouden patiëntendossier, met mogelijkheid tot inzage en afschrift
- bescherming van de persoonlijke levenssfeer
- het neerleggen van een klacht bij de bevoegde ombudsfunctie
- bescherming van de privacy

Meer informatie over de wet van de patiëntenrechten vindt u op: [www.patientsrights.be](http://www.patientsrights.be) of in de brochure "patiëntenrechten, een uitnodiging tot dialoog".

## 7. Plichten van de patiënt

Naast bovenstaande rechten heeft de patiënt ook de plicht om:

- Mee te werken met de zorgverstrekker door de nodige informatie te geven. Dit is belangrijk naar diagnose en instelling van de behandeling.
- De raadgevingen van de zorgverstrekker op te volgen.



Hebt u vragen suggesties of klachten?  
Spreek er over met uw zorgverlener of  
ombudspersoon.



**OMBUDSDIENST**



□ Campus Sint-Jan  
Schiepse Bos 6  
B 3600 Genk

□ Campus Sint-Barbara  
Bessemersstraat 478  
B 3620 Lanaken

□ Campus André Dumont  
Stalenstraat 2  
B 3600 Genk



## 1. Ombudsdienst

De organisatie van een ziekenhuis is een complex gebeuren waar heel wat medewerkers bij betrokken zijn. Centraal hierin staat de patiënt.

Het is onvermijdelijk dat er zich soms situaties voordoen in het ziekenhuis, die voor verbetering of aanpassing vatbaar zijn.

Als u klachten of problemen zou hebben, willen wij u adviseren om deze zo vlug mogelijk met de rechtstreeks betrokkenen te bespreken. Komt u hierbij niet tot het gewenst resultaat, kunt u terecht bij de ombudspersoon, Lieve Lenie.

De ombudsdienst zal u verder ook informeren over uw rechten als patient, evenals uw suggesties in ontvangst nemen.

Op deze wijze wil de ombudsdienst een bijdrage leveren om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren. Communicatie blijft hierin één van de belangrijkste schakels.

U vindt de ombudsdienst op campus St. Jan. Voor meer informatie kan u terecht bij het onthaal.

## 2. Hoe kan u klacht indienen?

**Mondeling:**

- Telefonisch op het nummer 089/32 15 21
- Persoonlijk gesprek, bij voorkeur na telefonische afspraak

**Schriftelijk:**

- Brief gericht aan:  
ZOL t.a.v. ombudspersoon  
Schiepse Bos 6, 3600 Genk
- Email: [ombudspersoon@zol.be](mailto:ombudspersoon@zol.be)
- Via de website: [www.zol.be/patiënten/ombudsdienst...](http://www.zol.be/patiënten/ombudsdienst...)

## 3. Wat kan u verwachten van de ombudsdienst?

De ombudsdienst vormt de schakel tussen de patiënt, zijn familie en het ziekenhuis. De ombudspersoon biedt u een luisterend oor en start indien u dit wenst de klachtenprocedure op. De ombudspersoon zal de klacht onderzoeken en tracht vervolgens te bemiddelen met alle betrokken partijen om tot een aanvaardbare oplossing te komen. Indien u niet tevreden bent met dit resultaat, zal de ombudsdienst voorzien in eventuele externe mogelijkheden voor de behandeling van uw klacht.

Uw klacht, van welke aard ook, zal met respect voor uw privacy in alle neutraliteit, en binnen de kortst mogelijke tijd behandeld worden.

Het ZOL gaat de formele verbintenis aan om alle schriftelijk geformuleerde klachten te onderzoeken.

## 4. Jaarverslag

Elk jaar maakt de ombudsdienst een verslag waarin actiepunten en aanbevelingen anoniem worden geformuleerd. Dit jaarverslag wordt voorgelegd aan de raad van bestuur, de ziekenhuisdirectie en leidinggevenden en vormt hiermee een belangrijk hulpmiddel in de verbetering van de kwaliteit van de patiëntenzorg.

## 5. Hoe vraagt u inzage of afschrift van uw patiëntendossier?

Meer informatie over de inzage of het afschrift van uw patiëntendossier vindt u in het "reglement inzake het inzagerecht in het patiëntendossier en het opvragen van stukken uit dit dossier door de patiënt". Het formulier voor de aanvraag hiervan kan u tevens terugvinden op de website: [www.zol.be/patiënten/ombudsdienst...](http://www.zol.be/patiënten/ombudsdienst...)

Indien de patiënt overleden is, heeft de familie slechts onrechtstreeks toegang tot het patiëntendossier. Dit kan enkel via een beroepsbeoefenaar, zoals bijvoorbeeld de huisarts.

Voor aanvullende informatie en het huishoudelijk reglement van de ombudsdienst kan u altijd terecht op [www.zol.be](http://www.zol.be).