



Heeft u een vraag of klacht over
AZ Turnhout?

Welkom bij de ombudsdienst

Inhoud

Beste patient of bezoeker.....	3
Waarvoor kunt u bij de ombudsdienst terecht?.....	4
Wat kunt u van de ombudsdienst verwachten?	4
Een vraag of klacht.....	5
Wie kan terecht op de ombudsdienst?	5
Hoe dient u een klacht in?	6
Schriftelijk	6
Mondeling.....	6
Waar vindt u de ombudsvrouw?	7
Waar kunt u nog meer informatie vinden?.....	7

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, is op verzoek te verkrijgen op de ombudsdienst of vindt u op de website www.azturnhout.be.

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?

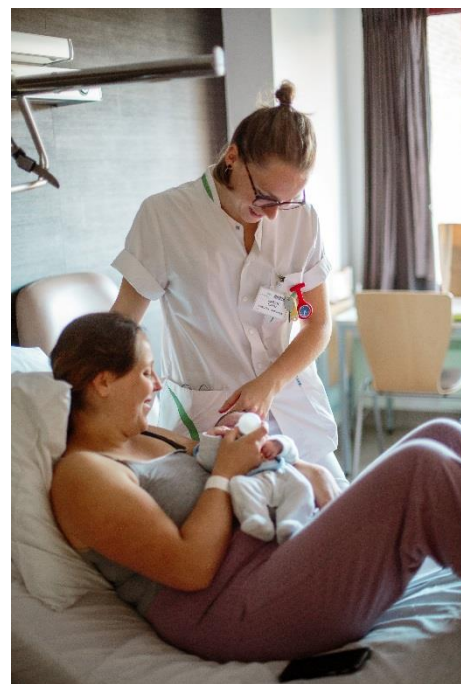
Schriftelijk

- 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 meldingsformulier verkrijgbaar aan het onthaal van het ziekenhuis of te downloaden via de website (www.azturnhout.be)

Mondeling

- In een persoonlijk gesprek, 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. Vermeld zeker uw naam en het telefoonnummer. Zij zal u nadien terug bellen.



Waar vindt u de ombudsvrouw?

De ombudsvrouw is elke dag bereikbaar op het nummer 014/44 41 25.

Zij is aanwezig:

- op campus Sint-Jozef – route D31 maandagvoormiddag en donderdag heel de dag
- op campus Sint-Elisabeth – route A15 dinsdag heel de dag en vrijdagvoormiddag



Waar kunt u nog meer informatie vinden?

- Brochure *'Patiëntenrechten: In een goede relatie weet je wat je aan elkaar hebt.'* (Te verkrijgen bij de ombudsdienst)
- www.patiëntenrechten.be

"Respect is net als een glimlach:
het kost niets en iedereen stelt het op prijs"
(Vagner Fernandes Lobosco)

AZ Turnhout vzw
www.azturnhout.be
info@azturnhout.be



Blijf op de hoogte via www.facebook.com/azturnhout



Campus Sint-Jozef
Steenweg op Merksplas 44
2300 Turnhout
014 40 60 11



Campus Sint-Elisabeth
Rubensstraat 166
2300 Turnhout
014 40 60 11