



Onthaalbrochure

Jouw rechten als patiënt

Ombudsdienst

01 Inhoud

Jouw privacy	4
Filmen en fotograferen	6
Rechten en plichten van de patiënt	7
Centrale aansprakelijkheid	8
Delen van patiëntgegevens	10
Ombudsdienst	13

02 Welkom

Van harte welkom in Sint-Trudo Ziekenhuis.

Jouw opname roept ongetwijfeld vragen bij je op. Van jouw afdeling ontvang je een onthaalbrochure, met antwoorden op de meest gestelde vragen.

De brochure die je nu in je handen houdt, zal je wegwijs maken in de regels rond privacy, de rechten en plichten van jou als patiënt én de werking van onze ombudsdienst.

Heb je na het lezen van deze brochure nog vragen? Aarzel dan niet om een medewerker aan te spreken. Wij helpen je graag verder!

We wensen je alvast een aangenaam verblijf en een spoedig herstel toe in ons ziekenhuis.

Directie en medewerkers
Sint-Trudo Ziekenhuis

03 Jouw privacy

Binnen Sint-Trudo Ziekenhuis verwerken wij persoonsgegevens om je een kwaliteitsvolle dienstverlening te kunnen aanbieden. We doen het nodige om de privacy van onze patiënten, familieleden, bezoekers, zorgverleners, medewerkers, artsen,... te respecteren.

Patiëntendossier en bescherming van de privacy

Ziekenhuizen zijn **verplicht voor iedere patiënt** een dossier aan te leggen. Het bevat de nodige verpleegkundige en medische gegevens zodat een optimale verzorging en behandeling kan worden gegarandeerd. Uiteraard is dit patiëntendossier strikt vertrouwelijk en hebben enkel de artsen, verpleegkundigen en paramedici die betrokken zijn bij je verzorging toegang tot je gegevens. Het aanleggen en bewaren van het patiëntendossier gebeurt in overeenstemming met **de wet van 8 december 1992** ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer.

Je kan de privacywet en het privacyreglement van het Sint-Trudo Ziekenhuis inkijken aan het onthaal

en op de website (patiënt - je privacy) [downloaden](#).

Het beroepsgeheim op je dossier

Je patiëntendossier bevat de nodige verpleegkundige en medische gegevens zodat een **optimale verzorging en behandeling** kan worden gegarandeerd. Uiteraard is je patiëntendossier strikt vertrouwelijk en hebben enkel de artsen, verpleegkundigen en paramedici die betrokken zijn bij je verzorging toegang tot je gegevens.

Administratieve medewerkers kunnen toegang hebben tot een deel van je dossier voor de administratieve afhandeling. Elk van deze personen is eveneens strikt **gebonden aan het beroepsgeheim of de discretieplicht**.

Je patiëntendossier kan het voorwerp uitmaken van een (informatieve) studie*. Wij zien er steeds op toe dat, bij de inzage van je dossier voor dergelijke studies, je privacy gerespecteerd wordt.

* Met een studie wordt bedoeld: het raadplegen van gegevens uit

bestaande (patiënten)dossiers, medische dossiers of administratieve dossiers of bestanden en het verwerken van de gegevens ervan louter voor eigen gebruik. De gegevens worden steeds geanonimiseerd wanneer zij worden verwerkt om te worden meegedeeld aan een derde of wanneer de verwerking ervan gepubliceerd wordt.

Met het oog op kwaliteitsverbetering is het mogelijk dat een interne of externe auditor je patiëntendossier inkijkt. De auditoren zijn op dezelfde wijze gebonden aan hun geheimhoudingsplicht als de zorgverleners zelf. Als je verkiest dat je patiëntengegevens niet worden ingekeken in het kader van kwaliteitssaudits, dan kan je dit melden aan de dienst opname en dan zullen wij dit uiteraard respecteren.

Gedeeld medisch dossier

In het kader van een medisch samenwerkingsverband (nexuzhealth) met een aantal andere Vlaamse ziekenhuizen wordt je patiëntendossier gedeeld met je zorgverleners in deze ziekenhuizen. Ook in dit samenwerkingsverband worden de privacyregels strikt gewaarborgd en nageleefd. Je vindt een

lijst van de deelnemende ziekenhuizen op www.mynexuzhealth.be.

Doordat deze ziekenhuizen werken met een gedeeld dossier hoeft je in het ene ziekenhuis niet meer te herhalen wat er in het andere ziekenhuis reeds gebeurde. Ook krijgt je behandelend arts steeds een volledig beeld van jouw gezondheidstoestand. Dit komt kwaliteitsvolle zorg ten goede, vermijdt dubbele onderzoeken en maakt doorverwijzingen van het ene nexuzhealth-ziekenhuis naar het andere gemakkelijker.

Het gedeelde medisch dossier is streng beveiligd. **Aleen zorgverleners die bij je behandeling betrokken zijn, hebben toegang tot je dossier.** Dit wil zeggen dat als je niet in ziekenhuis X behandeld wordt, je gegevens ook niet geraadpleegd kunnen worden in dat ziekenhuis. Pas wanneer je behandeld wordt bij een van de nexuzhealth-partners is je dossier toegankelijk voor de betrokken zorgverleners van dat ziekenhuis.

Meer informatie over de implementatie van mynexuzhealth in Sint-Trudo Ziekenhuis kan je lezen onder het menu patiënt - je dossier op www.sint-trudo.be.

Het nationale eHealth-project

Uitwisseling van gezondheidsgegevens

De overheid lanceerde veilige communicatiekanalen waarmee alle zorgverleners die op dat moment bij je behandeling betrokken zijn je medische gegevens kunnen consulteren. Ziekenhuizen moeten ervoor zorgen dat de essentiële informatie uit je lokaal patiëntendossier via dit systeem beschikbaar is. Deze uitwisseling van gezondheidsgegevens gebeurt enkel wanneer je hier eenmalig toestemming voor geeft. Dit kan je doen aan de inschrijvingsbalie.

Je kan ook zelf online op elke moment je toestemming geven, intrekken of bepaalde zorgverleners uitsluiten van het recht op toegang via www.mijngezondheid.be.

Informatie aan je huisarts

Je huisarts wordt van je opname op de hoogte gebracht tenzij je dit anders wil. In dat geval vragen we je dit te melden aan de dienst onthaal.

Je kan het privacyreglement voor patiënten downloaden op onze website www.sint-trudo.be onder het menu patiënt - je privacy.

04 Filmen en fotograferen

Het is wettelijk niet toegestaan om andere patiënten, bezoekers, artsen of medewerkers van Sint-Trudo Ziekenhuis herkenbaar te filmen of te fotograferen zonder hun uitdrukkelijke voorafgaande toestemming.

Dit is een schending van het recht op afbeeldingen en op privacy.

Deze foto's/filmopnames zijn enkel bestemd voor privégebruik en mogen geenszins gepubliceerd worden op sociale media. Ook geluidsopnames zijn verboden zonder toestemming van de betrokkene(n).



Rechten van de patiënt

Als patiënt heb je recht op:

- een kwaliteitsvolle dienstverlening;
- vrije keuze van de zorgverstreker;
- informatie over je gezondheidstoestand en de voorgestelde behandeling;
- geïnformeerde toestemming of weigering van een behandeling of onderzoek;
- vernemen of de beroepsbeoefenaar verzekerd is en gemachtigd is om zijn beroep uit te oefenen;
- een zorgvuldig bijgehouden patiëntendossier met mogelijkheid tot inzage en afschrift;
- bescherming van de persoonlijke levenssfeer (privacy);
- pijnbehandeling;
- klachtenbemiddeling.

Ook op [de website van patiëntenrechten](#) vind je hierover meer informatie of in deze brochure: [Folder patiëntenrechten](#) (FOD Volksgezondheid www.health.belgium.be).

Je kan de volledige wet op de patiëntenrechten inkijken aan het onthaal of op de ombudsdienst.

Plichten van de patiënt

Als patiënt heb je ook plichten.

- Heb respect voor de zorgverleners, andere medewerkers en medepatiënten in het ziekenhuis.
- Geef je arts alle informatie over je gezondheidstoestand (welke klachten heb je, welke medicatie neem je al, volg je nog andere medische behandelingen, enz.). Dit is belangrijk voor de diagnose en behandeling.
- Kom afspraken voor consultaties en ingrepen na. Als je niet kan komen, verwittig de zorgverlener dan zo snel mogelijk.
- Volg de raadgevingen van de zorgverstreker nauwkeurig op.
- Rook niet in het ziekenhuis.

Vertegenwoordiger/vertrouwenspersoon aanduiden

Je mag altijd een vertrouwenspersoon aanduiden die je kan bijstaan bij het verkrijgen van de informatie over je gezondheidstoestand. Indien je dit wil, mag de vertrouwenspersoon je patiëntendossier inkijken, of een afschrift vragen. De vertrouwenspersoon mag niet in jouw plaats beslissingen nemen

omtrent je ziekte en behandeling. Een vertrouwenspersoon kan eigenlijk om het even wie zijn: een familielid, een buur, een goede vriend, een andere arts.

Indien je wil, kan je ook een wettelijk vertegenwoordiger aanduiden. Je vertegenwoordiger zal, indien je niet langer in staat bent om beslissingen te nemen omtrent je gezondheid (bv. als je in een coma belandt), de rechten van de patiënt uitoefenen in jouw naam, en dus ook beslissingen nemen omtrent je gezondheid en behandeling. Als je geen vertegenwoordiger aanduidt, en je bent niet langer in staat om je rechten uit te oefenen, dan treedt in vervangende volgorde je

echtgeno(o)t(e)/partner, je meerderjarige kinderen, je ouders of je meerderjarige broer of zus op als vertegenwoordiger.

Je kan voor de volgende drie formulieren op onze website www.sint-trudo.be terecht onder het menu patiënt, je rechten en plichten of op www.health.belgium.be.

[Formulier aanwijzing vertrouwenspersoon](#)

[Formulier aanwijzing vertegenwoordiger](#)

[Formulier herroeping aanwijzing vertegenwoordiger](#)

06 Centrale aansprakelijkheid

Hoewel wij ernaar streven om je steeds de best mogelijke zorg te verschaffen, kun je in sommige gevallen toch oordelen dat je rechten als patiënt geschonden werden en dat je een klacht wil indienen.

In principe is het ziekenhuis aansprakelijk voor alle beroepsbeoefenaars die in het ziekenhuis werken. Dit wordt de centrale aansprakelijkheid van het ziekenhuis

genoemd. Dit betekent concreet dat je een klacht tegen een beroepsbeoefenaar kan indienen bij één centraal punt, namelijk het ziekenhuis.

Dit geldt echter niet voor de beroepsbeoefenaars die in ons ziekenhuis hun activiteit uitoefenen op zelfstandige basis. Voor de tekortkomingen van deze beroepsbeoefenaars is het ziekenhuis niet

aansprakelijk. Dit heeft tot gevolg dat je je klacht moet indienen bij de zelfstandige beroepsbeoefenaar waarvan je oordeelt dat deze een tekortkoming heeft begaan (en dus niet bij het ziekenhuis). Deze zelfstandige beroepsbeoefenaars hebben een eigen verzekeraar voor medische fouten. Voor meer informatie over zijn/haar persoonlijke verzekeraar kan je terecht bij de zelfstandige beroepsbeoefenaar.

Beroepsbeoefenaars die totaal vallen onder de aansprakelijkheid van het ziekenhuis met als statuut werknemers.

- Verpleegkundigen, vroedvrouwen en zorgkundigen aangeworven door het ziekenhuis.
- Apothekers
- Laboranten aangeworven door het ziekenhuis.
- Diëtisten aangeworven door het ziekenhuis.
- Ergotherapeuten aangeworven door het ziekenhuis.
- Technologen medische beeldvorming aangeworven door het ziekenhuis.
- Kinesisten aangeworven door het ziekenhuis.
- Logopedisten aangeworven door het ziekenhuis.

Beroepsbeoefenaars die totaal NIET vallen onder de aansprakelijkheid van het ziekenhuis met als statuut zelfstandigen.

- Apothekers – klinisch biologen
- Artsen

Beroepsbeoefenaars die totaal NIET vallen onder de aansprakelijkheid van het ziekenhuis met als statuut "hebben geen contractuele rechtsverhouding met het ziekenhuis":

- Bepaalde beroepsbeoefenaars maken voor hun praktijk gebruik van eigen of externe medewerkers.
- Artsen in opleiding



Via de geïnformeerde toestemming stem je in met het elektronisch delen van jouw gezondheidsgegevens. Een betere communicatie tussen de personen die jou behandelen, komt jouw gezondheid ten goede.

Bekijk [het filmpje](#) op onze website voor meer uitleg: www.sint-trudo.be onder het menu patiënt - je rechten en plichten - delen van patiëntgegevens.

Wat is de geïnformeerde toestemming voor het delen van gegevens?

Het is het akkoord dat je als patiënt geeft voor het **elektronisch en beveiligd delen van jouw gezondheidsgegevens tussen de personen die jou behandelen**. Het delen van deze gegevens vindt uitsluitend plaats in het kader van de continuïteit en de kwaliteit van de geneeskundige zorg. Hierbij wordt de reglementering tot bescherming van jouw privéleven nageleefd. Het zijn jouw gegevens en ze worden beschermd. Je kan op elk moment beslissen om deze gegevens te delen of niet.

Deze toestemming geldt voor heel België: alle zorgverleners, alle ziekenhuizen en alle gezondheidsnetwerken van het land zijn er dus bij betrokken, ongeacht hun locatie.

Waarom je toestemming geven?

Tijdens jouw leven ga je op raadpleging bij verschillende zorgverleners. Door je toestemming te verlenen aanvaard je dat de personen die jou behandelen informatie over jouw gezondheid met elkaar delen. Deze zorgverleners kunnen je beter behandelen als ze samenwerken en als ze jouw **voorgeschiedenis** op **gezondheidsvlak** kennen. Ze kunnen je dan sneller behandelen en onnodige onderzoeken vermijden.

Een voorbeeld:

Tijdens je vakantie ergens in België word je opgenomen op de spoeddienst. Dankzij de door jou verleende toestemming beschikken de personen die jou verzorgen over alle nodige informatie om bij de zorgverstrekking rekening te houden met jouw gezondheidstoestand.

Welke gegevens worden gedeeld?

Alle gegevens die in het bezit zijn van zorgverleners kunnen worden gedeeld voor zover ze nuttig zijn voor je behandeling.

Dit kan zijn:

- uitslagen van een bloedonderzoek;
- röntgenfoto's;
- vaccinatie- en medicatieschema's;
- geneesmiddelen die je werden voorgeschreven en afgeleverd;
- informatie die aan je huisarts werd meegedeeld na een ziekenhuisopname;
- ...

Al deze gegevens samen vormen het zogenoemde 'gedeeld gezondheidsdossier'.

Indien je wenst dat bepaalde informatie niet gedeeld wordt, vraag dan rechtstreeks aan de zorgverlener om deze informatie niet te delen.

Wie heeft toegang tot je gegevens?

De zorgverleners met wie je een zorgrelatie of therapeutische relatie hebt, met andere woorden **de**

zorgverleners die jou behandelen in het strikte kader van de kwaliteit en de continuïteit van de zorg. Het gaat bijvoorbeeld om een huisarts of specialist, een apotheker, een kinesitherapeut, verplegend personeel, een vroedvrouw, een tandarts of paramedisch personeel.

Dit betekent dat bijvoorbeeld de arbeidsdokter en de dokter van jouw ziekenfonds of verzekering geen toegang hebben tot jouw gegevens.

Wat zijn je rechten als patiënt omtrent de gegevensdeling?

- Je kan je toestemming op elk ogenblik intrekken. In dat geval worden alle diensten die aan deze toestemming verbonden zijn geïnactiveerd.
- Je kan bepaalde zorgverleners de toegang tot je gegevens ontzeggen.
- Ook wanneer je jouw toestemming verleend hebt, kan je aan de betrokken zorgverlener vragen om bepaalde informatie niet te delen.
- Je hebt het recht om een einde te stellen aan een geregistreerde therapeutische relatie.

- Je hebt het recht om een vertrouwenspersoon aan te stellen.

Hoe kan je jouw toestemming registreren?

Als je akkoord bent met het principe van het beveiligd delen van jouw gezondheidsgegevens, dan kan je **jouw toestemming registreren** aan de hand van je elektronische identiteitskaart (eID-kaart):

1. via de toepassing www.patient-consent.be
2. via je huisarts, je ziekenfonds, je apotheek of de opnamedienst van het ziekenhuis

Voor kinderen die niet over een elektronische identiteitskaart beschikken (kids-ID met pincode) of voor anderen die niet over een dergelijke kaart beschikken zijn de zorgverleners, ziekenfondsen en opnamediensten van ziekenhuizen gemachtigd om de toestemming te registreren als de betrokkene (of in het geval van kinderen, de ouders of voogden) daarom vraagt (via het identificatienummer van de sociale zekerheid – INSZ – van de persoon).

Je kan **jouw toestemming intrekken** via dezelfde kanalen als hierboven beschreven.

Veiligheid en vertrouwelijkheid

De elektronische netwerken voor het delen van gezondheidsgegevens zijn strikt beveiligd. Deze netwerken beantwoorden aan de hoogste veiligheidscriteria en elke toegang tot jouw gegevens wordt geregistreerd. De gegevens worden over de hele lijn gecijferd. De zorgverleners zijn gehouden tot het beroepsgeheim; de ongewettigde raadpleging of het ongewettigd gebruik van jouw gezondheidsgegevens is strafbaar. Enkel zorgverleners met wie je een zorgrelatie of therapeutische relatie hebt mogen jouw gegevens raadplegen. De toegangsvoorwaarden zijn vastgesteld door het Sectoraal Comité van de Sociale Zekerheid en van de Gezondheid.

08 Ombudsdienst

Alle medewerkers van ons ziekenhuis streven naar een zo goed mogelijke opvang, verzorging en begeleiding van jou en je familie tijdens je verblijf in het ziekenhuis. Het kan gebeuren dat je ondanks onze inzet en inspanningen toch niet volledig tevreden bent over een behandeling of je verblijf.

Indien dit het geval is, bespreek dit dan zo snel mogelijk met de betrokken personen (arts, (hoofd) verpleegkundige of andere medewerkers). Kom je niet tot een gezamenlijke oplossing, dan kun je je richten tot onze **ombudspersoon, Ann Ector**.



Onze ombudspersoon is telefonisch bereikbaar:

maandag	10.00 - 12.00 u.	13.00 - 15.00 u.
dinsdag	10.00 - 12.00 u.	13.00 - 15.00 u.
donderdag	10.00 - 12.00 u.	13.00 - 15.00 u.

Indien je dat wil, kan je ook een afspraak maken voor een persoonlijk gesprek.

Bel voor een afspraak: tel.
011 69 90 28.

Mail voor een afspraak: ombudsdienst@stzh.be.

De ombudsdienst bevindt zich op **het gelijkvloers, blok G**. Vanuit de inkomhal volg je de gele G, tot je aan de eerste liftenblok komt, waar je naar links de pijlen richting ombudsdienst volgt.

Ook complimenten en suggesties kan je aan haar laten weten. Ervaringen en waarderingen van patiënten zijn waardevolle feedback over de kwaliteit en de organisatie van de zorg.

De houding en taken van de ombudspersoon

- Is neutraal, neemt geen standpunt in en oordeelt niet wie al dan niet gelijk heeft.
- Werkt onafhankelijk van de directie van het ziekenhuis.
- Behandelt iedere klacht vertrouwelijk en is gebonden door het beroepsgeheim.
- Bevordert de communicatie tussen patiënt en zorgverlener.
- Lost de gemelde problemen niet zelf op, maar probeert via bemiddeling tot een oplossing te komen.
- Informeert de patiënt over andere mogelijkheden als er geen oplossing bereikt wordt.
- Registreert alle klachtenmeldingen en formuleert aanbevelingen aan de directie van het ziekenhuis om herhaling van klachten te voorkomen.

Download het huishoudelijk reglement van de ombudsdienst op onze website: www.sint-trudo.be - afdelingen - ombudsdienst .

Wat is een klacht?

Een klacht in onze context is een **uiting van ongenoegen of vraag naar informatie of verduidelijking van een patiënt**

(zijn familie, vertrouwenspersoon of vertegenwoordiger) **met betrekking tot de zorgverlening.** Vragen, bezorgdheden, klachten, opmerkingen, reacties, conflicten, meningsverschillen en andere dilemma's vallen dus onder 'klachten'. Het recht op een klacht staat omschreven in artikel 11 van de wet betreffende de rechten van de patiënt (22 augustus 2002). Je kan jouw klacht rechtstreeks bij de betrokkene aankaarten of contact opnemen met de ombudsdienst.

Wat is een (bijna-)incident?

Een (bijna-) incident is een **onbedoelde gebeurtenis tijdens het zorgproces** die (net niet) tot schade aan de patiënt heeft geleid, had kunnen leiden of nog zou kunnen leiden als gevolg van een medische handeling, een hospitalisatie of een medisch onderzoek. Bij een (bijna-) incident kan jij (of je vertegenwoordiger, vertrouwenspersoon of naaste) rechtstreeks contact opnemen met de betrokkene(n) of kan je je richten tot dienst kwaliteit (kwaliteit@stzh.be). Door incidentanalyse wil de dienst kwaliteit komen tot een verbetering van de zorgkwaliteit en de dienstverlening en aantrekkelijkheid van het ziekenhuis vergroten.

Vragen?

Heb je een compliment, een opmerking, suggestie of klacht in verband met je verblijf in ons ziekenhuis? Dan kan je terecht bij onze ombudsdienst:

tel. 011 69 90 28

e-mail ombudsdienst@stzh.be

Voor andere vragen, kan je contact opnemen met:

tel. 011 69 91 11

e-mail info@stzh.be



Diestersteenweg 100 • 3800 Sint-Truiden
www.sint-trudo.be

Volg ons op   