

Deze afspraken worden voor verdere administratieve afhandeling en opvolging door de ombudspersoon na ondertekening door de algemeen directeur of de hoofdgeneesheer doorgegeven aan de administratieve diensten en aan de apotheker – titularis, indien deze erbij betrokken is. Deze partijen bevestigen dan de uitvoering en de opvolging aan de ombudspersoon. De gemaakte afspraken worden bij het klachten -dossier gevoegd. Deze interne financiële afhandeling kan betrekking hebben op :

- Correctie van de factuur
- Blokkering van de factuur
- Oninvorderbaar verklaren van de factuur
- Toestaan van een afbetalingsplan
- Staking van de vordering of de rappel

Artikel 17 :

Wijzigingen in het ereloon van de arts gebeuren altijd na schriftelijk akkoord van de betrokken arts.

Artikel 18:

Bij letselschade met (mogelijke) burgerlijke aansprakelijkheid gebeurt de financiële afhandeling steeds in overleg met de verzekering.

Artikel 19:

In de mate van het mogelijke stelt de ombudspersoon binnen een redelijke termijn een minnelijke schikking voor aan de partijen.

Wanneer men er niet in slaagt om een voor alle partijen aanvaardbare oplossing te vinden, dan wordt de klager door de ombudspersoon ingelicht omtrent de verdere externe mogelijkheden tot afhandeling van de klacht.

Artikel 20:

Indien er naar aanleiding van de klacht corrigerende maatregelen worden getroffen worden deze door de ombudspersoon medegedeeld aan de klager, hetzij schriftelijk , hetzij mondeling.

Artikel 21 :

Wanneer de ombudspersoon kennis krijgt van meerdere klachten van dezelfde aard of over hetzelfde onderwerp wordt dit gesignaleerd aan de directie, met het verzoek deze tekortkoming op te heffen en / of preventieve – of corrigerende maatregelen te treffen. Indien het zuiver medische klachten betreft worden deze gesignaleerd aan de hoofdgeneesheer.

Artikel 22:

De Ombudsdienst heeft het recht om een vraag naar informatie te weigeren wanneer deze niet kadert in de Wet betreffende de rechten van de patiënt van 22 augustus 2002 of niet noodzakelijk is in het kader van een concrete klachtenbemiddeling.

Hoofdstuk VI : Het jaarverslag:

Artikel 23 :

Jaarlijks zal er door de ombudspersoon een verslag worden opgesteld.

Dit verslag bevat een overzicht van de volgende gegevens:

- Het aantal klachten dat tijdens het voorbije kalenderjaar werd ingediend;
- Het voorwerp van de klachten ;
- Het resultaat van de bemiddeling;
- Mogelijke aanbevelingen van de ombudspersoon om te voorkomen dat tekortkomingen die tot een klacht kunnen leiden, zich opnieuw zouden voordoen;
- Mogelijke moeilijkheden die de ombudspersoon ondervindt tijdens de uitoefening van zijn opdracht;

De persoonsgegevens verzameld in het kader van het onderzoek van de klacht mogen slechts worden bewaard gedurende de tijd nodig voor de behandeling ervan en het opstellen van het jaarverslag.