



## OMBUDSDIENST

# Wat kan de ombudsdienst voor u doen?



De ervaringen van onze patiënten in het ziekenhuis zijn voor ons van groot belang en bevatten vaak nuttige tips om onze patiëntenzorg te verbeteren.

Daarom willen wij graag uw mening over uw verblijf in ons ziekenhuis kennen. Op elke afdeling vindt u invulformulieren en een groene brievenbus van de ombudsdienst, waarin u het ingevulde formulier kunt deponeren.

Onze medewerkers zetten zich in om u met de best mogelijke zorgen te omringen. Toch kunnen er zich soms situaties voordoen die voor verbetering vatbaar zijn. Bent u niet tevreden over bepaalde aspecten van uw verblijf of behandeling? Spreek dan uw behandelende arts of de hoofdverpleegkundige hierover aan. Vaak kunnen problemen opgelost worden door er samen over te praten.

Daarnaast kunt u met uw suggesties, opmerkingen of klachten ook terecht bij de ombudspersoon van het ziekenhuis.

## DE OMBUDSPERSOON

De ombudspersoon is het aanspreekpunt in het ziekenhuis voor patiënten met klachten, van welke aard ook. In ons ziekenhuis kunt u telefonisch, schriftelijk of persoonlijk terecht bij de ombudspersoon.

De ombudspersoon behandelt elke klacht met respect voor de privacy en binnen de kortst mogelijke tijd. De patiënt wordt over de opvolging en afhandeling van zijn klacht geïnformeerd.

De ombudspersoon werkt onafhankelijk, is onpartijdig bij de bemiddeling en is gebonden aan het beroepsgeheim.

## WAAR & HOE TE BEREIKEN?

Het kantoor van de ombudsdienst vindt u op **Campus Mariëndal**, in de gang links van de inschrijvingsbalies in de hal. U kunt er elke werkdag terecht.

- openingsuren: 9 - 12.30 uur
- (t) 016 80 35 65
- [ombudsdienst@rztienen.be](mailto:ombudsdienst@rztienen.be)

## HOE EEN KLACHT INDIENEN?

U (of uw vertrouwenspersoon) kan mondeling of schriftelijk een klacht indienen.

### Schriftelijk

- Via het meldingsformulier dat op elke afdeling beschikbaar is naast de brievenbus van de ombudsdienst
- Via het online formulier op onze website
- Per brief, geadresseerd aan:  
Ombudsdienst  
Kliniekstraat 45, 3300 Tienen
- Via e-mail: [ombudsdienst@rztienen.be](mailto:ombudsdienst@rztienen.be)

### Mondeling

- Telefonisch
- In een persoonlijk contact, na afspraak

## KLACHTENPROCEDURE

Meer informatie over de klachtenprocedure vindt u in het huishoudelijk reglement van de ombudsdienst. Dat regelt de klachtenbehandeling in ons ziekenhuis, overeenkomstig art. 10 van het KB van juli 2003 over de voorwaarden waaraan de ombudsfunctie in de ziekenhuizen moet voldoen. Het huishoudelijk

reglement kunt u inkijken aan de inschrijvingsbalies van het ziekenhuis en op de ombudsdienst, of raadplegen op de websitepagina van de dienst:

[www.rztiennen.be/ombudsdienst](http://www.rztiennen.be/ombudsdienst).

## PATIËNTENRECHTEN

De wet van 22 augustus 2002 over de rechten van de patiënt regelt de rechten die een patiënt kan laten gelden tegenover een beroepsbeoefenaar in de gezondheidszorg. Hiermee wordt onder meer bedoeld: een arts, verpleegkundige, tandarts, apotheker, vroedvrouw, psycholoog, kinesist. De volledige lijst vindt u in de brochure en op de website van de overheid.

Zo heeft elke patiënt:

- recht op een kwaliteitsvolle dienstverstrekking
- recht op vrije keuze van een zorgverlener
- recht op informatie over zijn gezondheidstoestand
- recht op informatie over de zorgverlening en de behandeling
- recht op toestemming of weigering na informatie
- recht op pijnbestrijding
- recht op inzage in of een afschrift van

zijn patiëntendossier

- recht op bescherming van zijn persoonlijke levenssfeer (privacy)
- recht om een klacht neer te leggen bij de bevoegde ombudsfunctie

Verdere toelichting op deze site van de overheid: [www.patientrights.be](http://www.patientrights.be).

## Meer informatie online

[www.rztienen.be/ombudsdienst](http://www.rztienen.be/ombudsdienst)

### Regionaal Ziekenhuis Heilig Hart Tienen

#### campus mariëndal

t 016 80 90 11 (algemeen nummer)

t 016 80 99 19 (spoedopname)

#### campus st.-jan

t 016 80 90 11

#### medisch centrum tienens

t 016 80 95 82

#### medisch centrum aarschot

t 016 55 17 11

[www.rztienen.be](http://www.rztienen.be)