

Respectvol met elkaar omgaan,  
daar wordt iedereen beter van!



## Je betaalt voor je behandeling

Het ziekenhuis heeft recht op betaling voor de verstrekte zorg. Wanneer je gebruik maakt van de medische diensten van het ziekenhuis, ben je aansprakelijk voor de betaling van de kosten. Indien nodig, moet je een voorschot betalen.

Wij proberen het zo te regelen dat je je over de betaling zo weinig mogelijk zorgen hoeft te maken. Hiervoor moet je wel je verzekeringsgegevens meebrengen naar het ziekenhuis. Bij een opname krijg je ook een verklaring met je kamerkeuze en de financiële voorwaarden.

## Je 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.

Je eigen waardevolle voorwerpen of grote geldbedragen laat je het best thuis. Het ziekenhuis is niet aansprakelijk voor verlies of diefstal van persoonlijke spullen.

## Je leeft de huisregels na

Als patiënt respecteer je de privacy en de rust van je medepatiënten. Om de rust en veiligheid in het ziekenhuis te garanderen, moeten bezoekers de bezoeken respecteren.

Bellen en surfen op internet is toegelaten, behalve in de zones waar het de werking van levensondersteunende apparatuur kan storen, zoals het operatiekwartier, de spoeddienst, intensieve zorg en neonatologie. Dit staat aangegeven bij de ingang van deze zones.

HHZH\_INF\_179.04(0120)

### Heb je vragen?

Voel je je niet tevreden? Vind je dat één van je patiëntenrechten niet gerespecteerd werd?

### Een positief woord?

Wil je (één van) onze medewerkers in de bloemetjes zetten voor de goede zorgen?

### Neem dan contact op met onze ombudsvrouw Annik De Langh.

Zij luistert naar je verhaal en geeft je de nodige informatie. De ombudsvrouw kan bemiddelen bij een geschil tussen jou en je zorgverlener.



De ombudsdienst is elke  
werkdag beschikbaar,  
telefonisch via het nummer:  
03/491 20 60 of via het e-mailadres:  
ombudsdienst@hhzhlier.be.

Wist je dat je via het patiëntenportaal  
[www.mijnzorg.hhzhlier.be](http://www.mijnzorg.hhzhlier.be) raadplegingen kan boeken en  
je afspraken en persoonlijke gegevens kan beheren?

© 2020 Heilig-Hartziekenhuis

Heilig-Hartziekenhuis | Mechelsestraat 24, 2500 Lier  
[www.heilighartlier.be](http://www.heilighartlier.be) | T: 03/491 23 45

## In een goede relatie weet je wat je aan elkaar hebt

Tijdens een verblijf in het ziekenhuis kom je in contact met verschillende zorgverleners. Van onze zorgverleners mag je een deskundige behandeling en een goede zorg verwachten. Maar onze zorgverleners verwachten van jou ook een actieve betrokkenheid.

Deze **wederzijdse verwachtingen** zijn de zogenaamde 'rechten en plichten'. Goede afspraken zorgen voor vertrouwen en openheid **tussen de zorgverlener en een patiënt**.

Iedereen in het Heilig-Hartziekenhuis streeft elke dag naar een kwaliteitsvolle patiëntenzorg. Toch kan het zijn dat je klachten, opmerkingen of suggesties hebt. Of was jouw verblijf niet zoals je had verwacht?

Je bedenkingen, klachten of tips zijn een belangrijke bron van informatie voor het Heilig-Hartziekenhuis.

In eerste instantie spreek je best met je zorgverlener of zijn/haar verantwoordelijke. Leidt dit gesprek niet tot de gewenste oplossing, dan kan je beroep doen op de ombudsvrouw. Zij luistert en zoekt samen met jou naar een oplossing.

# RECHTEN: wat kan je van ons verwachten?

## Recht op kwaliteitsvolle zorg

Elke patiënt heeft recht op de best mogelijk zorg in functie van de medische kennis en beschikbare technologie. Dit gebeurt altijd op een respectvolle manier met aandacht voor de menselijke waarden en autonomie.

De zorgverlener houdt rekening met je recht om zelf te beslissen. Sociale klasse, seksuele geaardheid en geloofsovertuiging mogen hierbij geen rol spelen. Je hebt ook recht op pijnbestrijding.

## Recht op info over je gezondheidstoestand

Je zorgverlener moet je alle info meedelen, zodat je jouw gezondheidstoestand kan begrijpen. Hij geeft je daarbij een beeld van de mogelijke evolutie. Je krijgt advies over wat je best doet en laat. Dit gebeurt in duidelijke taal, zodat je alles begrijpt. Als taal een probleem is, kan je een beroep doen op een tolk via de sociale dienst van het ziekenhuis.

## Recht op bescherming van je privacy

Tijdens je behandeling mogen enkel die personen aanwezig zijn, die op professioneel vlak nodig zijn. Informatie in verband met je gezondheid wordt niet aan derden meegedeeld, tenzij je hiervoor toestemming geeft.

Je medische gegevens kunnen gedeeld worden met andere zorgverleners zoals je huisarts. Hiervoor wordt je toestemming gevraagd bij je eerste aanmelding in het ziekenhuis. Indien je op meerdere afdelingen verzorgd wordt, is het belangrijk dat al je zorgverleners toegang hebben tot je medische informatie.

Zo zijn al je zorgverleners zeker op de hoogte van bijvoorbeeld allergieën en medicatie. Indien je hiertegen bezwaar hebt, meldt dit dat zo vlug mogelijk aan de ombudsdienst of aan de hoofdarts.

## Recht op vrije keuze van zorgverlener

Je bent vrij in de keuze van je zorgverlener. Je kan je op elk moment richten tot iemand anders. Elke zorgverlener heeft ook het recht om je als patiënt te weigeren, behalve in geval van nood.

Onderbreekt de zorgverlener je behandeling, dan moet hij wel zorgen dat een collega je behandeling kan voortzetten. Als je dit wenst, dan kan je een andere arts raadplegen voor een tweede advies of 'second opinion'. Je kan zelf iemand uitkiezen of je (huis) arts vragen om je hierbij te helpen.

## Recht tot toegang van het patiëntendossier

Je zorgverlener houdt een patiëntendossier met je persoonlijke medische gegevens voor je bij. Dat dossier bewaart hij op een veilige plaats. Je kan je zorgverlener vragen om aan het dossier bepaalde documenten toe te voegen (bv. een wetenschappelijk artikel over je ziekte).

**Wist je dat...** je je recente verslaggeving kan raadplegen via [www.mijngezondheid.belgie.be](http://www.mijngezondheid.belgie.be)? Voor een kopij van oudere verslaggeving neem je best contact op met de ombudsvrouw.

## Recht op het geven van een toestemming voor een behandeling

Je zorgverlener heeft je mondelinge of schriftelijke toestemming nodig om je behandeling op te starten. Hij moet je tijdig informeren, zodat je in alle vrijheid en goed geïnformeerd beslissingen kan nemen. De info die hij je geeft moet duidelijk en volledig zijn. Je kan dus ook om allerlei redenen een behandeling weigeren. De arts respecteert je keuze en gaat samen met jou een aantal alternatieven na. Bij een spoedgeval moet je zorgverlener de behandeling meteen starten als je wil onmogelijk te achterhalen is.

# PLICHTEN: wat wordt er van jou verwacht?

## Je 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.

Wil je opnames maken van medische handelingen of van zorgverleners, dan kan dit enkel voor privé-gebruik én met de toestemming van de zorgverlener.

## Je geeft juiste informatie over je identiteit

Om jezelf en andere patiënten te beschermen, moet je je 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. Daarom vragen we je je aan te melden met je identiteitskaart.

## Je verleent jouw medewerking

De zorgverlener mag van je verwachten dat je juiste en volledige informatie geeft over je gezondheidstoestand en je medicatiegebruik. Alleen zo is de zorgverlener in staat je zo goed mogelijk te behandelen. Als patiënt heb je de plicht mee te werken aan de behandeling waarmee je hebt ingestemd.

Volg de adviezen van je arts dus goed op en verleent je medewerking aan de zorgverleners. Kom ook je afspraken na. Als je onvoorzien verhinderd bent, verwittig dan zo snel mogelijk je arts.

