



**Heeft u een vraag of klacht over
AZ Turnhout?**

**Welkom bij de
ombudsdienst**



Beste patiënt of bezoeker,

Mijn naam is Mariette Konings en ik ben ombudsvrouw in dit ziekenhuis. Op de ombudsdienst kan u terecht als u een klacht, vraag of voorstel voor verbetering van het ziekenhuis hebt.

Waarvoor kunt u bij de ombudsdienst terecht?

Iedereen in het ziekenhuis probeert u en uw familie een zo aangenaam mogelijk verblijf te bezorgen. Toch kan het wel eens gebeuren dat u niet tevreden bent over iets. We hebben ondervonden dat dit vaak gewoon op een misverstand berust.

Het eerste wat u kunt doen bij een probleem is dit rustig aankaarten bij de betrokken ziekenhuismedewerker. Zo kunnen de meeste problemen eigenlijk al opgelost worden.

Werkt dit niet of kan dit niet om één of andere reden, dan kunt u bij de ombudsdienst terecht. Dit kan zijn voor klachten of vervelende ervaringen die u in het ziekenhuis hebt gehad, maar ook ideeën om het ziekenhuis te verbeteren zijn altijd welkom. Daarmee helpt u niet alleen uzelf maar ook het ziekenhuis en andere patiënten die na u komen.



Wat kunt u van de ombudsdienst verwachten?

Een vraag of klacht

Als u op de ombudsdienst komt met een klacht, krijgt u de kans om uw verhaal te doen. Indien u dit wenst, neemt de ombudsvrouw nadien contact op met de ziekenhuismedewerker of de verantwoordelijke van de dienst die hierbij betrokken is. Ze bemiddelt om tot een oplossing te komen waarin u en de ziekenhuismedewerker zich hopelijk kunnen vinden. Als er geen oplossing gevonden wordt, zal u geïnformeerd worden over verdere mogelijkheden.

De ombudsvrouw behandelt uw vraag of klacht steeds vertrouwelijk en is gebonden aan het beroepsgeheim. Ze neemt bij de behandeling van klachten een neutrale houding aan.

Voor welke vragen kunt u nog op de ombudsdienst terecht:

- Wat zijn uw rechten als patiënt?
- Wat is de “rechtsverhouding van een bepaalde medewerker met het ziekenhuis” (vb. zelfstandig of niet)? En welk belang heeft dat voor u?
- Wat zijn uw rechten op inzage en afschrift van uw patiëntendossier?



Het volledige huishoudelijk reglement van de ombudsdienst kunt u inkijken aan het onthaal of is op verzoek te verkrijgen op de ombudsdienst.

Wie kan terecht op de ombudsdienst?

De ombudsdienst is er op de eerste plaats voor patiënten. Ook uw vertegenwoordiger of vertrouwenspersoon kan er terecht.

Hoe dient u een klacht in?

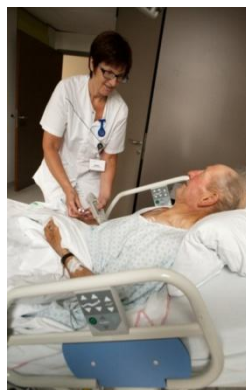
Schriftelijk:

- een brief richten aan:
AZ Turnhout,
ombudsdienst, t.a.v. Mariette Konings,
Steenweg op Merksplas 44
2300 Turnhout
- via e-mail: ombudsdienst@azturnhout.be
- via een klachtenformulier verkrijgbaar aan het onthaal van het ziekenhuis

Mondeling:

- In een persoonlijk gesprek, bij voorkeur na telefonische afspraak op het nummer: 014 44 41 25.

Indien de ombudsvrouw niet aanwezig is, kunt u een afspraak maken via de medewerker of een boodschap inspreken op het antwoordapparaat.



Waar vindt u de ombudsvrouw?

De ombudsvrouw is te bereiken:

- **op campus Sint-Jozef:** maandagvoormiddag en donderdag heel de dag
- **op campus Sint-Elisabeth:** dinsdag heel de dag en vrijdagvoormiddag

Wegens verlof of gesprekken op de andere campus, kan het echter voorvallen dat de ombudsvrouw toch niet aanwezig is op de bovenstaande dagen. De medewerker van de ombudsdienst of de onthaalmedewerkers zullen u graag informeren over de bereikbaarheid van de ombudsvrouw.

Op beide campussen is bewegwijzering aangebracht naar de ombudsdienst.

Waar kunt u nog meer informatie vinden?

- De brochure 'Een uitnodiging tot dialoog' : wet rechten van de patiënt', uitgave van de Federale Overheidsdienst Volksgezondheid, Veiligheid van de voedselketen en Leefmilieu, te vragen aan het onthaal.
- www.patientrights.be

"Respect is net als een glimlach: het kost niets en iedereen stelt het op prijs"

(Vagner Fernandes Lobosco)