



Jij bent patiënt: wat kan je van het ziekenhuis verwachten?

Tijdens een bezoek aan of een verblijf in ons ziekenhuis heb je als patiënt heel wat rechten. Conform de Wet op de Patiëntenrechten (2002) sommen we in deze infofolder op wat jij nu juist kan verwachten in het ziekenhuis.

Recht op kwaliteitsvolle dienstverlening

Je hebt recht op de best mogelijke zorgen. We zetten onze medische kennis en beschikbare technologie in om je te behandelen volgens jouw behoeften. Dit betekent niet dat we aan alle mogelijke individuele behoeften moeten voldoen, wel dat je recht hebt op de best mogelijke zorg in vergelijking met de geldende standaarden op dat moment. Sociale klasse, culturele achtergrond of geloofsovertuiging mogen hierbij geen rol spelen.

Je hebt het recht om de meest aangepaste zorg te krijgen om pijn te voorkomen, te behandelen en te verzachten.

Recht op vrije keuze van zorgverlener

Je bent vrij in de keuze van je zorgverlener en je kan je op elk moment richten tot iemand anders, bijvoorbeeld voor een tweede advies. Soms is de vrije keuze beperkt, bijvoorbeeld in de wachtdienst, door specialisatie of door de organisatie van de zorgverlening in het ziekenhuis.

Elke zorgverlener heeft ook het recht om je als patiënt niet (verder) te behandelen. Behalve in geval van nood: dan is de zorgverlener verplicht om hulp te verlenen. Onderbreekt een zorgverlener je behandeling, dan moet de zorgverlener wel zorgen dat een andere zorgverlener je behandeling kan voortzetten.

Recht op de bescherming van je privacy

Zonder je toestemming mogen bij een behandeling of onderzoek enkel mensen aanwezig zijn die er beroepshalve nodig zijn. Voor alle andere personen is jouw toestemming steeds vereist.

Informatie over je gezondheid mag zonder je toestemming niet aan anderen worden meegedeeld, ook niet aan familie.

We dragen ook extra zorg voor de privacy en bescherming van jouw persoonsgegevens. Voor meer uitleg verwijzen we graag naar onze privacyverklaring op de website of het exemplaar dat ter inzage ligt aan het onthaal.

Recht op informatie

Je zorgverlener moet je alle informatie meedelen die nodig is om je gezondheidstoestand te begrijpen. Je krijgt daarbij een beeld van de mogelijke evolutie en advies over wat je best doet en laat.

Dit dient te gebeuren in duidelijke taal, zodat je alles begrijpt. Je kan zelf een familielid of vriend aanstellen die je kan bijstaan als vertrouwenspersoon.

Wanneer je bepaalde informatie niet wenst te ontvangen, bespreek je dit best met je zorgverlener.

Rechten i.v.m. het patiëntendossier

Je zorgverlener houdt een patiëntendossier bij. Dit dossier wordt vertrouwelijk bewaard. Verander je van zorgverlener? Dan vraag je om het patiëntendossier over te dragen. Je hebt het recht om je eigen dossier in te kijken of om een afschrift te vragen. Hiervoor richt je je tot je zorgverlener.

Recht op het geven van je toestemming op basis van informatie

Je zorgverlener heeft je toestemming nodig om je behandeling op te starten of verder te zetten. Je zorgverlener moet je goed op tijd informeren over alle aspecten van diens tussenkomst, zoals mogelijke risico's en alternatieven, zodat je weloverwogen en in alle vrijheid beslissingen kan nemen. Deze toestemming heet ook wel 'informed consent' en ze wordt bijgehouden in je patiëntendossier.

Bij een spoedgeval mag je zorgverlener de behandeling wel meteen starten als onmogelijk te achterhalen is wat jij zou willen.

Je kan een behandeling ook weigeren, de zorgverlener zal je dan informeren over de gevolgen hiervan.

Recht op een vertrouwenspersoon en/of vertegenwoordiger

Je kan een vertrouwenspersoon aanduiden die je bijstaat bij de uitoefening van je rechten als patiënt, bijvoorbeeld: wanneer je informatie ontvangt.

Je kan zelf een vertegenwoordiger aanduiden die jouw rechten in jouw naam uitoefent wanneer je daartoe zelf niet meer in staat bent.

Ben je zelf niet meer in staat je rechten uit te oefenen, maar koos je geen vertegenwoordiger, dan wordt een vertegenwoordiger volgens de wet 'patiëntenrechten' aangeduid.

Recht op klachtenbemiddeling

Vind je dat een van je patiëntenrechten niet gerespecteerd wordt? Dan kan je terecht bij de ombudsdienst. De ombudsdienst zal in alle discretie luisteren en hierover met je in gesprek gaan. Wanneer je een geschil met je zorgverlener niet kan oplossen, kan de ombudsdienst bemiddelen.

Dialogo

Ga eerst in gesprek met je zorgverlener wanneer iets niet loopt zoals verwacht. Zoek samen naar een oplossing.

Indien nodig kan je ook contact opnemen met een medewerker van de ombudsdienst van het AZ Sint-Jan Brugge AV op **050 45 20 41 of via ombudsdienst@azsintjan.be**.

Jij bent patiënt: wat verwacht het ziekenhuis van jou?

Informatie

Geef volledige, eerlijke en duidelijke informatie over je gezondheidstoestand en je thuismedicatie.

Neem tijdens een opname geen geneesmiddelen zonder overleg met je zorgverlener.

Medewerking

Bij opname krijg je een identificatiebandje om. Controleer de gegevens en blijf het dragen tijdens je verblijf in het ziekenhuis. Werk zo goed mogelijk mee aan je behandeling. Vraag om verduidelijking en uitleg als je iets niet begrijpt. Laat waardevolle voorwerpen thuis.

Respect

Respecteer de zorgverleners. Vertoon geen fysiek en/of verbaal agressief gedrag.

Vraag aan je bezoekers om het bezoekuur te respecteren en de kamer te verlaten bij het bezoek van de arts of verpleegkundige.

Respecteer de privacy en rust van medepatiënten.

Neem geen foto's of maak geen video- en/of geluidsopnames van personen zonder hun uitdrukkelijke voorafgaande toestemming.

Rook enkel op de daartoe voorziene plaatsen.

Noot

In sommige specifieke gevallen voorziet de regelgeving een afwijking van of uitzondering op deze rechten. Raadpleeg voor meer informatie de website www.patientrights.be of de ombudsdienst van het ziekenhuis.

Goede zorg laat niemand achter

Ombudsdienst

050 45 20 41

ombudsdienst@azsintjan.be

Campus Sint-Jan, Ruddershove 10, 8000 Brugge, 050 45 21 11
Campus SFX, Spaanse Loskaai 1, 8000 Brugge, 050 47 04 70
info@azsintjan.be - www.azsintjan.be

v.u.: Hans Rigauts, AZ Sint-Jan Brugge AV,
Ruddershove 10, 8000 Brugge - januari 2024

**AZ
Sint-Jan
Brugge**

**AZ
S.J.**