



Heeft u een vraag of klacht?

Welkom bij de ombudsdienst

Inhoud

Inhoud	3
“Ik ben ontevreden, wat nu?”	4
Hoe werkt de ombudsdienst?	4
Hoe doet u een melding bij de ombudsdienst?	4
Waarvoor kunt u nog terecht bij de ombudsdienst?	5
Hoe bereikt u de ombudsdienst?	5
Meer info	5
Bijlage: Meldformulier	7

AZ Turnhout heeft deze informatiefolder met de grootste zorg opgemaakt. De inhoud ervan is echter algemeen en indicatief. De folder omvat niet alle medische aspecten. Hij vervangt de raadpleging bij je zorgverlener niet. Mocht deze folder vergissingen, tekortkomingen of onvolledigheden bevatten dan zijn AZ Turnhout, personeel en artsen hiervoor niet aansprakelijk.

“Ik ben ontevreden, wat nu?”

Alle medewerkers van AZ Turnhout spannen zich in om u gastvriendelijk en professioneel te verzorgen. Toch loopt er wel eens iets anders dan verwacht of gehoopt, waar u mogelijks een negatief gevoel aan overhoudt.

De ervaring leert dat zoiets vaak voortvloeit uit een misverstand. Het eerste wat u kunt doen, is de situatie rustig aankaarten bij de betrokken medewerker. 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.

Hoe werkt de ombudsdienst?

Als u de ombudsdienst contacteert, krijgt u de kans om uw verhaal te doen. Als u dit wenst, contacteert de ombudsdienst nadien de medewerker die hierbij betrokken was of de leidinggevende. Samen zoeken we naar verduidelijking, een antwoord of een oplossing waarin iedereen zich hopelijk kan vinden. Als dat niet lukt, licht de ombudsdienst eventuele alternatieven toe.

De ombudsdienst behandelt uw melding gratis, vertrouwelijk en vanuit een neutrale houding. We werken op basis van dialoog en bemiddeling.

Hoe doet u een melding bij de ombudsdienst?

Elke patiënt kan zelf een melding doorgeven. Dit kan schriftelijk, telefonisch of persoonlijk.

Als de patiënt niet in staat is om een melding te doen, kan zijn/haar vertegenwoordiger dat plaatsvervangend doen.

Waarvoor kunt u nog terecht bij de ombudsdienst?

- Complimenten en suggesties
- Verloren en gevonden voorwerpen
- Inzage in of afschrift van uw patiëntendossier
- Vragen over de wet op de [patiëntenrechten](#)
- Vragen over het beheren van de toegang tot uw patiëntendossier

Meer info over uw patiëntendossier: www.azturnhout.be/mijndossier en www.azturnhout.be/patient/onthaal-en-inschrijven#dossier

Hoe bereikt u de ombudsdienst?

Katleen Stinkens is de ombudspersoon van AZ Turnhout.

U kan via het formulier op de laatste pagina een melding aan haar doorgeven. Daarnaast kan u haar ook bereiken via:

- Telefonisch: 014 44 41 25
 - Als we niet kunnen opnemen, kan u een bericht inspreken op ons antwoordapparaat. Vermeld zeker uw naam en telefoonnummer. We bellen u zo snel mogelijk terug.
- E-mail: ombudsdienst@azturnhout.be
- Brief: AZ Turnhout, t.a.v. ombudsdienst, Steenweg op Merksplas 44, 2300 Turnhout
- Een persoonlijk gesprek op de ombudsdienst (bij voorkeur na afspraak):
 - campus Sint-Jozef – route D11 (maandag 9-12u & dinsdag 9-16u)
 - campus Sint-Elisabeth – route A15 (woensdag 9-16u & donderdag 9-12u)

Meer info

- www.azturnhout.be/ombudsdienst
- www.patientrights.be

AZ Turnhout vzw

www.azturnhout.be

info@azturnhout.be

014 40 60 11



Campus Sint-Jozef

Steenweg op Merksplas 44
2300 Turnhout



Campus Sint-Elisabeth

Rubensstraat 166
2300 Turnhout



Bijlage: Meldformulier

Vul alle gevraagde gegevens in op de voor- en achterkant van dit formulier. Zonder deze gegevens kan de ombudsdienst u niet verder helpen.

In de inkomhal van het ziekenhuis hangt een brievenbus van de ombudsdienst. Daar kan u dit ingevulde document deponeren.

Gegevens patiënt

Naam en voornaam:

Geboortedatum:

Telefoonnummer:

E-mail:.....

Gegevens melder

(enkel invullen als u niet zelf de patiënt was)

Naam en voornaam:

Telefoonnummer:

E-mail:.....

Wanneer en waar deed de situatie zich voor?

Datum:

Afdeling/locatie:

(schrapping wat niet van toepassing is)