

# *Uw rechten en plichten als patiënt*



B5007- 07 2018



*az Sint  
Blasius*

### Beste patiënt

Tijdens uw behandeling in het ziekenhuis komt u in contact met verschillende zorgverleners. U mag van hen verwachten dat zij hun best 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 en dit 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.

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

### 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 op onze website [www.azsintblasius.be](http://www.azsintblasius.be) bij 'patiënten / rechten en waarden'.

*Meer informatie over de Wet op de Patiëntenrechten vindt u ook op de website van de federale overheid [www.patientrights.be](http://www.patientrights.be)*

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

### 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.

### De zorgverlener geeft u duidelijke en volledige informatie

Uw zorgverlener moet u de nodige info meedelen, zodat u uw gezondheids-toestand 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 en mee beslissingen kan nemen over uw gezondheid. Aarzel niet om vragen te stellen of om een herhaling te vragen indien iets niet duidelijk is.

### Als patiënt kiest u vrij uw zorgverlener

U bent vrij in de keuze van uw zorgverlener en kan uw keuze wijzigen. U bent ook vrij om binnen of buiten het ziekenhuis een 'second opinion' (tweede mening) te vragen.



*In az Sint-Blasius gaan we ervan uit dat u akkoord gaat met de beroeps-beoefenaar met wie u in contact komt.*

*Indien dit niet zo is, vragen we u om dit uitdrukkelijk te melden. We onderzoeken dan in welke mate we aan deze wens kunnen tegemoet komen. Omwille van feitelijke beperkingen (bv. wachtdienst) zal dit niet altijd mogelijk zijn.*

### 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 meegedeeld.

*In az Sint-Blasius houden alle artsen, medewerkers, stagiairs en vrijwilligers zich aan de Privacy Gedragscode.*

*Als patiënt kan u ons privacybeleid terugvinden op [www.azsintblasius.be/patiënten/privacy](http://www.azsintblasius.be/patiënten/privacy).*



## Uw rechten

### U hebt toegang tot het patiëntendossier

Uw zorgverlener houdt voor u een dossier bij. Dat dossier bewaart hij op een veilige plaats. U kan uw zorgverlener vragen om aan het dossier bepaalde documenten toe te voegen (bv. een wetenschappelijk artikel over uw ziekte).

Verandert u van zorgverlener? Dan vraagt u gewoon dat het patiëntendossier wordt overgedragen. In bepaalde omstandigheden kan u inzage krijgen in uw patiëntendossier of er een kopie van laten maken.

Contact: [katrien.boodts@azsintblasius.be](mailto:katrien.boodts@azsintblasius.be) of 052 25 28 19

Sinds 2018 kan u delen van uw dossier ook digitaal (via het internet) inkijken via [www.mynexuzhealth.be](http://www.mynexuzhealth.be).



*Artsen, verpleegkundigen en paramedici van az Sint-Blasius kunnen uw dossier inkijken, op voorwaarde dat ze direct bij uw behandeling betrokken zijn en enkel zolang deze betrokkenheid bij uw behandeling duurt.*

*Ook uw huisarts en specialisten van andere ziekenhuizen kunnen uw dossier raadplegen onder dezelfde voorwaarden. Elk van deze personen is strikt gebonden aan het beroepsgeheim. Meer info op [www.azsintblasius.be](http://www.azsintblasius.be) bij 'patiënten / rechten en waarden'.*

### U geeft toestemming voor een behandeling

Uw zorgverlener moet u 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. Bij volgende behandelingen en ingrepen vraagt de zorgverlener vooraf uw mondelinge of schriftelijke toestemming :

- heilkundige ingrepen
- anesthesie (verdooving): algemene, locoregionale, of (diepe) sedatie
- toediening van bloed en bloedproducten
- endoscopie: gastro-enterologie en pneumologie (indien onder algemene verdooving)
- chemotherapie
- dialyse
- zwangerschapsonderbreking
- wegneming van organen bij levende donors
- wegneming van lichaamsmateriaal (cellen, weefsels) bij levende donors
- euthanasie
- medische experimenten op de menselijke persoon



Bij een spoedgeval mag uw zorgverlener de behandeling meteen starten als uw wil onmogelijk te achterhalen is. U kan zelf een familielid of vriend aanstellen die u kan bijstaan als vertrouwenspersoon.

## Uw 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 vragen uw identiteitskaart. Bij opname in het ziekenhuis krijgt u een naambandje; 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 verhinderd bent, verwittig dan zo snel mogelijk uw arts.

### U leeft de huisregels na

Als patiënt respecteert u de privacy en de rust van uw mede-patiënten. Elke patiënt kijkt uit naar bezoek. Maar om de rust en veiligheid in het ziekenhuis te garanderen, verwachten we dat bezoekers de bezoeken respecteren.

Overall in het ziekenhuis (kamers, gangen, wachtl lokalen,...) geldt een absoluut rookverbod. Ook het gebruik van de e-sigaret is verboden (volgens de wet van 22/12/2009). Roken is enkel toegelaten tussen 7.00u en 21.00u in de daartoe bestemde overdekte zone, buiten naast de hoofdingang. Roken is niet mogelijk tussen 21.00u en 7.00u. Dit geldt voor iedereen, ook voor inslapende familie. Sigarettenpeuken horen thuis in de asbakken.



### 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, wachtzalen, 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 respecteert de zorgverleners

Fatsoen en wederzijds respect vormen de basis voor contacten tussen medewerkers van het ziekenhuis, patiënten en bezoekers.

In het ziekenhuis is geen plaats voor denigrerende of discriminerende opmerkingen, agressief gedrag of andere vormen van bedreiging.



### 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. In az Sint-Blasius worden alle aanrekeningen geregeld via een factuur, die naar uw thuisadres wordt verzonden. Bij opname in het ziekenhuis dient u wel op de opnamedag een voorschot 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.

Bij een opname krijgt u ook een verklaring met uw kamerkeuze en de financiële voorwaarden. Stel gerust vragen als u meer informatie wenst.

U kan vooraf een berekening van de kosten laten uitvoeren. Vraag dit ruim op voorhand aan. Sommige kosten zijn echter niet vóór de ingreep te bepalen. Informatie over tarieven en prijsramingen van de meest voorkomende ingrepen en onderzoeken vindt u ook op onze website: [www.azsintblasius.be/patiënten/financieel](http://www.azsintblasius.be/patiënten/financieel).

### Contactinfo bij vragen over uw factuur

Voor een kostenberekening en voor vragen over uw factuur, remgeld, voorschotten, ... :

dienst facturatie 052 25 24 30  
[facturatie@azsintblasius.be](mailto:facturatie@azsintblasius.be)

Voor vragen ivm herinneringsbrieven, afbetalingen, ... :

dienst boekhouding 052 25 24 28 of 052 25 24 13  
[debiteuren@azsintblasius.be](mailto:debiteuren@azsintblasius.be)

schriftelijk:  
az Sint-Blasius  
dienst tarificatie  
Kroonveldlaan 50  
9200 Dendermonde

## Wat als deze regels niet nageleefd worden?

### Uw rechten

- Heeft u vragen met betrekking tot de verwerking van uw persoonlijke gegevens?  
U kan zich wenden tot onze functionaris voor gegevensbescherming (DPO).
- Vindt u dat uw patiëntenrechten niet gerespecteerd worden?  
U kan 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.
- contactgegevens DPO en ombudsdienst achteraan deze brochure

### Aansprakelijkheid az Sint-Blasius

az Sint-Blasius is aansprakelijk voor alle beroepsbeoefenaars die in het ziekenhuis werken. Dit wordt de 'centrale aansprakelijkheid van het ziekenhuis' genoemd. Dit betekent dat u een klacht tegen een beroepsbeoefenaar kan indienen bij één centraal punt, namelijk de ombudsdienst van het ziekenhuis.

### Uw plichten

Als u uw plichten niet nakomt, kan dit een reden zijn om de behandeling stop te zetten.

Bij agressie of geweld wordt de politie ingeschakeld.

Als u uw factuur niet betaalt, worden extra kosten aangerekend en in een latere fase gerechtelijke stappen ondernomen voor de inning.

U bent misschien niet altijd in staat uw plichten na te komen.

Meld dit aan onze medewerkers. Wij proberen alles in het werk te stellen om een oplossing te vinden.

## Contactinfo ombudsdienst

De ombudspersoon van az Sint-Blasius is bereikbaar op

- maandag van 8.15 tot 12.15 uur
- dinsdag van 8.15 tot 12.15 uur
- woensdag van 8.15 tot 16.30 uur
- donderdag van 12.15 tot 16.30 uur
- vrijdag van 8.15 tot 16.30 uur

U meldt zich best aan via het onthaal (route 1) op campus Dendermonde.

via tel: 052 25 28 68

via e-mail: [ombudsdienst@azsintblasius.be](mailto:ombudsdienst@azsintblasius.be)

per post: az Sint-Blasius  
tav Ombudsdienst  
Kroonveldlaan 50  
9200 Dendermonde

## Contactinfo functionaris voor gegevensbescherming (DPO)

via e-mail: [privacy@azsintblasius.be](mailto:privacy@azsintblasius.be)

per post: az Sint-Blasius tav DPO  
Kroonveldlaan 50  
9200 Dendermonde

algemeen ziekenhuis Sint-Blasius  
Kroonveldlaan 50, 9200 Dendermonde  
Koevliet 6, 9240 Zele

[info@azsintblasius.be](mailto:info@azsintblasius.be)  
[www.azsintblasius.be](http://www.azsintblasius.be)



az Sint-Blasius  
geaccrediteerd

