

Wat is de rol van de bemiddelaar?

1. De partijen helpen te communiceren en een minnelijke en bevredigende oplossing voor beide partijen te vinden
2. Indien geen oplossing wordt gevonden, mij informeren over andere mogelijkheden
3. Aanbevelingen doen om te voorkomen dat mijn probleem zich voordoet bij andere patiënten



Ontdek de brochure van de FOD Volksgezondheid om meer te weten over uw rechten

HOE CONTACT OPNEMEN MET DE DIENST BEMIDDELING?

VOOR HET JULES BORDET INSTITUUT EN HET HUDERF:

- Telefonisch:
 - Jules Bordet Instituut: +32 (0)2 541 35 11
 - HUDERF: +32 (0)2 477 28 96
 - Mobiel: +32 (0)490 13 84 58
- e-mail: mediation-ombudsdienst@hubruxelles.be
- Volgens afspraak:
 - U kunt telefonisch een afspraak met de bemiddeling vastleggen.
 - De vooraf vastgelegde afspraken vinden plaats op woensdagnamiddag (Jules Bordet Instituut) en op maandagnamiddag (HUDERF).

VOOR HET ERASMEZIEKENHUIS, CTR, CRG EN POLIKLINIEK LOTHIER:

- Telefonisch:
 - + 32 (0)2 555 44 91
 - Mobiel: +32 (0)478 66 65 08
- e-mail: mediateur.erasme@hubruxelles.be
- Volgens afspraak:
 - U kunt telefonisch een afspraak met de bemiddeling vastleggen.
- Wanneer kunt u terecht bij de dienst Bemiddeling?
 - Van maandag tot vrijdag, van 8.30 tot 16.30 uur.

Het huishoudelijk reglement van de bemiddelingsfunctie is voor iedereen beschikbaar op de website en het intranet van elke instelling.

De twee bemiddelaars staan ter beschikking voor alle vragen

Rechten en plichten van de patiënt

ONZE WEDERZIJDSE VERANTWOORDELIJKHEDEN



Verantwoordelijke uitgever: Communicatiedienst H.U.B. | Grafisch ontwerp: www.sarahbertrand.be | Beeldbank afbeeldingen en illustraties: ©freepik Lenniksebaan 808 - 1070 Brussel - 11/2023



HÔPITAL UNIVERSITAIRE DE BRUXELLES
ACADEMISCH ZIEKENHUIS BRUSSEL



Association des Médiateurs en Institutions de Soins

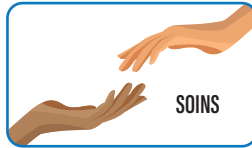
BROCHURE GEPRODUCEERD DOOR :

Wat zijn mijn rechten?

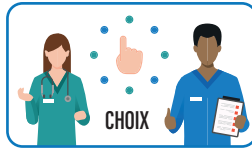
Raadpleeg hier de wet inzake patiëntenrechten



- 1 Ik geniet van kwaliteitszorg
- 2 Ik ben vrij in de keuze van de zorgverlener
- 3 Ik ben geïnformeerd over mijn gezondheidstoestand
- 4 Ik ben geïnformeerd over mijn behandeling en ik ga ermee akkoord
- 5 Ik kan vertrouwen op en toegang hebben tot een bijgewerkt dossier
- 6 Ik ben verzekerd van privacy
- 7 Ik kan een klacht indienen bij de ombudsman van het ziekenhuis



- zonder discriminatie
- met respect voor mijn waardigheid
- verlichting van lichamelijke en geestelijke pijn



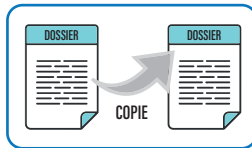
- naargelang de beschikbaarheid



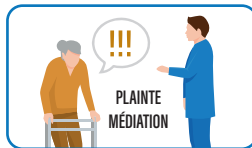
- duidelijke en begrijpelijke taal
- diagnose
- vermoedelijke evolutie



- voordelen/risico's
- alternatieven
- financiële consequenties (raming)



- consultatie
- kopie



Wat zijn mijn verantwoordelijkheden en die van mijn naasten?

- ✓ Wij respecteren de zorgverleners
- ✓ Wij vertonen gedrag dat vrij is van fysiek, psychisch of verbaal geweld
- ✓ Wij respecteren de bezoeken
- ✓ Wij respecteren de eigendommen van de instelling en de geldende voorschriften
- ✓ Wij zullen geen beelden (foto's, video's) van het personeel maken of verspreiden zonder hun toestemming



Niet-naleving van de geldende voorschriften kan leiden tot sancties

- ✓ Ik stel vragen om mijn situatie te begrijpen



- ✓ Ik ben een partner van mijn behandeling
- ✓ Ik respecteer de voorgestelde maatregelen voor mijn veiligheid en die van anderen
- ✓ Ik stel een vertrouwenspersoon en een gevolmachtigde aan

Vertrouwenspersoon: die mij kan helpen informatie over mijn gezondheidstoestand te verkrijgen, mijn dossier te raadplegen of een klacht in te dienen.

Een gevolmachtigde: om mij te vertegenwoordigen in geval ik niet langer in staat ben om mijn rechten als patiënt zelf uit te oefenen (coma, enz.).

Hoe kan ik een vertrouwenspersoon of een gevolmachtigde aanwijzen?



Wat als mijn rechten niet worden gerespecteerd?

