



# CHIRURGISCH DAGZIEKENHUIS



## Help, ik spreek weinig of geen Nederlands

Als u geen of weinig Nederlands begrijpt of spreekt, kunt u een beroep doen op een sociaal tolk/vertaler of intercultureel bemiddelaar. Uw arts of de andere medewerkers van het team kunnen een aanvraag richten aan de dienst Patiëntenbegeleiding.

### A l'aide ! Je ne parle pas ou peu le néerlandais

Si vos connaissances en néerlandais sont limitées, vous pouvez faire appel à un traducteur/ interprète social ou à un médiateur interculturel. Votre médecin ou le personnel soignant peut adresser une demande au Service social des patients.

### Help, I speak little or no Dutch

If you speak or understand little or no Dutch, you can make an appeal to a social interpreter/ translator or intercultural intermediary. Your doctor or the other members of staff can direct a request to the Social Services for Patients.

### Yardım, çok az Hollandaca konuşuyorum/hiç konuşmıyorum

Çok az Hollandaca konuşuyorsanız ya da hiç konuşmuyorsanız, sosyal hizmet görevindeki bir mütercim/tercümana veya kültürlerarası danışmana müracat edebilirsiniz. Doktorunuz veya diğer personel Hasta Sosyal Hizmetlerine bir talepte bulunabilir.

### Помогнете, аз почти не говоря или изобщо не знам холандски

Ако почти не говорите или изобщо не знаете холандски, може да се обърнете към обществен преводач или межкултурен посредник. Вашият лекар или другите членове от персонала могат да препратят Вашата молба към Социалните служби за пациенти.

### Помогите, я плохо или совсем не говорю по-нидерландски!

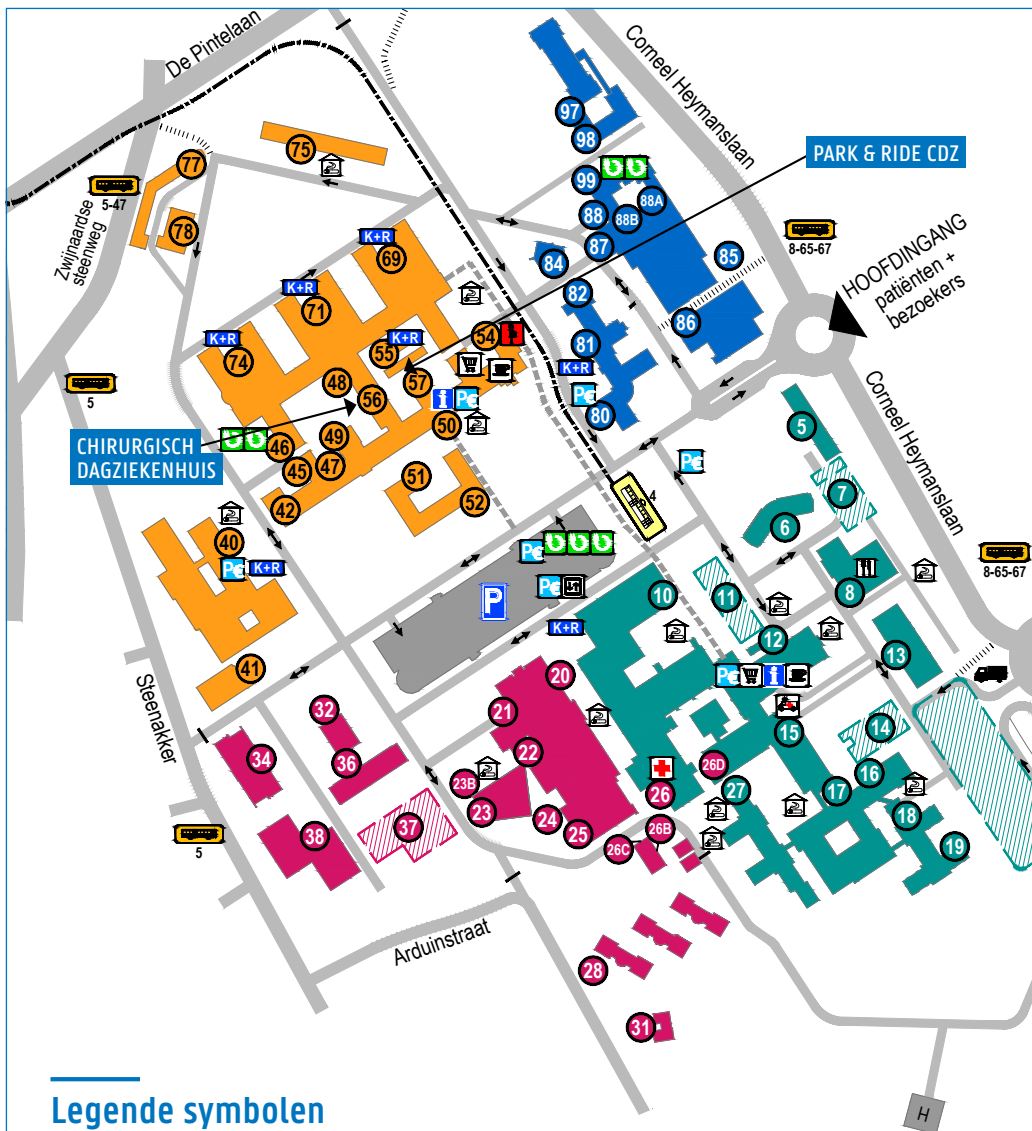
Если вы плохо владеете нидерландским языком, то можете прибегнуть к помощи социального переводчика или межкультурного посредника. Ваш врач или обслуживающий персонал могут подать соответствующую заявку службу социальной помощи пациентам.

### ضع عيافة أو لا أتحدث الهولندية مطلقاً مهارتني في تحدث اللغة الهولندية أريد المساعدة،

فعمه، ففي هذه الحالة يمكنك على الفور من اللغة الهولندية أو كنت لا تستطيع الطبي إذا كنت تتحدث أو تفهم القليل يمكنك لطبيبك أو أحد أفراد الفريق فوري خبير بالمجتمع أو وسيط ثقافات. الاستعانة بمترجم

# CHIRURGISCH DAGZIEKENHUIS

01	Welkom	3
02	Uw afspraak	7
03	Hoe verneemt u het uur van opname?	11
04	Preoperatieve anesthesieconsultatie (PAC)	13
05	Vorbereiding op de ingreep of het onderzoek	15
06	Nuchter zijn	17
07	Anesthesie	23
08	Wat brengt u mee?	27
09	Verloop van de opname	29
10	Voorzieningen	33
11	Ondersteunende diensten	37
12	Betaling	41
13	Bescherming van persoonsgegevens	49
14	Contact	52



## Legende symbolen

- |  |                                |  |  |  |               |
|--|--------------------------------|--|--|--|---------------|
|  | Parking patiënten en bezoekers |  | Cafetaria                                |  | Tram          |
|  | Kiss & ride-zone               |  | Restaurant                               |  | Bus           |
|  | Betaalautomaat parking         |  | Winkel                                   |  | Rookpaviljoen |
|  | Dubbele laadpaal               |  | Spiedgevallendienst                      |  |               |
|  | Aanmelden en inschrijven       |  | Verloscomplex                            |  |               |
|  | Lift                           |  | Ambulancesas niet-dringende interventies |  |               |

## Legende ingang

- 12 Ingang

01

# WELKOM

## Welkom in het Chirurgisch dagziekenhuis (CDZ) van het Universitair Ziekenhuis Gent

U of uw kind krijgt binnenkort een behandeling in het Chirurgisch dagziekenhuis van het UZ Gent. De behandeling gebeurt op basis van dagopname. Dat betekent dat u doorgaans in de loop van de ochtend wordt opgenomen. Al in de namiddag of vooravond mag u **onder begeleiding** terug naar huis. Dat kan alleen als een verdere opname in het ziekenhuis niet nodig blijkt. U krijgt bij het ontslag ook een aantal raadgevingen mee. Volg die zeker op.

Deze onthaalbrochure maakt u wegwijs in het Chirurgisch dagziekenhuis. U vindt hier ook de contactgegevens van de hoofdverpleegkundige en andere medewerkers van de dienst. Contacteer hen gerust als u vragen hebt.

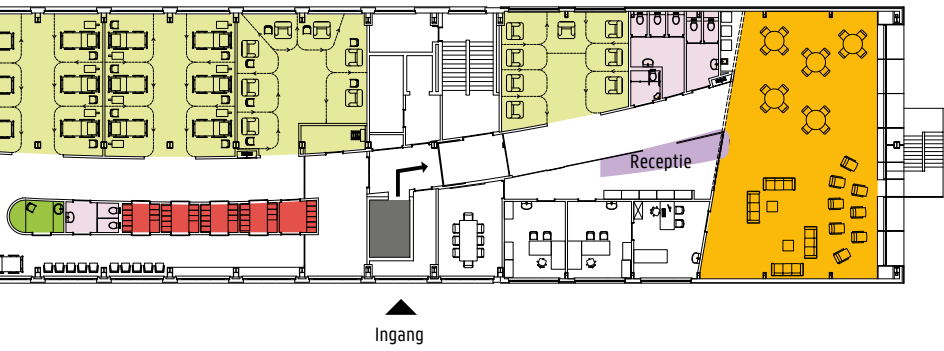
De artsen, verpleegkundigen en andere medewerkers van het CDZ doen al het mogelijke om uw verblijf goed en aangenaam te laten verlopen.

## Grondplan Chirurgisch dagziekenhuis Ingang 50 of 56, route 560

- Lift voor patiënten
- Receptie
- Wachtzaal
- Toiletten
- Kleedkamers + lockers
- Voorbereidingsruimte
- Verpleegpost
- Post-anesthesie zorgafdeling (ontwaakzaal)
- Wachtzaal Post-anesthesie zorgafdeling (ontwaakzaal)
- Eenpersoonskamers
- Gemeenschappelijke bed- en zetelposities
- Gemeenschappelijke kinderzone

## Preoperatieve anesthesieconsultatie Ingang 50 of 56, route 556









02

## UW AFSPRAAK

De chirurg plant in overleg met u de datum en het tijdstip van uw opname in het Chirurgisch dagziekenhuis. Bespreek op voorhand op de polikliniek of u voor een gemeenschappelijke of een eenpersoonskamer kiest.

De chirurg en het team van de polikliniek blijven uw eerste aanspreekpunt bij vragen over de afspraak of over de ingreep zelf.

### Wanneer belt u de polikliniek?

- ▲ U wil uw afspraak annuleren.
- ▲ U wil uw afspraak verplaatsen.
- ▲ U hebt medische vragen over uw ingreep.
- ▲ U hebt na de ingreep vragen over de wondgenezing.

### Telefoonnummers poliklinieken

- ▲ Preoperatieve anesthesieconsultatie: 09 332 11 53
- ▲ Orthopedie: 09 332 22 51
- ▲ Tandheelkunde kinderen en volwassenen: 09 332 40 51
- ▲ Urologie kinderen en volwassenen: 09 332 22 76
- ▲ Neus-, keel- en oorheelkunde : 09 332 23 32
- ▲ Vrouwenkliniek: 09 332 37 83
- ▲ Plastische heelkunde: 09 332 32 78
- ▲ Oogheelkunde: 09 332 23 06
- ▲ Hoofd- en halsheelkunde: 09 332 39 90
- ▲ Thoracale en vasculaire heelkunde: 09 332 91 20
- ▲ Gastro-intestinale heelkunde: 09 332 95 00
- ▲ Dermatologie (huidziekten): 09 332 22 87

---

## Wanneer belt u het Chirurgisch dagziekenhuis?

Verwittig het Chirurgisch dagziekenhuis als u door onverwachte omstandigheden (bv. ziekte) niet kunt komen of vertraging oploopt (bv. door een file). U kunt het Chirurgisch dagziekenhuis overdag bereiken op tel. 09 332 53 84.

---

## Aanmelden en inschrijven in het ziekenhuis

- ▲ Schrijf u eerst in aan de aanmeldzuilen aan ingang 50, route 500. Breng daarvoor uw e-ID mee.
- ▲ U krijgt een ticket dat u meebrengt naar de receptie van het Chirurgisch dagziekenhuis.
- ▲ Valideer uw parkeerticket aan de aanmeldzuil. Zo kunt u van het voordelige parkeertarief voor patiënten genieten.

---

**Belangrijk: controleer bij inschrijving uw persoonlijke gegevens. Fouten of verouderde info? Geef het door aan het onthaal.**

---

---

## Naar het Chirurgisch dagziekenhuis

- ▲ U bereikt het CDZ via ingang 50 of 56, route 560.
- ▲ Het CDZ is open van maandag tot vrijdag, van 6.15 tot 19 uur.
- ▲ Er is een park-and-ridezone ter hoogte van ingang 56. Die kunt u voor de duur van het inchecken gebruiken. Na het inchecken moeten u of uw begeleider de wagen wel meteen parkeren in het centrale parkeergebouw.
- ▲ Aan ingang 56 staan rolstoelen die u kunt gebruiken.
- ▲ Volg route 560. U neemt de lift naar de 6de verdieping (let wel: de lift werkt pas vanaf 6.15 uur). Bij het verlaten van de lift gaat u naar de receptie van het Chirurgisch dagziekenhuis.





03

## HOE VERNEEMT U HET UUR VAN OPNAME?

Het CDZ streeft ernaar om de wachttijden zo kort mogelijk te houden. Daarom contacteert een medewerker u om het precieze tijdstip van opname door te geven. Dat gebeurt **op de werkdag vóór de dag van opname**. Als u op maandag opgenomen wordt, bellen we u op vrijdag.

Het is belangrijk dat we uw telefoonnummer of gsm-nummer hebben. Voor alle zekerheid kunt u het nummer waarop we u kunnen bereiken mailen naar [chir.dagziekenhuis@uzgent.be](mailto:chir.dagziekenhuis@uzgent.be). Kreeg u geen telefoontje of bericht op uw voicemail/antwoordapparaat, neem dan de dag vóór uw opname zelf contact met ons op (vanaf 16 uur).

Als een andere patiënt onverwachts niet, of te laat, komt opdagen, kunt u vroeger geopereerd worden. Daarom houdt het afgesproken uur een zekere reserve in. Aangezien we speelruimte inbouwen om verschuivingen in de operatieplanning op te vangen, moet u rekening houden met **een wachttijd van gemiddeld twee uur na aanmelding in het Chirurgisch dagziekenhuis**.



04

## PREOPERATIEVE ANESTHESIECONSULTATIE (PAC)

Als u of uw kind een ingreep in dagopname ondergaat, raden we sterk aan om minstens **48 uur voor de dag van opname** een preoperatief anesthesieconsult te laten plaatsvinden. Tijdens dat consult wordt u preoperatief onderzocht (vragenlijst, eventueel ECG, bloedonderzoek, enz.) en neemt de anesthesist samen met u uw dossier door. Uw chirurg of zijn dienst zal u doorverwijzen voor deze consultatie. U kunt ook zelf een afspraak maken op tel. 09 332 11 53.

---

De preoperatieve anesthesieconsultatie vindt plaats op route 556.

---







05

## VOORBEREIDING OP DE INGREEP OF HET ONDERZOEK

- ▲ U hebt een hospitalisatieverzekering? Breng de verzekeringsmaatschappij dan op voorhand op de hoogte.
  - ▲ Controleer op voorhand uw verzekeringstoestand of die van uw kind bij het ziekenfonds.
- 
- ▲ Vul op voorhand de preoperatieve vragenlijst in en onderteken het document. Zo geeft u toestemming voor de ingreep en de anesthesie. U vindt de vragenlijst in de patiëntenmap en op [www.uzgent.be/opnamedocumenten](http://www.uzgent.be/opnamedocumenten).
- 
- ▲ U neemt medicatie? Vraag dan aan uw huisarts of behandelend arts/chirurg of u deze medicatie verder mag nemen. Als dat zo is, brengt u uw gewone medicatie mee naar het dagziekenhuis. Deze medicatie mag u met een klein slokje water innemen. Breng ook het ingevulde medicatieschema mee. U vindt het in de opnamemap en op [www.uzgent.be/opnamedocumenten](http://www.uzgent.be/opnamedocumenten).
  - ▲ Neem een bad of douche of was u of uw kind volledig binnen de 24 uur voor de ingreep. Dat is nodig om postoperatieve infecties te voorkomen.
  - ▲ Verwijder vooraf make-up, nagellak en juwelen. Ook (al dan niet zichtbare) piercings moet u verwijderen. Piercings kunnen ernstige letsels (scheuren, brandwonden) veroorzaken tijdens de behandeling.
  - ▲ Contactlenzen en tandprotheses moet u uitnemen voor de ingreep.
  - ▲ Aangezien u na de ingreep niet zelf met de auto mag rijden, laat u zich begeleiden (door maximaal 2 personen).

Regel vooraf opvang voor uw kinderen. Broers, zussen en andere kinderen jonger dan 12 jaar zijn niet toegelaten in het CDZ. Wanneer u geen opvang voor hen hebt, kunnen ze terecht in deLIEving, een speel- en leefruimte voor kinderen van 0 tot 14 jaar. DeLIEving vindt u in het Kinderziekenhuis (ingang 10, route 1006). Elke werkdag open van 9 tot 19 uur, ook tijdens schoolvakanties. Graag op voorhand inschrijven via tel. 09 332 33 78 of [delieving@kinderkankerfonds.be](mailto:delieving@kinderkankerfonds.be).



## 06

## NUCHTER ZIJN

### Wat is nuchter zijn?

Nuchter zijn wordt in een medische context niet gebruikt als het tegenovergestelde van dronken zijn. Maar wat betekent het dan wel?

Nuchter zijn betekent dat uw maag geen voedsel of drank bevat voor en tijdens de ingreep of het onderzoek. Bij een ingreep of onderzoek onder narcose moet u nuchter zijn zodat er bij de start van de anesthesie (of verdoving) geen maaginhoud in uw longen terechtkomt. U kunt tijdens de narcose immers niet slikken.

U mag vanaf een vastgelegd moment voor de ingreep of het onderzoek niet meer eten of drinken. Hoelang op voorhand hangt af van het soort eten en drinken (de maag verteert sommige stoffen trager dan andere), van de hoeveelheid, van de ingreep en van het type verdoving.

### Waarom is nuchter zijn belangrijk?

De algemene verdoving heeft gevolgen voor de maag. Sommige functies van de maag, zoals het samentrekken, het ledigen en de productie van secreties, worden tijdens de ingreep of het onderzoek tijdelijk stopgezet. Maaginhoud en maagsappen kunnen vanuit de maag en de slokdarm in uw luchtpijp en longen terechtkomen als u niet nuchter bent. Dat is gevaarlijk en kan leiden tot een longontsteking, een ernstige complicatie.

Volg dus voor uw eigen veiligheid de voorschriften die we u hier geven.

**Niet nuchter zijn tijdens een ingreep kan ernstige gevolgen hebben voor uw gezondheid. Daarom wordt de ingreep uitgesteld of geannuleerd als u niet nuchter bent.**

## Vóór de ingreep of het onderzoek

- ▲ De verpleegkundige geeft u een preoperatieve vragenlijst die u zelf, samen met een familielid of samen met de verpleegkundige invult. U kunt de vragenlijst ook digitaal invullen via <https://mijn.uzgent.be>.
- ▲ De verpleegkundige of onthaalmedewerker geeft u (telefonisch, de dag voor opname in het CDZ) voedingsadvies zodat u in zo goed mogelijke vorm bent voor de ingreep of het onderzoek.
- ▲ Een goede voedingstoestand bij de start van de operatie helpt om postoperatieve complicaties te voorkomen. Koolhydraatrijke heldere dranken drinken kan helpen. Die dranken bevatten suiker en belangrijke calorieën en zorgen ervoor dat patiënten zich in de periode voor de ingreep beter voelen. Ze helpen mogelijk ook om complicaties na de ingreep te verminderen, zoals schommelingen in de bloedsuikerspiegel en verlies aan spiermassa.

## Medicatie innemen

De arts zal u vertellen welke geneesmiddelen u op de dag van de ingreep nog mag of moet innemen. U mag daarbij wat water drinken.

Onderzoek toont aan dat het voor volwassen patiënten veilig is om de medicatie met een half glas water in te nemen. Meer water of heldere dranken drinken vóór de anesthesie mag niet. Dat verhoogt de urineproductie en kan voor een overvolle blaas zorgen tijdens de narcose.

## Tot wanneer mag ik eten en drinken?

### Eten

Eet vanaf 8 uur voor de ingreep of het onderzoek geen gefrituurde gerechten of vetrijk vlees meer. Bij bepaalde procedures kan uw behandelend arts u toelaten om tot zes uur voor de ingreep of behandeling een lichte maaltijd te eten.

### Drinken

Uit onderzoek blijkt dat het veilig is om een kleine hoeveelheid heldere drank te drinken tot twee uur voor de ingreep of het onderzoek onder narcose. Het brengt uw gezondheidstoestand tijdens de ingreep of het onderzoek niet in gevaar. Heldere dranken verlaten namelijk binnen de twee uur de maag.

Onder heldere dranken verstaan we: water, thee zonder melk, koffie zonder melk, verdunde siropen, heldere vruchtensappen (zonder pulp), appelsap, cola, Aquarius®, Oasis®, Lipton Ice Tea®, AA drink, Isostar®, Extran®-kruidendrank, preoperatieve dranken.

## Richtlijnen voor anesthesie

Deze richtlijnen voor anesthesie hanteren we in ons ziekenhuis:

Tijdstip	Dit mag u eten of drinken
Tot zes uur voor ingreep/procedure	Bij bepaalde ingrepen/procedures kan uw behandelend arts u toelaten om een lichte maaltijd te eten die bestaat uit toast en heldere vloeistoffen.
Tot zes uur voor ingreep/procedure	Bij bepaalde ingrepen/procedures kan uw behandelend arts u toelaten om melk te drinken (uitgezonderd moedermelk). Melk stellen we gelijk met vaste voeding.
Tot vier uur voor ingreep/procedure	Met akkoord van de behandelend arts: moedermelk
Tot twee uur voor ingreep/procedure	Heldere vloeistoffen, zoals water, koffie en thee zonder melk, koolzuurhoudende dranken (cola) en appelsap. Aquarius®, Oasis®, Lipton Ice Tea®, AA drink, Isostar® en Extran®-kruidendrank. Andere vruchtensappen zoals bv. sinaasappelsap kunnen niet.

## Vragen?

Hebt u vragen? De onthaalmedewerker van het CDZ kan u meer informatie geven over het tijdstip waarop de ingreep of het onderzoek gepland staat en over de inname van voeding en vocht voor de operatie.



---

## Wanneer mag ik opnieuw eten en drinken?

Na de ingreep of het onderzoek verblijft u tijdelijk in de ontwaakruimte (Post-anesthesie zorgafdeling of PAZA). Daar kunt u rustig wakker worden. Zodra uw toestand het toelaat, komt de verpleegkundige van de afdeling u halen en gaat u terug naar uw kamer.

De verpleegkundige van de ontwaakruimte bespreekt met de verpleegkundige van de afdeling wanneer u opnieuw mag eten en drinken. Voor de meeste ingrepen volstaat het dat u voldoende wakker bent om te mogen drinken.

Als u niet misselijk bent, krijgt u een licht verteerbare maaltijd. Beetje bij beetje mag u weer meer eten. Hebt u helemaal geen honger of dorst, dan hoeft u zich niet te forceren om toch te eten of te drinken. U kunt veilig naar huis, de eetlust keert snel terug.

Soms mag u pas eten als de arts daarvoor toestemming geeft. Dat is zo bij sommige maag-darm-ingrepen of ingrepen aan andere organen in de buikholte en wanneer er een kans bestaat op een heringreep.

Als u niet mag drinken, kunt u de verpleegkundige vragen om uw lippen nat te maken. U kunt ook een ijslolly krijgen om het dorstgevoel te verminderen.

---

Is het voor u niet helemaal duidelijk wat en wanneer u mag eten en drinken, aarzel dan niet om de verpleegkundige aan te spreken. Een goede opvolging van de richtlijnen is belangrijk voor uw herstel.

---





## 07

# ANESTHESIE

Anesthesie is 'ongevoeligheid' voor pijn. Er bestaan verschillende vormen van anesthesie.

## Soorten anesthesie

Bij **algemene anesthesie** brengen we de hersenen 'in slaap'. De patiënt is niet bij bewustzijn. De anesthesist bewaakt de patiënt en blijft de hele operatie in de operatiezaal.

De verdovingsproducten worden meestal via een infuus toegediend. Dat wordt vooraf ingebracht in een ader. Ondertussen ademt de patiënt zuivere zuurstof via een gezichtsmasker. De anesthesist volgt de essentiële functies van het lichaam via een monitor (hartritme, bloeddruk, zuurstofhoeveelheid in het bloed). Vaak krijgt de slapende patiënt een buisje tussen of net boven de stembanden om de ademhaling te ondersteunen. Na de ingreep gaat de patiënt naar de ontwaakzaal tot het bewustzijn volledig is teruggekeerd en de pijn voldoende onder controle is.

Bij **gedeeltelijke of locoregionale anesthesie** worden de zenuwen van een bepaald deel van het lichaam verdoofd. Een ruggenprik maakt bv. de onderbuik en onderste ledematen ongevoelig. Voor bepaalde oogoperaties wordt enkel het oog verdoofd. De anesthesist kan ook één enkele zenuw verdoven, bv. bij operaties aan de voet, knie of hand.

Bij **plaatselijke of lokale verdoving** wordt verdoving ingespoten ter hoogte van de operatiestreek. Meestal zorgt de chirurg hiervoor. Deze verdoving is te vergelijken met de plaatselijke verdoving bij de tandarts.

**Sedatie** is een veel lichtere vorm van algemene anesthesie. De veiligheidsvoorwaarden zijn echter dezelfde als voor een algemene anesthesie. Lokale of locoregionale anesthesie worden vaak gecombineerd met sedatie.

## Vóór de verdoving

De voorbereiding op de anesthesie is belangrijk om de risico's die aan elke ingreep verbonden zijn goed in te schatten. We verzoeken u om de vragen in de preoperatieve vragenlijst juist te beantwoorden. Uw huisarts en/of behandelend arts of chirurg kunnen hierbij helpen. Ook in de operatiezaal zullen de verpleegkundige en de anesthesist u nog enkele vragen stellen.

## Nadelen en mogelijke complicaties van anesthesie

**Allergieën:** tijdens de verdoving en de chirurgische ingreep komt u in contact met allerhande lichaamsvreemde stoffen. Sommige patiënten zijn allergisch voor deze stoffen zonder het zelf te weten. Hun lichaam kan er, soms ernstig, op reageren. Deze reacties kunnen gaan van huiduitslag tot ernstige bloeddrukval en ademhalingsproblemen. Patiënten met allergieën moeten hun anesthesist inlichten vóór de ingreep.

U kunt ook **misselijk zijn en braken** na een ingreep. Er bestaan geneesmiddelen om deze complicaties te beperken of verminderen.

**Postoperatieve pijn:** er bestaan verschillende technieken om de pijn na de ingreep te verminderen. Uw anesthesist zal u preventief medicatie geven vóór en tijdens de ingreep. U krijgt ook een voorschrift voor pijnstillers en een innameschema voor thuis.

**Hoofdpijn** kan veroorzaakt worden door de verdoving, de ingreep, stress, enz. Ook een epidurale of spinale anesthesie kan hoofdpijn geven. Deze hoofdpijn verdwijnt na enkele dagen. Soms is bijkomende behandeling door de anesthesist noodzakelijk.

**Verwardheid of concentratiestoornissen:** vooral oudere patiënten hebben soms last van verwardheid, geheugenverlies of concentratiestoornissen na de ingreep. Dat gaat meestal vanzelf over.

**Last aan de ogen:** tijdens de anesthesie doen we er alles aan om de ogen van de patiënt te beschermen. Er wordt oogzalf ingebracht om uitdroging te voorkomen. Dat verklaart waarom u onmiddellijk na het ontwaken wazig ziet. Soms raakt het hoornvlies toch licht beschadigd, met lichte pijn tot gevolg. Een beschadiging wordt in overleg met de oogarts behandeld.

**Kracht- en/of gevoelsverlies** kan veroorzaakt worden door een zenuwbeschadiging (met een naald in geval van regionale anesthesie, door een bloeditstorting of door druk op een zenuw tijdens een ingreep onder algemene anesthesie). De meeste zenuwbeschadigingen zijn tijdelijk en genezen vanzelf.

**Beschadiging van tanden, lippen of tong en keelpijn:** u kunt uw tanden, lippen of tong beschadigen door krachtig uw mond dicht te bijten bij het ontwaken uit de algemene verdoving. Ook kunnen de tanden beschadigd raken als de anesthesist moeilijkheden heeft om een buis in de luchtpijp in te brengen. Dat veroorzaakt soms lichte keelpijn onmiddellijk na de ingreep.

**Andere milde nevenwerkingen** zijn o.a.: duizeligheid, dubbel zien, jeuk, spierpijn, blauwe plekken, moeilijk plassen.

---

Meer weten over anesthesie? [www.uzgent.be/anesthesie](http://www.uzgent.be/anesthesie).

---





## 08

## WAT BRENGT U MEE?

**Waardevolle voorwerpen** zoals geld of juwelen, grote sporttassen en valiezen **laat u beter thuis**.

### Wat brengt u wel mee?

- ▲ Anti-emboolkousen (bv. TED-kousen) als u die hebt
- ▲ Medicatie die u of uw kind gebruikt, in de originele verpakking (niet in een pillendoos) en niet vervallen. Breng eventueel ook insuline en een eigen glucometer mee (na overleg met uw huisarts, de behandelend arts of de arts van de Preoperatieve anesthesieconsultatie)
- ▲ Specifiek voor kinderen:
  - Lievelingsspeelgoed en/of knuffel om de wachttijd door te brengen
  - Pyjama of gemakkelijke kledij zoals een sportbroekje of een T-shirt (altijd met korte mouwen)
  - Flesvoeding. Eventueel dieetvoeding na overleg met uw arts
- ▲ Documenten en gegevens:
  - Identiteitskaart
  - Naam, voornaam, adres en telefoonnummer van uw huisarts
  - De ingevulde preoperatieve vragenlijst met ondertekende toestemming voor de anesthesie\*
  - Preoperatieve inlichtingen van de huis- en/of kinderarts, uitslagen van onderzoeken, radiografieën, enz.

\* Tenzij u die al invulde en ondertekende tijdens de Preoperatieve anesthesieconsultatie.

---

Als u een hospitalisatieverzekering hebt: breng de documenten (bevestigingsbrief, verzekeringskaartje, enz.) mee, dan kunnen we de oplegkosten voor sommige maatschappijen rechtstreeks factureren. Opgelet: de meeste maatschappijen vragen dat u hen vooraf van uw opname op de hoogte brengt.

---



09

## VERLOOP VAN DE OPNAME

### Aanmelden en inschrijven in het ziekenhuis

Bij aankomst in het ziekenhuis schrijft u zich eerst in aan de aanmeldzuilen (ingang 50, route 500). Lees er meer over op blz. 8.

### Aankomst in het Chirurgisch dagziekenhuis

- ▲ Kom in het CDZ eerst naar de receptie. Onze medewerkers helpen u met de administratie en geven u alle nodige informatie.
- ▲ Het tijdstip van een ingreep kan door onvoorziene omstandigheden wijzigen. Daardoor kan de wachttijd tussen opname en ingreep veranderen. We rekenen op uw begrip.
- ▲ Na de administratieve afhandeling neemt u plaats in onze wachtzaal. Patiënten die kozen voor een eenpersoonskamer worden door een verpleegkundige naar de kamer begeleid waar ze verder kunnen wachten.
- ▲ Als het tijd is voor de ingreep komt de verpleegkundige u in de wachtzaal of kamer halen. U wordt voorbereid op de ingreep en krijgt nog wat uitleg.
- ▲ Voor uw kind is in de wachtruimte speelgoed voorzien.

Kom zeker op tijd naar het ziekenhuis.

## Digitaal patiëntenbord

Via het digitaal patiëntenbord in de wachtzaal kan uw begeleider uw traject volgen.

### Wat ziet u op het scherm?

♀ 690518 046A87 51j.

Uniek nummer voor elke patiënt (zie ook identificatiearmband)  
Bestaat uit geboortjaar, geboortemaand en geboortedag



De operatie staat gepland



De operatie is bezig



De operatie is afgelopen

Vermassen Frank **TVHK**

Naam en dienst van de arts

Z4 06

Grijs: de patiënt is in de operatie- of ontwaakzaal

Z5 02

Blauw: de patiënt is op de afdeling

Locatie:

Z5 02

Z5 02 staat voor zone 5, bedpositie 2

KO 03

KO 03 staat voor kamer 3

WZ 01

WZ 01 staat voor wachtzaal

Vragen? Spreek een van onze medewerkers aan.

## Ingreep/behandeling

### U ondergaat zelf een ingreep:

- ▲ U wordt voorbereid op de ingreep en krijgt een identificatiearmband om. Daarop staan uw naam, voornaam en geboortedatum. Draag dit bandje voor uw eigen veiligheid de hele opnameperiode.
- ▲ Een verpleegkundige brengt u naar de operatiezaal. Daar overloopt de anesthesist nog een aantal belangrijke punten met u.
- ▲ Wees niet ongerust als u meerdere keren de vraag krijgt om uw identiteit en het te opereren lichaamsdeel te bevestigen. Dit maakt deel uit van een veiligheidsprocedure (Surgery Safety Checklist van de Wereldgezondheidsorganisatie).
- ▲ Na de ingreep wordt u naar de ontwaakzaal of Post-anesthesie zorgafdeling gebracht. Daar is geen bezoek toegelaten.
- ▲ Als u goed wakker bent, brengt een verpleegkundige u terug naar het CDZ.



## Uw kind ondergaat een ingreep:

- ▲ Voor de ingreep wordt uw kind voorbereid.
- ▲ Uw kind krijgt een identificatiearmband waarop zijn naam, voornaam en geboortedatum staan. Uw kind moet dit bandje voor zijn eigen veiligheid de hele opnameperiode dragen.
- ▲ Een van de ouders mag het kind begeleiden tot in de operatiekamer. U mag blijven terwijl we uw kind in slaap brengen, maar niet tijdens de ingreep zelf.
- ▲ Na de ingreep wordt uw kind naar de ontwaakzaal of Post-anesthesie zorgafdeling gebracht. Ouders mogen daar beurtelings bij hun kind blijven van zodra het de eerste zorgen gekregen heeft.
- ▲ Als uw kind goed wakker is, brengt een verpleegkundige uw kind samen met u terug naar het CDZ.
- ▲ Enige tijd later krijgt uw kind een licht verteerbare maaltijd, afhankelijk van het type ingreep.

---

## Ontslag

- ▲ Uw behandelend arts zal laten weten wanneer u het ziekenhuis kunt verlaten.
- ▲ U krijgt alle nodige richtlijnen en aandachtspunten mee voor verdere verzorging en pijnstilling thuis.
- ▲ U mag het terrein van het UZ Gent niet verlaten tijdens de opname zonder uitdrukkelijke toestemming van de betrokken dienst en/of de verantwoordelijke arts.
- ▲ Als u tegen het advies van uw arts het ziekenhuis wil verlaten, kunnen we u vragen om schriftelijk te verklaren dat u het ziekenhuis verlaat op eigen risico. U mag weigeren om dit document te ondertekenen.

---

## Enquête

In de opnamemap vindt u een beoordelingsformulier. Gelieve dit formulier in te vullen en af te geven aan de receptie. U kunt het ook bij een volgend bezoek aan het ziekenhuis afgeven.



10

## VOORZIENINGEN

### Kranten- en cadeauwinkel

In het winkeltje aan ingang 12 kunt u o.a. kranten, magazines, voedingswaren, bloemen en geschenken kopen.

Openingstijden: [www.uzgent.be/winkels](http://www.uzgent.be/winkels)

### Restaurant

Het restaurant voor bezoekers, patiënten, personeel en studenten ligt aan ingang 8 en is open van 11 tot 14.30 uur (gesloten in het weekend en op feestdagen).

Elke middag kunt u kiezen uit verschillende warme maaltijden (o.a. een vegetarische), een assortiment koude gerechten en meerdere desserts.

### Cafeteria's

Het ziekenhuis heeft twee cafetaria's, aan ingangen 12 en 50.

In de cafetaria's kunt u genieten van een kop koffie, ontbijtkoeken, een warm brasseriegerecht of een stukje taart.

Openingstijden: [www.uzgent.be/eten-drinken](http://www.uzgent.be/eten-drinken)

### Broodjeszaken

Er is een broodjeszaak aan ingang 12. U kunt er broodjes kopen om mee te nemen en vindt er ook soep, salades, koffiekoeken, koude schotels en meer.

Openingstijden: [www.uzgent.be/eten-drinken](http://www.uzgent.be/eten-drinken)





---

## Drank- en versnaperingsautomaten

Er staan automaten in elk kliniekgebouw, maar niet in het Chirurgisch dagziekenhuis zelf. De patiënten moeten immers nuchter zijn voor hun ingreep.

---

## Wifitoegang

Elke patiënt die opgenomen wordt, krijgt automatisch gratis internettoegang via het draadloos netwerk van het UZ Gent. U moet wel een eigen toestel hebben dat geschikt is voor draadloos internet. Bij inschrijving krijgt u een document met uw patiëntnummer. Dat hebt u nodig om in te loggen. Op [www.uzgent.be/wifi](http://www.uzgent.be/wifi) vindt u de gebruiksvoorwaarden.

---

## Televisie op de kamer

In de eenpersoonskamers staat een televisie met afstandsbediening. Op alle andere kamers is er een gemeenschappelijke televisie.



11

## ONDERSTEUNENDE DIENSTEN

In het UZ Gent kunt u niet alleen rekenen op de best mogelijke medische zorg. Het ziekenhuis biedt u ook **extra begeleiding** aan door tal van paramedische en niet-medische diensten.

### Sociale dienst patiënten

Ziek zijn is ingrijpend en heeft een impact op persoonlijk, relationeel en sociaal vlak. Mogelijk krijgt u het gevoel dat u bepaalde zaken niet meer zelf de baas kunt. De sociaal werkers van de dienst Patiëntenbegeleiding – Sociale dienst patiënten kunnen u helpen of doorverwijzen voor hulp op maat. Ze geven informatie, advies en begeleiding bij financiële, materiële en administratieve problemen. Daarnaast zorgen ze voor psychosociale begeleiding. Ook bij persoonlijke of familiale problemen kunt u bij hen terecht.

De gesprekken met de sociaal werkers zijn vertrouwelijk.

U kunt op werkdagen van 8 tot 17 uur terecht bij de dienst Patiëntenbegeleiding – Sociale dienst patiënten:

- ▲ ingang 50 - route 525, tel. 09 332 41 44
- ▲ ingang 12 - route 1598, tel. 09 332 41 45
- ▲ [socialedienstpatienten@uzgent.be](mailto:socialedienstpatienten@uzgent.be)
- ▲ Meer info: [www.uzgent.be/sociale-dienst](http://www.uzgent.be/sociale-dienst)

U kunt ook aan een verpleegkundige of andere zorgverlener vragen om contact op te nemen met een sociaal werker.

## Taalbijstand

Het UZ Gent biedt verschillende mogelijkheden voor interculturele bemiddeling en taalbijstand.

- ▲ De intercultureel bemiddelaars helpen patiënten die onvoldoende Nederlands kennen of niet thuis zijn in de Belgische gezondheidszorg en cultuur.
- ▲ De sociaal tolken hebben geen bemiddelende functie. Hun takenpakket is beperkt tot het volledig en getrouw omzetten van mondelinge boodschappen van de ene naar de andere taal.

---

Wil u de hulp van een intercultureel bemiddelaar of tolk? Vraag dat dan op de medische dienst waar u behandeld wordt.

---

### Interculturele bemiddeling

Het ICB-team telt vijf intercultureel bemiddelaars:

- ▲ Arabisch
- ▲ Bulgaars en Russisch
- ▲ Russisch en Tsjetsjeens
- ▲ Turks
- ▲ Vlaamse gebarentaal

Het ICB-team werkt nauw samen met andere ziekenhuizen. Daardoor kan ook voor een brede waaier aan talen taalbijstand op afstand geboden worden.

### Sociaal tolken

Voor andere talen richten we een aanvraag aan Amal Gent (Agentschap voor integratie en inburgering). De sociaal tolken komen ter plaatse of tolken telefonisch of via webcam.

### Tolk Vlaamse gebarentaal

Dove patiënten kunnen voor een gesprek met de arts een tolk Vlaamse gebarentaal reserveren. De tolk is gratis en kan indien nodig ook afspraken boeken. De tolk reserveert u het best zodra u een afspraak in het UZ Gent vastlegt. Daarvoor kunt u terecht bij de dienst Patiëntenbegeleiding – dienst Diversiteit en interculturele bemiddeling: [tolkvgt@uzgent.be](mailto:tolkvgt@uzgent.be), sms naar tel. 0471 71 71 82.

De tolk Vlaamse gebarentaal werkt ook op afstand voor andere ziekenhuizen of huisartsen. Er wordt dan via de computer verbinding gemaakt met het UZ Gent.



---

## Ombudsdienst

De medewerkers van het ziekenhuis streven naar goede, zorgvuldige en kwaliteitsvolle dienstverlening en houden daarbij rekening met uw noden. Toch kan het gebeuren dat u niet volledig tevreden bent over de zorg- of dienstverlening. We vragen u om dit rechtstreeks te bespreken met de betrokken zorgverlener, de hoofdverpleegkundige of de behandelende arts. Zij zijn bereid met u te overleggen en te bekijken hoe een probleem of een klacht kan worden opgelost.

Als dat niet lukt of niet tot een oplossing leidt, kunt u zich richten tot de Ombudsdienst. Doe dat bij voorkeur via het contactformulier op [www.uzgent.be/ombud](http://www.uzgent.be/ombud). Maar u kunt de dienst ook telefonisch of per e-mail contacteren. Een persoonlijk gesprek is mogelijk op afspraak.

### Contact

- ▲ Ombudsdienst UZ Gent
- ▲ Ingang 50, route 505
- ▲ Tel. 09 332 52 34
- ▲ Fax 09 332 55 91
- ▲ [ombudsdienst@uzgent.be](mailto:ombudsdienst@uzgent.be)

Dagelijks te bereiken van 9 tot 12 uur en van 13 tot 16 uur. Buiten deze uren kunt u een boodschap inspreken op het antwoordapparaat.

### Taken

De Ombudsdienst garandeert de patiënten van het UZ Gent de uitoefening van hun klachtrecht in het kader van de rechten van de patiënt, zoals beschreven in de wet van 22 augustus 2002 (gewijzigd op 24 november 2004) en opgesomd in het hoofdstuk 'Aansprakelijkheid, rechten en reglement'.

Het huishoudelijk reglement van de Ombudsdienst kunt u raadplegen op [www.uzgent.be/ombud](http://www.uzgent.be/ombud) of inkijken bij de Ombudsdienst of aan de infobalies Inkominfo+.



12

## BETALING

De opmaak van een ziekenhuisfactuur is wettelijk bepaald. Het grootste deel van de kosten betaalt uw ziekenfonds. Voor de kosten die het ziekenfonds niet vergoedt, kunt u een aanvraag tot terugbetaling indienen bij uw hospitalisatieverzekering. Uitgebreide informatie over de ziekenhuisfactuur vindt u op [www.uzgent.be/betaling](http://www.uzgent.be/betaling).

### Wat betaalt u voor een opname?

Er geldt een verschillende facturatie voor patiënten voor wie een ziekenfonds (ook NMBS) tussenkomt en patiënten voor wie de facturatie niet via een ziekenfonds verloopt (bijvoorbeeld bij een arbeidsongeval of bij patiënten van wie de verzekering niet in orde is).

Wie niet over een geldig verzekeringsakkoord beschikt, moet vooraf (of ten laatste op de opnamedag) de geraamde kost betalen. Het betaalde bedrag wordt verrekend met uw factuur. Aan de aanmeld- en inschrijfbalie kunt u betalen met Bancontact, Maestro, Mastercard en Visa.

**Vergeet niet om voor uw opname bij uw ziekenfonds na te gaan of uw verzekerings-toestand volledig in orde is. Is dat niet het geval, dan moet u zelf instaan voor de totale kost van uw verblijf.**

### U bent aangesloten bij een Belgisch ziekenfonds

Hebt u een geldige verzekering bij uw ziekenfonds, dan wordt uw factuur volgens de derdebetalersregeling opgemaakt. Het UZ Gent verrekent dan de kosten voor verblijf, geneesmiddelen, onderzoeken, behandelingen en synthese- of prothesemateriaal rechtstreeks met uw ziekenfonds. U betaalt enkel het remgeld, de supplementen en de niet-vergoedbare kosten en krijgt daarvoor een factuur toegestuurd. Het remgeld is het persoonlijk aandeel in het wettelijk te betalen tarief voor medische zorg. U kunt een kostenraming aanvragen via het Patiënteninformatiebureau.

## U bent aangesloten bij een Nederlandse zorgverzekeraar

Het UZ Gent werkt samen met tal van Nederlandse zorgverzekeraars. Bent u bij een van hen aangesloten, dan wordt de factuur bij gecontracteerde zorg rechtstreeks naar uw zorgverzekeraar gestuurd. Soms wordt het volledige zorgpakket rechtstreeks gefactureerd, in andere gevallen slechts bepaalde behandelingen. U kunt de administratieve procedures en aanvraag tot machtiging downloaden via [www.uzgent.be/zorgverzekeraar](http://www.uzgent.be/zorgverzekeraar). De documenten zijn ook beschikbaar bij de aanmeld- en inschrijfbalies.

Neem vóór uw ziekenhuisopname altijd contact op met uw zorgverzekeraar. Stemt uw verzekeraar er niet mee in dat de zorg in het buitenland wordt verstrekt, dan moet u de geraamde kosten mogelijk zelf betalen voor de start van de behandeling.

### U bent verzekerd bij een Nederlandse zorgverzekeraar waar het UZ Gent een overeenkomst mee heeft

- ▲ Raadpleeg de lijst van zorgverzekeraars op [www.uzgent.be/nederlandse-zorgverzekeraars](http://www.uzgent.be/nederlandse-zorgverzekeraars)
- ▲ De ziekenhuiskosten worden rechtstreeks met uw zorgverzekeraar verrekend.
- ▲ U ontvangt een factuur voor de kosten die uw zorgverzekeraar niet vergoedt en betaalt die zelf aan het ziekenhuis.
- ▲ Via uw zorgverzekering kunt u nadien eventueel (een deel van) die kosten recupereren.

### U bent verzekerd bij een andere Nederlandse zorgverzekeraar (geen overeenkomst met het UZ Gent)

Vraag vóór uw behandeling bij uw zorgverzekeraar een garantieverklaring of formulier S2. De kosten worden rechtstreeks met uw zorgverzekeraar verrekend als de garantieverklaring dat uitdrukkelijk vermeldt.

Met een formulier S2 (geplande opname) of EZVK (bij spoedeisende hulp) worden de kosten rechtstreeks met een Belgisch ziekenfonds verrekend. U moet een voorschot betalen en ontvangt een factuur op uw thuisadres voor het bedrag dat u zelf moet betalen. Nadien kunt u via uw zorgverzekering eventueel (een deel van) de kosten recupereren.

Meer info: cel Sofia, tel. 09 332 20 15, [teambuitenland.onthaal@uzgent.be](mailto:teambuitenland.onthaal@uzgent.be).

## U hebt een hospitalisatieverzekering

Afhankelijk van het type hospitalisatieverzekering factureert het UZ Gent rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij of aan de patiënt. In dat laatste geval moet u zelf de factuur indienen bij uw verzekeringsmaatschappij. Vergeet niet uw verzekeringsmaatschappij op de hoogte te brengen op het moment van uw opname.

Als er rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij gefactureerd wordt, krijgt u achteraf een factuur van uw verzekeringsmaatschappij om de 'franchise' en/of niet-verzekerde kosten aan de verzekering terug te betalen. De franchise is de vaste bijdrage die u altijd zelf moet betalen, afhankelijk van uw polis. Van het ziekenhuis ontvangt u in dit geval geen facturen, op voorwaarde dat de ingreep door uw verzekeringsmaatschappij werd goedgekeurd.

Vergeet niet de nodige informatie mee te brengen wanneer u zich inschrijft voor een geplande opname. Via Assurcard kunt u vanuit het UZ Gent uw opname ook aangeven bij uw verzekeraar.

### U wordt behandeld als gevolg van een arbeidsongeval

Bij opname na een arbeidsongeval of een ongeval op weg naar of van het werk moet u ons de volgende gegevens bezorgen:

- ▲ naam en adres van de verzekeringsmaatschappij arbeidsongevallen
- ▲ polis- en dossiernummer
- ▲ naam en adres van uw werkgever
- ▲ datum ongeval

De factuur wordt dan rechtstreeks naar de verzekeringsinstelling gestuurd. Kosten voor het verblijf op een eenpersoonskamer en persoonlijke kosten worden niet altijd door de verzekering vergoed.

### U bent asielzoeker of hebt een ander verblijfsstatuut

Binnen het UZ Gent houdt de cel Sofia, een samenwerkingsverband tussen de aanmeld- en inschrijfbalie, de dienst Patiëntenbegeleiding en de dienst Facturatie patiënten, zich bezig met het vreemdelingenzorgtraject. Als u geen Belgische of buitenlandse ziekteverzekering hebt en/of er een aanvraag voor een verblijfsvergunning loopt, zal u met hen in contact komen.

Cel Sofia gaat na of de factuur rechtstreeks met het OCMW, de Hulpkas Ziekte- en invaliditeitsverzekering (HZIV) of Fedasil verrekend kan worden. We gaan hiervoor na of u een identiteitskaart of legitimatiebewijs en een betalingsverbintenis van uw OCMW of van Fedasil hebt.

U kunt de cel Sofia al voor uw opname contacteren op tel. 09 332 20 15 of [celsofia@uzgent.be](mailto:celsofia@uzgent.be).

## U bent toerist

Hieronder enkele algemene richtlijnen:

### U bent EU-onderdaan

We factureren rechtstreeks aan de verzekeringsmaatschappij, op voorwaarde dat de ingreep door uw hospitalisatieverzekering werd goedgekeurd. U krijgt dan achteraf een factuur van uw verzekeringsmaatschappij om de 'franchise' en/of niet-verzekerde kosten aan de verzekering terug te betalen. De franchise is de vaste bijdrage die u altijd zelf moet betalen, afhankelijk van uw polis. Van het ziekenhuis ontvangt u in dit geval alleen een factuur om u op de hoogte te brengen van de bedragen die werden aangerekend aan uw ziekteverzekering. U zal ook een voorschot moeten betalen vóór de behandeling.

Bij spoedeisende zorg moet u uw Europese ziekteverzekeringskaart (EZVK) voorleggen. Met deze kaart hebt u tijdens een tijdelijk verblijf in de 27 EU-landen, IJsland, Liechtenstein, Noorwegen en Zwitserland toegang tot noodzakelijke medische zorg binnen het openbare zorgstelsel. De kaart wordt uitgegeven door het zorgverzekeringsorgaan in uw eigen land. De medische kosten worden rechtstreeks met een Belgisch ziekenfonds verrekend (conform internationale verdragen). U moet wel een voorschot betalen vóór de behandeling. Dat wordt verrekend met het bedrag dat u zelf moet betalen (remgeld). Nadien kunt u via uw zorgverzekering eventueel (een deel van) de kosten recupereren.

Voor geplande zorg moet u via uw (zorg)verzekering een garantieverklaring of een S2-formulier aanvragen. De medische kosten worden rechtstreeks met een Belgisch ziekenfonds verrekend (conform internationale verdragen). U moet wel een voorschot betalen voor de behandeling. Dat wordt verrekend met het bedrag dat u zelf moet betalen (remgeld). Nadien kunt u via uw (zorg)verzekering eventueel (een deel van) de kosten recupereren.

### U bent geen EU-onderdaan

Als u geen betalingsakkoord hebt van uw (zorg)verzekering, moet u vóór uw geplande opname of ambulante verzorging de geraamde kosten betalen als voorschot voor de opname (of ambulante zorg en onderzoeken). Bij een dringende opname rekent het ziekenhuis u een voorschot aan op basis van een raming.

Meer informatie: tel. 09 332 20 15, [teambuitenland.onthaal@uzgent.be](mailto:teambuitenland.onthaal@uzgent.be)

## Niet of gedeeltelijk terugbetaald

Sommige producten en diensten die geen strikt medische indicatie hebben, moet u zelf betalen als u ze wil gebruiken. Via [www.uzgent.be/niet-terugbetaald](http://www.uzgent.be/niet-terugbetaald) kunt u de lijst met de geldende tarieven raadplegen. U kunt die ook inkijken aan de aanmeld- en inschrijfbalies.

Soms worden ook medische apparatuur, implantaten of prothesen gebruikt waarvoor u zelf een bijdrage moet betalen. Ze worden maar gedeeltelijk terugbetaald of zijn nog niet in de ziekteverzekering opgenomen. In het laatste geval gaat het over nieuwe technieken die uw arts gebruikt omdat ze tot een betere verzorging of behandeling leiden. Uw behandelend arts licht u daar steeds over in.

Bij een arbeidsongeval, een expertise of medische check-up wordt het volledige bedrag respectievelijk aan de verzekeringsinstelling, arts of werkgever gefactureerd, op voorwaarde dat het ziekenhuis over een goedkeuring beschikt. Bij een studie worden de kosten mogelijk gedeeltelijk of volledig betaald door de opdrachtgever van de studie.

Als niet aan een Belgisch ziekenfonds kan worden gefactureerd (bv. bij patiënten van wie de verzekeringstoestand niet in orde is, bij buitenlandse patiënten zonder verzekering), wordt de dagprijs aan 100% aangerekend. De tarieven worden vastgelegd door het RIZIV en kunnen enkel door een overheidsbeslissing gewijzigd worden.

---

## Wat vindt u terug op uw factuur?

De factuur geeft aan welk bedrag u zelf betaalt en welk bedrag uw ziekenfonds of verzekeraar betaalt. De vorm van de factuur en de informatie die u erop terugvindt, worden volledig door de overheid bepaald.

Op de website van het UZ Gent vindt u toelichting bij alle rubrieken en kosten die op de factuur vermeld staan: [www.uzgent.be/betaling](http://www.uzgent.be/betaling).

---

## Wanneer ontvangt en betaalt u de factuur?

U krijgt de factuur toegestuurd op het einde van de maand die volgt op de maand van ontslag uit het ziekenhuis. We sturen u de factuur per post of per e-mail.

U betaalt de factuur binnen de 30 dagen na ontvangst via het bijgevoegde overschrijvingsformulier. Koos u voor een digitale factuur via e-mail, dan kunt u eenvoudig betalen via de betaalknop.

Vermeld zeker de gestructureerde mededeling bij betaling. U kunt ook betalen aan de aanmeld- en inschrijfbalies, met Bancontact, Maestro, Mastercard en Visa.

Onze factuurvoorwaarden kunt u raadplegen op [www.uzgent.be/ziekenhuisfactuur](http://www.uzgent.be/ziekenhuisfactuur).

### Moet u een voorschot betalen?

**Nee:** als u aangesloten bent bij een Belgisch ziekenfonds en een betalingsverbintenis van een verzekering kunt voorleggen.

**Ja:** in alle andere gevallen, ook voor bv. esthetische ingrepen. Hoeveel dat voorschot bedraagt, is afhankelijk van de verblijfsduur en de ingreep en wordt dus individueel bepaald. Uw arts zal u hierover verder inlichten.

**Soms:** sommige verzekeringen betalen maar een bepaald percentage van de kosten en/ of vragen om bij uw opname de franchise als voorschot te betalen. Dat staat vermeld op de betalingsverbintenis van uw verzekeraar.

---

## Patiënten met een beschermd statuut

### Verhoogde tegemoetkoming

Sommige personen met een laag inkomen hebben recht op een verhoogde tegemoetkoming van het ziekenfonds. Zij betalen een lager bedrag voor hun behandeling. Meer info op [www.uzgent.be/verhoogde-tegemoetkoming](http://www.uzgent.be/verhoogde-tegemoetkoming).

### Maximumfactuur

De maximumfactuur (MAF) is een financiële beschermingsmaatregel die de jaarlijkse medische kosten voor gezinnen tot een plafondbedrag beperkt. Zodra de uitgaven voor geneeskundige zorg in de loop van het kalenderjaar dat plafondbedrag bereiken, krijgt een gezin voor de daaropvolgende verstrekkingen het remgeld volledig terugbetaald. De ziekenfondsen houden, per gezin en per lid, het remgeld bij. Het remgeld dat het plafondbedrag overschrijdt, wordt automatisch terugbetaald.



---

## Vragen over uw factuur?

Voor inlichtingen over prijzen, verstrekkingen en betalingsmodaliteiten kunt u terecht bij de dienst Facturatie patiënten via tel. 09 332 25 72 (tot 17 uur) of fax 09 332 38 46.

U kunt ook langsgaan in het Patiënteninformatiebureau:

- ▲ Ingang 12, route 1201
- ▲ Openingstijden: elke werkdag van 8.30 tot 17 uur

Of stel uw vraag via het contactformulier op de website: [www.uzgent.be/betaling](http://www.uzgent.be/betaling).

---

---

## Bezwaren of klachten

Bezwaren of klachten over facturen moet u binnen de 8 kalenderdagen na verzendingsdatum van de factuur overmaken aan de dienst Facturatie patiënten.

---

## Betalingsproblemen

Bij betalingsproblemen kunt u contact opnemen met de dienst Facturatie patiënten, de dienst Patiëntenbegeleiding van het UZ Gent of met de sociale dienst van uw ziekenfonds. Klachten die rechtstreeks of onrechtstreeks verband houden met uw behandeling, verzorgingsklachten of klachten over concrete handelingen van zorgverleners kunt u richten aan de Ombudsdienst (zie hoofdstuk 'Ondersteunende diensten').



## 13

## BESCHERMING VAN PERSOONSGEGEVENS

Alle gegevens over uw zorgproces worden bewaard in een patiëntendossier. Uw zorgverleners hebben toegang tot dit dossier. Elk van deze personen is strikt gebonden door het beroepsgeheim.

Volgens artikels 20 en 25 van de ziekenhuiswet is het UZ Gent verplicht om voor iedere patiënt een patiëntendossier aan te leggen dat in het ziekenhuis wordt bewaard. Daarin worden de gegevens opgenomen die nodig zijn om een optimale verzorging en behandeling te garanderen.

Het aanleggen en bewaren van de patiëntendossiers gebeurt conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming van 27 april 2016 en de wet van 30 juli 2018 tot bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens.

### Welke persoonsgegevens verzamelt het UZ Gent?

- ▲ Identificatiegegevens: uw naam, geboortedatum, rijksregisternummer, uniek patiëntnummer, adresgegevens, familiale gegevens, contactgegevens.
- ▲ Gegevens over uw gezondheid, zoals medische, verpleegkundige en andere zorggerelateerde gegevens.
- ▲ Administratieve gegevens om uw opname te organiseren en achteraf te kunnen factureren: mutualiteitsgegevens, gegevens van verzekeringsorganismen, opname- en verblijfgegevens, ontslagdata, behandelend artsen, klinieklocaties.
- ▲ Financiële gegevens over de geleverde prestaties en producten, de verblijfgegevens, verpleegdagen en forfaits.
- ▲ Gegevens over uw sociale situatie als die relevant zijn om de zorgverlening af te stemmen op uw specifieke noden en behoeften.
- ▲ Ook voor procesverbetering en statistieke doeleinden worden uw gegevens verwerkt.

Tijdens een ingreep of procedure kan beeldmateriaal worden genomen. Dat kan gebruikt worden voor medisch onderwijs of voor een wetenschappelijke publicatie. Dit beeldmateriaal wordt altijd met respect voor de privacy gebruikt. U hebt het recht om hier verzet tegen aan te tekenen via een gedagtekend en ondertekend verzoek aan de hoofddarts (UZ Gent – C. Heymanslaan 10 – 9000 Gent).

---

## Privacyreglement

Het UZ Gent heeft een Privacyreglement voor patiënten met betrekking tot de bescherming van de persoonlijke levenssfeer bij de verwerking van persoonsgegevens. Zowel van dit reglement als van de wet tot bescherming van natuurlijke personen met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens ligt een exemplaar ter inzage aan de infobalies Inkoinfo+. U kunt ook een afschrift krijgen. Of lees meer op [www.uzgent.be/privacy](http://www.uzgent.be/privacy).

U hebt als patiënt een aantal rechten bij de verwerking van uw persoonsgegevens. Die rechten komen uitgebreid aan bod in het Privacyreglement voor patiënten. Hier beperken we ons tot de opsomming van uw rechten:

- ▲ Recht op inzage en kopie
- ▲ Recht op verbeteren en vervolledigen van gegevens
- ▲ Recht op wissen van gegevens
- ▲ Recht op beperking van verwerking
- ▲ Recht op overdraagbaarheid van de gegevens
- ▲ Recht op bezwaar
- ▲ Recht om te allen tijde uw toestemming in te trekken
- ▲ Recht op verzet tegen geautomatiseerde ondersteuning
- ▲ Recht om klacht in te dienen bij de Gegevensbeschermingsautoriteit (GBA)

---

## DPO of Functionaris voor Gegevensbescherming

Het UZ Gent hecht veel belang aan de bescherming van de persoonlijke levenssfeer. Alle medewerkers van het ziekenhuis streven ernaar om uw privacy te beschermen.

Het UZ Gent hanteert het 'need-to-know'-principe als vuistregel: enkel de persoonsgegevens die noodzakelijk zijn voor uw zorg en zorggerelateerde processen worden verwerkt.

Toch kan het gebeuren dat u een vraag, een bezorgdheid of een klacht hebt over de bescherming van uw persoonlijke levenssfeer. U kunt zich in dat geval richten tot de DPO (Data Protection Officer of Functionaris voor Gegevensbescherming): [dpo@uzgent.be](mailto:dpo@uzgent.be).

- De DPO waakt bij de verwerking over de bescherming van uw persoonsgegevens.
- De DPO waakt erover dat in geen geval meer persoonsgegevens worden verwerkt dan noodzakelijk voor de opgesomde doeleinden.
- De DPO beantwoordt uw vragen over de bescherming van uw privacy, neemt uw bezorgdheden ter harte en behandelt uw klachten.
- De DPO is ook het aanspreekpunt van de Gegevensbeschermingsautoriteit en wordt geacht met de autoriteit samen te werken.



14

## CONTACT

**Bel in het ziekenhuis in noodgevallen het nummer 88  
(enkel met interne telefoon)**

▲ **Chirurgisch dagziekenhuis:**

tel. 09 332 53 84 | fax 09 332 53 85 | [chir.dagziekenhuis@uzgent.be](mailto:chir.dagziekenhuis@uzgent.be)

▲ **Hoofdverpleegkundige:**

tel. 09 332 53 86 | [els.vancaelenberg@uzgent.be](mailto:els.vancaelenberg@uzgent.be)

▲ **Contactcentrum:**

tel. 09 332 21 11

▲ **Preoperatieve anesthesieconsultatie:**

tel. 09 332 11 53

▲ **Aanmelden en inschrijven ingang 50:**

tel. 09 332 20 15 | [aanmeldeninschrijven@uzgent.be](mailto:aanmeldeninschrijven@uzgent.be)

▲ **Dienst Patiëntenbegeleiding ingang 50:**

tel. 09 332 41 44 | [socialedienstpatienten@uzgent.be](mailto:socialedienstpatienten@uzgent.be)

▲ **Inlichtingen facturen:**

tel. 09 332 25 72 | [www.uzgent.be/betaling](http://www.uzgent.be/betaling)

▲ **Ombudsdienst:**

tel. 09 332 52 34 | [ombudsdienst@uzgent.be](mailto:ombudsdienst@uzgent.be)

▲ **Data Protection Officer (DPO):**

[dpo@uzgent.be](mailto:dpo@uzgent.be)

▲ **Interne bewakingsdienst:**

tel. 09 332 30 91 | [ibd@uzgent.be](mailto:ibd@uzgent.be)

## Personeel en organisatie

### ▲ **Medische leiding:**

prof. dr. Marc Coppens | anesthesist en afdelingshoofd

---

### ▲ **Verpleegkundige leiding:**

Els Van Caelenberg | hoofdverpleegkundige

---

- ▲ Het Chirurgisch dagziekenhuis maakt deel uit van de dienst Anesthesie (medisch diensthoofd: prof. dr. Luc De Baerdemaeker). De dienst Anesthesie valt onder de sector Kritieke diensten, met prof. dr. Dominique Benoit als sectorvoorzitter en Hilde Goedertier als zorgmanager.











---

Universitair Ziekenhuis Gent

C. Heymanslaan 10 | B 9000 Gent

T +32 (0)9 332 53 84 | E [chir.dagziekenhuis@uzgent.be](mailto:chir.dagziekenhuis@uzgent.be)

[www.uzgent.be](http://www.uzgent.be)

Volg ons op

