

## Wat is de rol van de bemiddelaar?

1. De partijen helpen te communiceren en een minnelijke en bevredigende oplossing voor beide partijen te vinden
2. Indien geen oplossing wordt gevonden, mij informeren over andere mogelijkheden
3. Aanbevelingen doen om te voorkomen dat mijn probleem zich voordoet bij andere patiënten



Ontdek de brochure van de FOD Volksgezondheid om meer te weten over uw rechten

## Hoe neemt u contact op met de bemiddelaar?

**Hôpitaux de La Louvière**  
Site Jolimont, Lobbes,  
Nivelles et Tubize

**Hôpitaux de Mons**  
Site Constantinople  
et Warquignies

**Hôpital de Mons**  
Site Kennedy

@ jolimont.mediateur@helora.be

@ mons.mediateur@helora.be

@ mediation@helora.be

Service de Médiation

Service de Médiation

Service de Médiation

✉ Rue Ferrer, 159  
7100 Haine-Saint-Paul

✉ Rue du Gouvernement, 68  
7000 Mons

✉ Boulevard Kennedy 2  
7000 Mons

📞 064 23 40 27  
van 8.30 tot 17.00

📞 065 35 93 67  
van 8.30 tot 16.00  
(behalve woensdag)

📞 065 41 30 40  
van 9.00 tot 16.30

### ENKEL OP AFSPRAAK (GELDIG VOOR ALLE ZIEKENHUIZEN)

De bemiddelaar behandelt uitsluitend klachten met de patiënt betrokkene of met zijn vertegenwoordiger/agent.

## Meer informatie

**www.patientsrights.be** : brochure FOD Volksgezondheid

**www.helora.be**

- Huishoudelijk reglement van de ombudsdienst
- Document om een vertrouwenspersoon of een gevolmachtigde aan te wijzen
- Formulier voor een kopie van het medisch dossier

Deze documenten zijn ook op papier verkrijgbaar aan het onthaal



MEDI-DOC-009-V2-Mars 2026

# Rechten en plichten van de patiënt

ONZE WEDERZIJDE  
VERANTWOORDELIJKHEDEN



**+HELORA**  
CENTRES HOSPITALIERS UNIVERSITAIRES

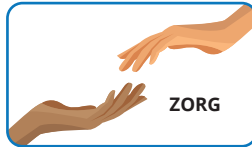
**AMIS** asbl  
Association des Médiateurs  
en Institutions de Soins

# Wat zijn mijn rechten?

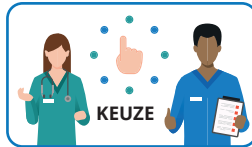
Raadpleeg hier de wet inzake patiëntenrechten



- 1 Ik geniet van kwaliteitszorg
- 2 Ik ben vrij in de keuze van de zorgverlener
- 3 Ik ben geïnformeerd over mijn gezondheidstoestand
- 4 Ik ben geïnformeerd over mijn behandeling en ik ga ermee akkoord
- 5 Ik kan vertrouwen op en toegang hebben tot een bijgewerkt dossier
- 6 Ik ben verzekerd van privacy
- 7 Ik kan een klacht indienen bij de ombudsman van het ziekenhuis



- zonder discriminatie  
- met respect voor mijn waardigheid  
- verlichting van lichamelijke en geestelijke pijn



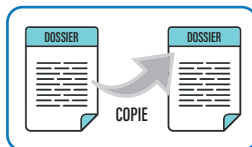
- naargelang de beschikbaarheid



- duidelijke en begrijpelijke taal  
- diagnose  
- vermoedelijke evolutie



- voordelen/risico's  
- alternatieven  
- financiële consequenties (raming)



- consultatie  
- kopie



# Wat zijn mijn verantwoordelijkheden en die van mijn naasten?

- ✓ Wij respecteren de zorgverleners
- ✓ Wij vertonen gedrag dat vrij is van fysiek, psychisch of verbaal geweld
- ✓ Wij respecteren de bezoeken
- ✓ Wij respecteren de eigendommen van de instelling en de geldende voorschriften
- ✓ Wij zullen geen beelden (foto's, video's) van het personeel maken of verspreiden zonder hun toestemming



Niet-naleving van de geldende voorschriften kan leiden tot sancties

- ✓ Ik stel vragen om mijn situatie te begrijpen



- ✓ Ik ben een **partner** van mijn behandeling
- ✓ Ik respecteer de voorgestelde maatregelen voor mijn veiligheid en die van anderen
- ✓ Ik stel een **vertrouwenspersoon** en een **gevolmachtigde** aan

**Vertrouwenspersoon:** die mij kan helpen informatie over mijn gezondheidstoestand te verkrijgen, mijn dossier te raadplegen of een klacht in te dienen.

**Een gevolmachtigde:** om mij te vertegenwoordigen in geval ik niet langer in staat ben om mijn rechten als patiënt zelf uit te oefenen (coma, enz.).

Hoe kan ik een vertrouwenspersoon of een gevolmachtigde aanwijzen?



# Wat als mijn rechten niet worden gerespecteerd?

