

## Jaarverslag

Elk jaar maakt de Ombudsdienst een verslag en legt dit aan de ziekenhuisdirectie en bestuursleden voor. Zo krijgen zij een algemeen beeld van de tussenkomsten van de Ombudsdienst en kan er corrigerend en preventief opgetreden worden om zo de dienstverlening verder te optimaliseren. Dit jaarverslag wordt ook aan de Overheid bezorgd.

## Federale Commissie Rechten van de patiënt

Binnen de FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu werd een federale commissie **Rechten van de patiënt** opgericht. De taken van deze commissie zijn:

- Het verzamelen van (inter)nationale informatie over patiëntenrechtelijke aangelegenheden.
- Het verlenen van advies aan de bevoegde minister over de rechten en plichten van patiënten en beroepsbeoefenaars.
- Het evalueren van de toepassing van de wet op de patiëntenrechten.

### Federale Ombudsdienst rechten patiënt

Eurostation blok 2  
Victor Hortaplein 40, bus 10  
B-1060 Brussel

T 02 524 85 20  
bemiddeling-patientenrechten@gezondheid.belgie.be

### Ombudsdienst

T 02 257 56 54  
ombudsdienst@azjanportaels.be

### Dienst facturatie

T 02 257 55 31  
F 02 257 55 40  
facturatie@azjanportaels.be

Telefonisch elke werkdag tussen 8u-12u.  
Op afspraak tussen 8u-16u.



# Ombudsdienst AZ Jan Portaels



**AZ JAN PORTAELS**  
Algemeen Ziekenhuis Vilvoorde

De medewerkers van het Algemeen Ziekenhuis Jan Portaels omringen u met de best mogelijke zorgen en diensten. U en uw naasten worden door de ziekenhuismedewerkers op een vriendelijke en correcte manier bejegend. Soms gebeurt het echter dat iets niet verloopt zoals u het verwachtte, bent u ontevreden of heeft u een klacht.

Volgens de [wet op de patiëntenrechten](#) heeft u het recht om een klacht in te dienen. U kan hiermee terecht bij de [Ombudsdienst](#) van het AZ Jan Portaels. Deze dienst zorgt dat uw klacht op de juiste plaats terecht komt. Waar nodig en gewenst wordt een bemiddelingstraject opgezet, met het oog op het vinden van een oplossing.

De Ombudsdienst werkt volledig onafhankelijk, wat betekent dat de Ombudsdienst tijdens de bemiddeling onpartijdig is. Deze dienstverlening is gratis.

## Ombudspersoon

Mevr. Vanessa De Greef staat als ombudspersoon ter beschikking van de patiënt en zijn naasten in het AZ Jan Portaels. Zij is Licentiaat in de Rechten en Maatschappelijk Werker. Daarnaast volgde zij een opleiding bemiddeling en is zij lid van de beroepsvereniging VVOVAZ.

## Bevoegdheden

De Ombudsdienst behandelt klachten met betrekking op de dienstverlening van het AZ Jan Portaels in het kader van de rechten van de patiënt (Wetgeving van 22 augustus 2002). Vooral u de Ombudsdienst contacteert, is het aangewezen dat u het probleem eerst bespreekt of probeert te bespreken met de betrokken persoon of dienst.

Komt u hierbij niet tot het gewenste resultaat of wenst u (nog) geen gesprek met de betrokken dienst of persoon, dan kan u een beroep doen op de Ombudsdienst.

## Uitzonderingen

De Ombudsdienst is niet bevoegd voor elke type klacht. Klachten waarvoor de dienst niet bevoegd is:

- De klacht gaat niet over de dienstverlening van het AZ Jan Portaels, bijvoorbeeld een ruzie met een kamergenoot.
- De klacht gaat over iets dat het voorwerp uitmaakt van een gerechtelijke procedure.
- Louter informatieve vragen of klachten met betrekking tot uw ziekenhuisfactuur of wijze van betaling, moeten rechtstreeks besproken worden met de [dienst Facturatie](#). Dit kan telefonisch op werkdagen tussen 8u-12u of op afspraak tussen 8u-16u.

## Klachtenbehandeling

Is de Ombudsdienst bevoegd om de klacht te behandelen?

- Ja, dan stelt de Ombudsdienst een dossier samen en vraagt de betrokken dienst of persoon om uitleg en brengt u hiervan op de hoogte.
- Neen, dan verneemt u dat zo snel mogelijk en verwijst men u door naar de juiste instantie.

Bij het onderzoek van uw klacht gelden alle wettelijk bepaalde regels zoals privacy, beroepsgeheim, patiëntenrechten, ... en de interne reglementen en procedures van het ziekenhuis.

## Hoe klacht indienen?

U kan de ombudsdienst op verschillende manieren contacteren:

1. Via e-mail: [ombudsdienst@azjanportaels.be](mailto:ombudsdienst@azjanportaels.be)
2. Schriftelijk: AZ Jan Portaels, t.a.v. de Ombudsdienst, Gendarmeriestraat 65, 1800 Vilvoorde
3. Telefonisch: 02 257 56 54. De ombudsdienst is elke werkdag telefonisch bereikbaar van 8h30-16h. Indien de ombudspersoon niet beschikbaar is, kan u ook steeds een voicemailbericht (met vermelding van uw naam en telefoonnummer) inspreken waarna u de dag zelf nog wordt terug gebeld op het door u vermelde telefoonnummer.
4. Op afspraak, tijdens een persoonlijk gesprek. Maak hiervoor voorafgaandelijk een afspraak op 02 257 56 54.
5. Via het formulier op de website.

## Bereikbaarheid

De ombudsdienst bevindt zich in blok F, eerste verdieping.

Indien u opgenomen bent en u zich moeilijk kan verplaatsen, kan u via uw afdeling vragen de ombudsdienst uit te nodigen om langs te komen.