



OMBUDSDIENST

# OMBUDSDIENST Patiëntenrechten

CLINIQUES  
DE L'EUROPE

EUROPA  
ZIEKENHUIZEN

advanced care - personal touch

## OPRECHT ZOEKEN NAAR EEN OPLOSSING IN EEN SFEER VAN WELWILLENDHEID

De ombudspersoon is multipartijdig (hij luistert naar elk van de partijen zonder te oordelen)

Handelt als neutrale derde en vergemakkelijkt de communicatie

Laat de betrokken personen toe om het conflict naar zich toe te trekken en zelf een oplossing te vinden

De ombudspersoon is geen klachtenbureau: sommige ergernissen kunnen door de patiënt zelf worden opgelost

De ombudspersoon is geen advocaat: hij kiest geen partij en is er ook niet om de ene of de andere gelijk te geven

## DE OMBUDSPERSOON IS EEN ONAFHANKELIJKE BEMIDDELAAR TUSSEN: DE PATIËNT, ZIJN FAMILIE EN DE EUROPA ZIEKENHUIZEN

Informeert de patiënt over alternatieven ingeval er geen oplossing is

Is onderworpen aan het beroepsgeheim! (alles wat er bij de ombudsdienst gebeurt, blijft op de ombudsdienst en kan niet voor juridische doeleinden worden gebruikt)

## WAT DE OMBUDSPERSOON NIET IS

Om voor de hand liggende redenen van vertrouwelijkheid is hij er niet om aan de patiënt de opmerkingen en/of eventuele sancties bekend te maken

Is geen rechter, hij heeft geen bestraffende rol. De macht die hij heeft hangt af van wat de 2 partijen bereid zijn hem toe te kennen. Het is aan de 2 partijen om te beslissen of het al dan niet naar de directie wordt doorverwezen

## WANNEER MOET U CONTACT OPNEMEN MET DE OMBUDSDIENST?

REDEN	OMBUDSDIENST	ANDERE DIENSTEN
U vindt dat uw rechten als patiënt niet zijn nageleefd	<b>JA</b> als uzelf het probleem niet hebt kunnen oplossen	
U hebt een suggestie voor verbetering of u wilt onze teams feliciteren	<b>JA</b>	
U hebt een probleem gehad op de parking	<b>JA</b>	Tenzij het probleem van medische aard is: gelieve contact op te nemen met de juridische dienst op ☎ 02 614 27 91
U hebt problemen met uw factuur		Wend u tot de dienst geschillen: <a href="mailto:patientenadministratie@euzh.be">patientenadministratie@euzh.be</a> of ☎ 02 614 26 60
U hebt een verlies of diefstal geleden		Neem telefonisch contact op met de dienst verloren voorwerpen/diefstallen ☎ 02 614 27 91
U hebt een tolk nodig		Neem contact op met de Interculturele Bemiddelingsdienst via e-mail: <a href="mailto:icb@euzh.be">icb@euzh.be</a> of ☎ 02 614 91 10
U hebt een medisch dossier nodig		Volg de procedure vermeld bij het onthaal of klik hier en stuur uw aanvraag naar: <a href="mailto:medischedossiers@euzh.be">medischedossiers@euzh.be</a> met een kopie van uw identiteitskaart
Medisch dossier post mortem		Gelieve contact op te nemen met de juridische dienst ☎ 02 614 27 91
U vindt, als ZORGVERLENER, dat de patiënt zijn plichten niet heeft nageleefd	<b>JA</b>	

## IN GEVAL VAN CONFLICT WENSEN DE EUROPA ZIEKENHUIZEN EEN RECHTSTREEKSE COMMUNICATIE TUSSEN DE PERSONEN AAN TE MOEDIGEN

**Alvorens de ombudsdienst te contacteren, verzoeken wij u dus eerst contact op te nemen met de betrokken dienst of persoon:**

- de hoofdverpleegkundige van de eenheid waar u was opgenomen,
- de verantwoordelijke voor de opnames en raadplegingen,
- het betreffende medisch secretariaat, of de arts die belast is met uw opvolging,
- de facturatedienst, enz.

**Op die manier wordt informatie rechtstreeks aan u verstrekt, worden misverstanden opgehelderd en worden al snel bepaalde oplossingen gevonden.**

**Als u niet helemaal tevreden bent met deze aanpak, kunt u gebruik maken van de ombudsdienst:**

- schriftelijk: Europa Ziekenhuizen, Ombudsdienst, De Frélaan 206, 1180 Ukkel
- telefonisch op ☎ 02 614 90 93
- via e-mail [ombuds@euzh.be](mailto:ombuds@euzh.be)
- via fax op ☎ 02 614 98 93.

**Referentie-document: Huishoudelijk Reglement (H.R.) op verzoek of op onze website.**

CLINQUES  
DE L'EUROPE

EUROPA  
ZIEKENHUIZEN

advanced care - personal touch

GEPERSONALISEERDE BENADERING  
RESPECT  
COMPETENT  
DOELTREFFEND  
GEAVANCEERD

De Europa Ziekenhuizen zijn een referentieziekenhuis voor Brussel en omgeving. Als meertalig algemeen ziekenhuis bieden wij een volledig zorgaanbod aan op onze vier sites, St-Elisabeth in Ukkel, St-Michiel in Etterbeek/Europese Wijk, het Bella Vita Medical Center in Waterloo en de Externe Raadpleging te Halle.

Met ruim 300 artsen-specialisten en 1.800 medewerkers zetten wij ons elke dag samen in om zo'n 2.500 patiënten een juiste diagnose, een gepaste behandeling en gepersonaliseerde zorg te bieden. Daarbij zetten wij de meest geavanceerde medische technologie in binnen een hedendaagse infrastructuur, om iedere patiënt hoog kwalitatieve en veilige zorg te bieden in het grootst mogelijke comfort.

[www.europaziekenhuizen.be](http://www.europaziekenhuizen.be)

#### Site St-Elisabeth

De Frélaan 206 - 1180 Brussel

 02 614 20 00

#### Site St-Michiel

Linhoutstraat 150 - 1040 Brussel

 02 614 30 00

#### Bella Vita Medical Center

Allée André Delvaux 16 - 1410 Waterloo

 02 614 42 00

#### Externe raadpleging te Halle

Bergensesteenweg 67 - 1500 Halle

 02 614 95 00