

## 5. Klachtenbehandeling

Elke patiënt van het ziekenhuis heeft het recht om een klacht neer te leggen bij de ombudsdienst van het ziekenhuis. In bepaalde gevallen worden klachten ook behandeld door de professionele raadgevers van het ziekenhuis (bv. advocaten).

### 5.1 Welke gegevens verzamelt het ziekenhuis over u in het kader van klachtenregistratie?

In het geval er in uw specifiek dossier een klacht is, verzamelt het ziekenhuis – in functie van wat nodig is voor de behandeling van uw klacht – volgende gegevens:

- » Identificatiegegevens;
- » Gezondheidsgegevens;
- » Gegevens met betrekking tot de zorg;
- » Evt. financiële gegevens;
- » Evt. gegevens over familieleden.

### 5.2 Waarom verzamelt het ziekenhuis deze gegevens over u?

De ombudsdienst verzamelt deze gegevens om uw klacht adequaat te kunnen opvolgen en behandelen. De gegevens worden verzameld en bewaard op grond van de behandelrelatie die er tussen u en het ziekenhuis bestaat (een overeenkomst), omdat de ombudsdienst daartoe wettelijk verplicht is of op grond van uw uitdrukkelijke toestemming met die bewaring en verzameling.

### 5.3 Worden deze gegevens met anderen gedeeld?

Wanneer het noodzakelijk is voor een adequate behandeling van uw klacht, is het mogelijk dat uw gegevens worden gedeeld met één of meer van volgende actoren:

- » De zorgverlener over wie de klacht gaat;
- » Een professioneel raadgever van het ziekenhuis (bv. advocaat, ...);
- » Een (beroepsaansprakelijkheids)verzekeraar.

### 5.4 Hoe lang bewaart het ziekenhuis deze gegevens?

De gegevens worden bewaard gedurende de periode die nodig is om de klacht te kunnen behandelen en voor het opstellen van het jaarverslag. Het jaarverslag bevat geanonimiseerde gegevens van de behandelde klachten tegen de wet op de patiëntenrechten. Na het indienen van het jaarverslag worden de gegevens vernietigd met een maximum van 1 jaar na het afsluiten van uw klacht.