

OMBUDSDIENST



Patiënten- rechten

CLINIQUES
DE L'EUROPE

EUROPA
ZIEKENHUIZEN

advanced care - personal touch

WAT ZIJN MIJN RECHTEN?

Ik profiteer van kwaliteitszorg

- zonder discriminatie
- met respect voor mijn waardigheid
- rekening houdende met mijn fysieke en mentale pijn

Ik ben vrij om mijn zorgverlener te kiezen

- volgens beschikbaarheid

Ik word geïnformeerd over mijn gezondheidstoestand

- duidelijke, begrijpelijke taal
- diagnose
- waarschijnlijke evolutie

Ik ben geïnformeerd over mijn behandeling en ga ermee akkoord

- voordelen/risico's
- alternatieven
- financiële gevolgen (prijsschatting)

Ik kan vertrouwen op een actueel medisch dossier en heb er toegang toe

- consultatie
- kopie

Ik kan er op rekenen dat mijn privacy is beschermd

Ik kan een klacht indienen bij de ombudsdienst van het ziekenhuis

Wat als en van mijn rechten niet word gerespecteerd?

Ik spreek met het zorgpersoneel → Als ik niet tevreden ben met het antwoord
→ Ik vraag om een gesprek met een afdelingsmanager → Als het probleem
nog steeds niet is opgelost → Ik neem contact op met de ombudsdienst

WAT ZIJN MIJN VERANTWOORDELIJKHEDEN EN DIE VAN MIJN FAMILIE EN VRIENDEN?

- Ik toon respect voor het zorgpersoneel
- Ik gedraag me op een manier die geen fysiek, psychologisch of verbaal geweld uitstraalt
- Ik respecteer de bezoeken
- Ik respecteer de eigendommen van de instelling en de geldende regels
- Ik maak of verspreid geen beelden (foto's of video's) van het personeel zonder hun toestemming
- Ik stel vragen om mijn situatie volledig te begrijpen
- Ik ben een partner in mijn behandeling
- Ik respecteer de voorgeschreven maatregelen voor mijn veiligheid en die van anderen
- Ik wijs een vertrouwenspersoon en een gevolmachtigde aan



Het niet naleven van de geldende regels kan leiden tot
sancties

WAT IS DE ROL VAN DE BEMIDDELAAR?

- De partijen helpen te communiceren en een minnelijke oplossing te vinden die voor beide partijen bevredigend is
- Als er geen oplossing wordt gevonden, informatie geven over alternatieven
- Aanbevelingen doen om te voorkomen dat het probleem zich bij andere patiënten herhaalt

WAT IS NIET DE ROL VAN DE BEMIDDELAAR?

REDEN	BEVOEGDE DIENST
U hebt een medisch dossier nodig	Stuur uw aanvraag naar medischedossiers@euzh.be Voor meer info kunt u naar onze website surfen europaziekenhuizen.be/nl/medisch-dossiers
U hebt een probleem gehad op de parking	Stuur uw aanvraag naar accessparking@europehospitals.be Voor meer info kunt u naar onze website surfen europaziekenhuizen.be/nl/site-st-elisabeth
U hebt problemen met uw factuur	Stuur uw aanvraag naar administrationpatients@europehospitals.be Voor meer info kunt u naar onze website surfen europaziekenhuizen.be/nl/patienten-administratie
U hebt een verlies of diefstal geleden	Contacteer de dienst Verlies en Diefstal op het nummer ☎ 02 614 27 91
U hebt een tolk nodig	Stuur uw aanvraag naar de dienst interculturele bemiddeling icb@euzh.be of ☎ 02 614 27 91 Voor meer info kunt u naar onze website surfen europaziekenhuizen.be/nl/interculturele-bemiddeling

DE EUROPA ZIEKENHUIZEN WILLEN RECHTSTREEKSE COMMUNICATIE TUSSEN MENSEN AANMOEDIGEN

We nodigen u uit om eerst contact op te nemen met de betrokken afdeling of persoon voordat u contact opneemt met ombudsdienst:

- de hoofdverpleegkundige van de afdeling waar u gehospitaliseerd bent
- de verantwoordelijke van de opnamedienst en raadplegingen
- het betrokken medisch secretariaat of de arts die verantwoordelijk is voor uw verzorging
- de facturatie dienst, enz....

Op die manier krijg je rechtstreeks informatie, worden misverstanden uit de weg geruimd en worden oplossingen snel gevonden.

Als je niet helemaal tevreden bent met deze aanpak, kun je een beroep doen op de ombudsdienst om je te helpen een oplossing te vinden:

- **Schriftelijk:** Ombudsdienst, Europa Ziekenhuizen, De Frélaan 206, 1180 Ukkel
- **per telefoon via**  **02 614 90 93**
Maandag van 13u30 tot 16u30 ; dinsdag en woensdag van 9u30 tot 12u30
- **via het online formulier**

Referentiedocument: **Huishoudelijk reglement** beschikbaar op onze [website](#) of op aanvraag. .

CLINIQUES
DE L'EUROPE

EUROPA
ZIEKENHUIZEN

GEPERSONALISEERDE BENADERING
RESPECT
COMPETENT
DOELTREFFEND
GEAVANCEERD

advanced care - personal touch

De Europa Ziekenhuizen zijn een referentieziekenhuis voor Brussel en omgeving. Als meertalig algemeen ziekenhuis bieden wij een volledig zorgaanbod aan op onze drie sites, St-Elisabeth in Ukkel, St-Michiel in Etterbeek/Europese Wijk en het Bella Vita Medical Center in Waterloo.

Met ruim 300 artsen-specialisten en 1.800 medewerkers zetten wij ons elke dag samen in om zo'n 2.500 patiënten een juiste diagnose, een gepaste behandeling en gepersonaliseerde zorg te bieden. Daarbij zetten wij de meest geavanceerde medische technologie in binnen een hedendaagse infrastructuur, om iedere patiënt hoog kwalitatieve en veilige zorg te bieden in het grootst mogelijke comfort.

www.europaziekenhuizen.be

Membre du réseau
Lid van het netwerk

Huni



Joint Commission
International



ORGANIZATION
ACCREDITED BY
JOINT COMMISSION
INTERNATIONAL

Site St-Elisabeth

De Frélaan 206 - 1180 Brussel



02 614 20 00

SPOEDDIENST 24u/24



02 614 29 00

Site St-Michiel

Linhoutstraat 150 - 1040 Brussel



02 614 30 00

SPOEDDIENST 24u/24



02 614 39 00