

Artikel 9 :

De patiënt heeft de mogelijkheid om zich bij het indienen van de klacht te laten bijstaan door een vertrouwenspersoon.

Artikel 10 :

Anonieme klachten zijn onontvankelijk.

Artikel 11 :

Wanneer een klager zich wendt tot de Ombudsdienst, zal de ombudspersoon in eerste instantie nagaan of er een redelijke mogelijkheid bestaat dat de klager met de rechtstreeks betrokken persoon contact neemt om zo onder elkaar een oplossing uit te werken. Wanneer dit onmogelijk of niet wenselijk is, dan registreert de ombudspersoon de klacht.

Hoofdstuk IV : Registratie van de klacht

Artikel 12 :

Bij elke klacht worden minstens de volgende gegevens geregistreerd:

- Identiteit van de patiënt en desgevallend van de vertrouwenspersoon die hem bijstaat;
- De datum van ontvangst van de klacht;
- De aard en de inhoud van de klacht;
- De datum van de afhandeling van de klacht;
- Het resultaat van de afhandeling van de klacht;

Hoofdstuk V: Behandeling van de klacht:

Artikel 13:

Wanneer de klacht ontvankelijk is, onderzoekt de ombudspersoon de klacht.

Artikel 14 :

Bij ontvangst van de klacht wordt er zo snel mogelijk en uiterlijk binnen een termijn van zeven dagen een schriftelijke ontvangstmelding naar de klager gestuurd. Deze schriftelijke ontvangstmelding wordt door de ombudspersoon ondertekend. Wanneer de klacht werd ingediend per e-mail kan ook de ontvangstmelding per e-mail naar de klager worden verstuurd.

Artikel 15 :

In het kader van de behandeling van de klacht kan de ombudspersoon beslissen om de klager uit te nodigen voor een gesprek, teneinde de nodige toelichting te kunnen geven.

De ombudspersoon onderzoekt de zaak en gaat na welke personen of diensten bij de afhandeling van het dossier dienen betrokken te worden.

In ernstige gevallen informeert de ombudspersoon de algemeen directeur en de hoofdgeneesheer of bij hun afwezigheid een directielid.

De ombudspersoon kan een gesprek organiseren waar naast de klager ook andere personen kunnen aanwezig zijn vb. de hoofdgeneesheer, de departementsdirecteur, diensthoofd enz ..

Wanneer de klager feiten signaleert en dit louter met het oog op een verbetering naar de toekomst toe, dan wordt de klacht louter ter informatie overgemaakt aan de bevoegde verantwoordelijke.

Artikel 16 :

Tijdens de bemiddeling kunnen via de ombudspersoon afspraken worden gemaakt voor een interne financiële afhandeling.