

## Hebt u een klacht over uw gezondheidszorg?



*\*Probeer **zelf om tot een oplossing te komen** met de gezondheidszorgbeoefenaar.*

*\*Biedt uw contact met de gezondheidszorgbeoefenaar geen oplossing? Zijn er geen andere procedures lopende? Informeer naar een **bemiddeling**.*

## In welke gevallen kan de federale ombudsdienst bemiddelen?



WEL

NIET



✓ Ik wil inzetten op dialoog en vraag hulp bij het herstellen van de communicatie, excuses, een geste ...

✗ Ik verwacht een onderzoek, sanctie, schadevergoeding, aanpassing van de diagnose of beslissing ...

✓ Mijn klacht gaat over een gezondheidszorgbeoefenaar met wie ik een therapeutische relatie heb

✗ Mijn klacht gaat over een persoon die geen gezondheidszorgbeoefenaar is. Ik ben geen patiënt, noch vertegenwoordiger of vertrouwenspersoon van de patiënt

✓ Mijn klacht gaat over gezondheidszorg buiten het ziekenhuis

✗ Mijn klacht gaat over gezondheidszorg in een ziekenhuis of een instelling van de geestelijke gezondheidszorg

✓ Mijn klacht gaat over een recht vermeld in de wet "Rechten van de patiënt" van 22 augustus 2002

✗ Mijn klacht gaat niet over mijn rechten als patiënt: geldigheid van een factuur, juistheid van het getuigschrift, werking ziekenfonds, beslissing van de verzekeraar ...

✓ De partijen kunnen vrij aan de bemiddeling deelnemen en een voorstel voor oplossing formuleren en aanvaarden: ze kunnen toelichtingen geven, een afschrift van een dossier geven, een financiële geste doen ...

✗ De gezondheidszorgbeoefenaar moet mijn oplossing absoluut aanvaarden

✓ De ombudsdienst neemt geen standpunt in en treedt op als neutrale en onafhankelijke partij

✗ Ik verwacht een standpunt of een bindende maatregel

✓ De informatie die wordt uitgewisseld tijdens de bemiddeling is vertrouwelijk

✗ Ik wil bewijzen of informatie verzamelen voor een andere administratieve, deontologische of gerechtelijke procedure



Waar kan ik terecht?  
Vind [hier](#) alternatieven.



Vragen over onze werking of rechten van de patiënt?



bemiddeling-patientenrechten@health.fgov.be  
+32 (0)2 524 85 20  
patientrights.be