

## Verlies, diefstal of beschadiging

Wat te doen bij verlies, beschadiging, diefstal van persoonlijke voorwerpen of een persoonlijk letsel?

### Algemeen

Vooreerst dient duidelijk gesteld te worden dat het feit dat een persoonlijk voorwerp in het ASZ verloren geraakt, beschadigd of gestolen wordt of wanneer u een letsel hebt opgelopen bv. ten gevolge van een val, dit niet automatisch betekent dat u hiervoor door de verzekering van het ziekenhuis zal worden vergoed.

### Wanneer komt de verzekering van het ziekenhuis tussen?

De verzekering van het ziekenhuis komt enkel tussen wanneer het verlies, de beschadiging of het letsel te wijten is aan een fout of nalatigheid van een personeelslid. Let wel het is niet het ziekenhuis, doch wel de verzekering van het ziekenhuis die beslist of ze al dan niet zal tussenkomen. Dus het feit dat een dossier wordt overgemaakt aan de verzekering betekent niet automatisch dat u ook zal worden vergoed. Wanneer de verzekering tussenkomt betekent dit ook niet automatisch dat u integraal zal worden vergoed. De verzekering houdt immers ook rekening met bv. slijtage en eventuele tussenkomst van het ziekenfonds.

Wanneer de schade echter te wijten is aan een handeling van een arts (bv. tanden werden bij in- of extubatie beschadigd), dan is het de verzekering van de arts en niet deze van het ziekenhuis die zal beslissen of ze al dan niet zal tussenkomen.

### Wanneer u meent dat de verzekering in uw geval een rol kan spelen dient u het volgende te doen:

1. U vraagt een bestek op waaruit de kostprijs van het beschadigde –of verloren gegane voorwerp blijkt. In het geval van een letsel bezorgt u een overzicht van al de door u gedane uitgaven die met het voorval verband houden.
2. U maakt een kort verslag waarin u uitlegt waarom volgens u de verzekering van het ASZ dient aangesproken te worden. U vermeldt hierbij ook de afdeling of dienst die volgens u betrokken is.
3. U bezorgt deze twee documenten aan de ombudsdienst:
  - ofwel door een schrijven te richten aan de ombudsdienst, Merestraat 80, 9300 Aalst;
  - ofwel door een e-mail te sturen naar [ann.hoviele@asz.be](mailto:ann.hoviele@asz.be);
  - u kan deze documenten ook aan het onthaal afgeven ter attentie van de ombudsdienst.

Na ontvangst van deze documenten zal de ombudsdienst aan de betrokken afdeling of dienst eveneens een verslag opvragen, indien de afdeling of dienst dit nog niet spontaan heeft bezorgd.

Al deze documenten worden door de ombudsdienst overgemaakt aan de verzekeringsmaatschappij met de vraag zowel het ASZ alsook de patiënt of een familielid op de hoogte te willen houden van het gevolg dat ze aan het dossier wensen te geven.

Het is mogelijk dat de verzekeringsmaatschappij met u en/ of het ziekenhuis contact opneemt en bijkomende informatie vraagt.

Achteraf zal u een schrijven ontvangen van de verzekeringsmaatschappij waarin ze haar standpunt zal mededelen: ofwel beslist ze dat de aansprakelijkheid van het ziekenhuis betrokken is en dat u zal worden vergoed, ofwel dat de aansprakelijkheid van het ziekenhuis niet betrokken is. Indien u met deze beslissing niet akkoord gaat, kunt u reageren door een schrijven te richten aan de dossierbeheerder van de verzekeringsmaatschappij van wie u de gegevens op de brief terug vindt.

Met vragen en / of opmerkingen kan u steeds terecht bij de ombudsdienst op het nummer 053/76.68.15.