



OPNAME- BROCHURE




INHOUD

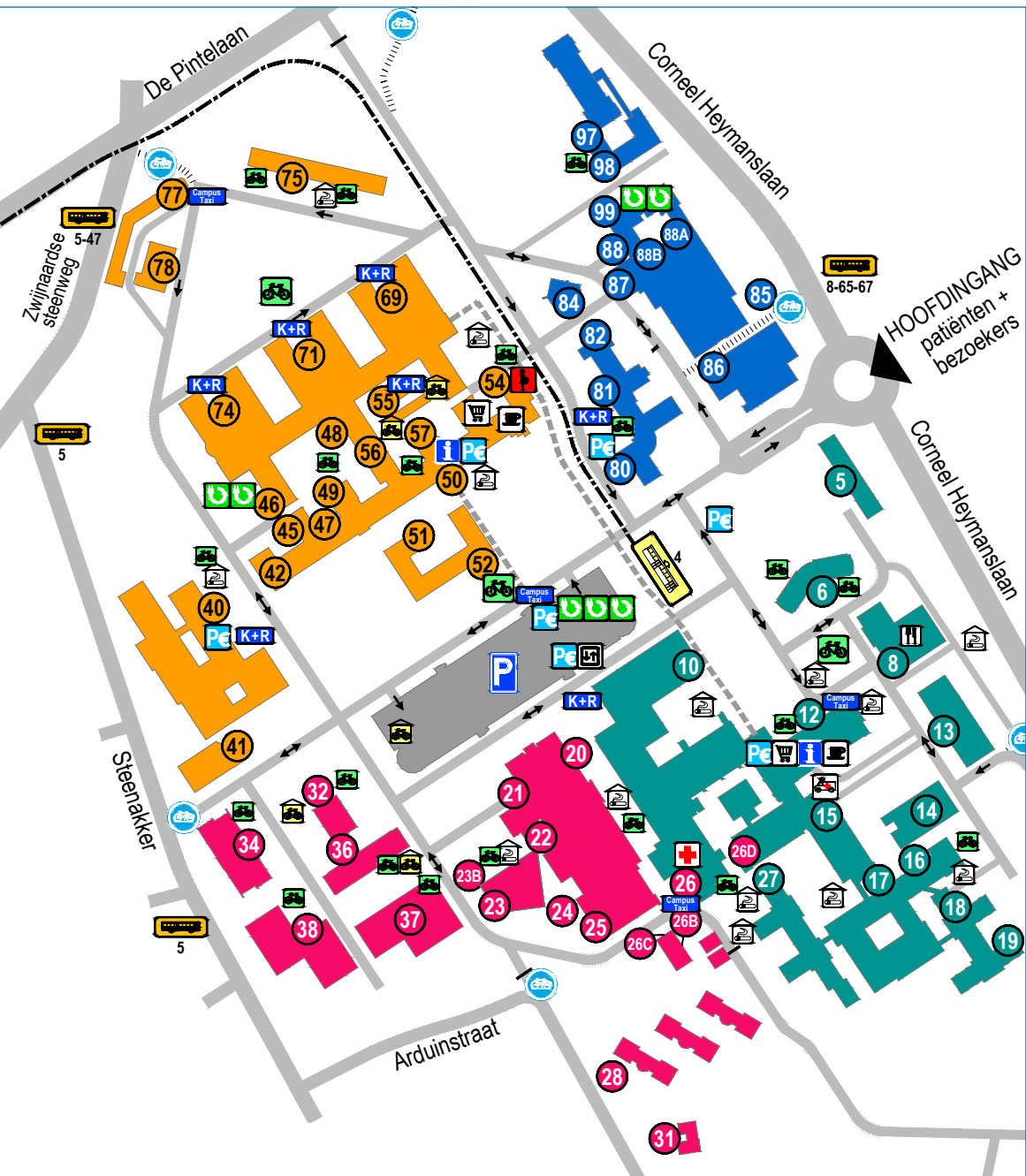
	Welkom	5
01	Uw opname voorbereiden	7
02	Opname	11
03	Verblijf	17
04	Comfort op de kamer	23
05	Ondersteunende diensten	27
06	Kwaliteit en patiëntveiligheid	35
07	Bezoek	39
08	Naar huis	47
09	Betaling	51
10	Aansprakelijkheid, rechten en reglement	63
11	Contact	73
	Schenken aan het UZ Gent	74

Legende symbolen

	Aanmelden en inschrijven		Parking patiënten en bezoekers
	Lift		Kiss & ride-zone
	Cafetaria		Betaalautomaat parking
	Restaurant		Laadpaal
	Winkel		Tram
	Spoedgevallendienst		Bus
	Verloscomplex		Inrit voor fietsers
	Ambulancesas niet-dringende interventies		Fietsenstalling in openlucht
	Rookpaviljoen		Fietsenstalling overdekt

Legende ingang

 Ingang



CAMPUSPLAN



WELKOM

Welkom in het Universitair Ziekenhuis Gent.

De artsen, verpleegkundigen, paramedici, administratieve en ondersteunende medewerkers van het ziekenhuis doen al het mogelijke om uw verblijf goed te laten verlopen. We zetten ons 24 uur op 24 in om u een optimale behandeling, verzorging en dienstverlening te bieden. Uw wensen en noden staan centraal, van opname tot ontslag.

Met deze opnamebrochure willen we u wegwijs maken in het UZ Gent. Aarzel bij vragen nooit om de hoofdverpleegkundige of een andere medewerker aan te spreken.

We wensen u een goed verblijf.

De directie en personeelsleden van het UZ Gent



01

UW OPNAME VOORBEREIDEN

Preopnamebalie

Voor een vlotte ziekenhuisopname kunt u vooraf langskomen bij de preopnamebalie. We bereiden er de administratieve en financiële kant van uw opname samen voor. Zo hoeft u daar op de dag van opname niet meer aan te denken.

Waarvoor komt u naar de preopnamebalie?

Een medewerker van de preopnamebalie geeft u uitleg over de opnameverklaring en kamerkeuze, de ziekteverzekering, de ziekenhuisfactuur en betalingen enzovoort. U krijgt er antwoorden op vragen zoals:

- ▲ Welke administratie moet ik in orde brengen?
- ▲ Waar moet ik me aanmelden op de dag van de opname?
- ▲ Hoe verloopt mijn inschrijving in het ziekenhuis? Hoeveel tijd vraagt dat?
- ▲ Wat zal mijn opname ongeveer kosten?
- ▲ Welke diverse kosten worden er aangerekend?
- ▲ Moet ik een voorschot betalen?
- ▲ Waar kan ik terecht als ik hulp of verzorging nodig heb na mijn ontslag uit het ziekenhuis?
- ▲ Wat moet ik doen voor mijn hospitalisatieverzekering of andere verzekeringen?
- ▲ Wanneer ontvang en betaal ik de factuur?
- ▲ Kan een naaste bij mij op de kamer verblijven? Hoeveel kost dat?
- ▲ Kan de factuur rechtstreeks met mijn hospitalisatieverzekering afgerekend worden?

Via de preopnamebalie kunnen we ook de dienst Patiëntenbegeleiding inschakelen als u sociaal-administratieve noden of vragen hebt. We overlopen samen een checklist met veel voorkomende vragen voor de sociaal werkers en bekijken of u ondersteuning nodig hebt.

Goed om te weten: aan de preopnamebalie overlopen we geen medische vragenlijsten. Dat gebeurt in de polikliniek of tijdens de preoperatieve anesthesieconsultatie. Hebt u vragen? Neem dan contact op met de medische dienst die u behandelt.

Wanneer komt u naar de preopnamebalie?

Zodra u weet dat u opgenomen zal worden, bijvoorbeeld meteen na een consultatie, helpen we u graag verder aan de preopnamebalie. De balie is elke werkdag open van 8 tot 17 uur.

- ▲ Ga naar ingang 50, route 500 of ingang 12, route 1202 en meld u aan de aanmeldzuil aan.
- ▲ Kies preopnamebalie en neem het ticket.
- ▲ Neem plaats in de wachtzaal. Als uw nummer op het scherm verschijnt, gaat u naar de preopnamebalie.

U kunt ook telefonisch of per mail contact opnemen met de preopnamebalie.

- ▲ Tel. 09 332 20 15, elke werkdag van 8 tot 17 uur
- ▲ preopnamebalie@uzgent.be

Wat brengt u mee naar de preopnamebalie?

- ▲ Enkele basisdocumenten en -gegevens:
 - Uw identiteitsbewijs (eID, ISI+, paspoort ...)
 - Naam en telefoonnummer van een contactpersoon
 - Naam van uw huisarts
 - Eventueel de gegevens van een door u aangestelde vertrouwenspersoon
- ▲ Voor patiënten met een Belgische ziekteverzekering:
 - Kaartje van uw hospitalisatieverzekering (DKV, Assurcard, Medi-assistance ...)
 - Bij een arbeidsongeval: naam en adres van uw werkgever en verzekeraar, polis- en dossiernummer en de datum van het ongeval
- ▲ Voor patiënten zonder Belgische ziekteverzekering:
 - Verzekeringskaart of de gegevens van uw verzekeraar
 - EZVK-kaartje of S2-formulier
 - Als u die al hebt: de garantieverklaring of betalingsverbintenis

Kamerkeuze

U kunt verblijven in een eenpersoonskamer of in een gemeenschappelijke kamer.

Als u een eenpersoonskamer wil, bespreekt u dat het best al bij de planning van uw opname op de medische dienst. We proberen om aan uw wens tegemoet te komen, maar het kan altijd gebeuren dat er niet onmiddellijk een eenpersoonskamer vrij is.

Voor het verblijf in een eenpersoonskamer wordt een kamersupplement per verpleegdag aangerekend. Er kunnen ook supplementen op de honoraria worden aangerekend (zie hoofdstuk 'Betaling'). U kunt een kostenraming aanvragen via het Patiënteninformatiebureau.



02

OPNAME

Aanmelden en inschrijven

Op de dag van opname komt u een halfuur voor het afgesproken tijdstip naar de aanmeldzuilen om u in te schrijven (tenzij anders overeengekomen).

Dat kan via:

- ▲ ingang 50 (route 500)
- ▲ ingang 12 (route 1202)
- ▲ ingang 10 (route 1000, Kinderziekenhuis Prinses Elisabeth)

Hoe inschrijven?

- ▲ Steek uw elektronische identiteitskaart (eID voor volwassenen, kids-ID voor kinderen) in de aanmeldzuil en volg de instructies op het scherm.
- ▲ Heeft uw kind geen kids-ID, dan kunt u ook de ISI+ kaart gebruiken. Die kunt u via de barcodelezer inlezen.
- ▲ Controleer zeker of uw gegevens juist zijn. Wijzigingen (nieuw adres, gsm-nummer, nieuwe huisarts)? Geef ze onmiddellijk door aan de balie Aanmelden en inschrijven.
- ▲ U krijgt een ticket.
- ▲ Ga met uw ticket naar de aanmeld- en inschrijfbalie. Een medewerker zorgt er voor de verdere administratieve afhandeling.
- ▲ Scan uw parkeerticket aan de aanmeldzuil. Zo hebt u recht op het (goedkopere) parkeertarief voor patiënten.

Informatie

Dicht bij de aanmeldzuilen vindt u een infobalie (Inkoinfo+). U kunt er terecht met vragen (bv. over openbaar vervoer, logeermogelijkheden) of verzoeken, zoals hulp bij de registratie aan de aanmeldzuilen.

U bereikt Inkoinfo+ via:

- ▲ ingang 50 (route 500): tel. 09 332 20 21 of 20 22
- ▲ ingang 12 (route 1200): tel. 09 332 45 07
- ▲ inkoinfo+@uzgent.be

Wat brengt u mee?

Voor de inschrijving

- ▲ identiteitskaart (eID). Voor kinderen: kids-ID (als u die hebt) of ISI+ kaart
- ▲ uw parkeerticket
- ▲ als u een hospitalisatieverzekering hebt, brengt u de documenten (bevestigingsbrief, verzekeringskaartje) mee. Opgelet: de meeste maatschappijen vragen ook dat u hen vooraf van uw opname op de hoogte brengt.
- ▲ uw telefoonnummer, gsm-nummer en/of e-mailadres
- ▲ telefoonnummer of contactadres van familie of bureu
- ▲ naam van de arts die u naar het UZ Gent verwijst
- ▲ naam, voornaam, adres en telefoonnummer van uw huisarts
- ▲ naam, adres en telefoonnummer van de ingeschakelde thuiszorgdiensten
- ▲ voor de kraamafdeling: trouwboekje of bewijs van erkenning van het kind
- ▲ bij ongeval op weg naar of van het werk of arbeidsongeval: naam en adres van de werkgever en naam en adres van de verzekeringsmaatschappij, polis en dossiernummer
- ▲ bij een klinische studie: referentiebrief die u bij uw afspraak meekreeg van de medische dienst

Bent u een buitenlandse patiënt? Breng dan zeker ook een identiteitsbewijs, een verzekeringspasje van de verzekeringsmaatschappij en een verwijfsbrief mee.

Medische gegevens en medicatie

- ▲ radiografieën
- ▲ uitslagen van vorige onderzoeken
- ▲ geneesmiddelen (in oorspronkelijke verpakking)
- ▲ een medicatieschema (zie opnamemap of op te vragen bij de huisarts, thuisverpleegkundige of apotheker)
- ▲ kopie van attesten, zoals attesten van vastgestelde allergieën
- ▲ brief van uw (huis)arts
- ▲ resultaten van de preoperatieve onderzoeken die uw (huis)arts uitvoerde
- ▲ eventueel: ingevulde preoperatieve vragenlijst

Voor uw verblijf

- ▲ nachtkledij, kamerjas, gesloten pantoffels of schoenen
- ▲ toiletgerief

Laat waardevolle voorwerpen thuis. Het UZ Gent is niet aansprakelijk voor verlies of diefstal van geld, kostbaarheden en andere persoonlijke voorwerpen.

Interculturele bemiddeling en taalbijstand

Het UZ Gent biedt taalbijstand in twee vormen: interculturele bemiddeling en sociaal tolken/vertalen (zie hoofdstuk 'Ondersteunende diensten'). Onze medewerkers kunnen u helpen bij de aanvraag van een intercultureel bemiddelaar of sociaal tolk.

Aangifte van arbeidsongeschiktheid

Bent u door ziekte niet in staat om te werken, dan moet u uw ziekenfonds op de hoogte brengen zodat u een ziekte-uitkering kunt krijgen. U doet dat het best binnen de 48 uur. Gebruik het officiële 'Getuigschrift van arbeidsongeschiktheid', ook bekend als het 'document Vertrouwelijk'.

U kunt het document opvragen bij uw ziekenfonds of downloaden op de website van uw ziekenfonds. Laat het invullen door uw behandelend arts en bezorg het tijdig aan uw ziekenfonds. Doet u dat te laat, dan kunt u een deel van uw uitkering verliezen. De termijn die u hebt, verschilt naargelang u werkloze, werknemer of zelfstandige bent. Vastbenoemde ambtenaren moeten geen aangifte doen. Voor meer informatie kunt u terecht bij uw ziekenfonds.

Denk er ook aan om uw werkgever of vakbond met de nodige attesten op de hoogte te brengen van uw afwezigheid.

Collaboratief Zorgplatform (CoZo): uitwisseling van medische gegevens

Het is essentieel dat uw zorgverleners een volledig beeld hebben van uw gezondheidstoestand en van uw medische voorgeschiedenis. Die gegevens (onderzoekresultaten, resultaten van medische beeldvorming, ontslagbrieven, operatieverslagen...) zitten vaak verspreid bij de verschillende zorgverleners en zorginstellingen die u ooit hebt geraadpleegd. Het Collaboratief Zorgplatform maakt de snelle en beveiligde elektronische uitwisseling van uw gezondheidsgegevens mogelijk tussen de zorgverleners die u behandelen. Met respect voor uw rechten als patiënt en enkel met uw toestemming.

Door u in te schrijven bij CoZo maakt u al deze medische gegevens toegankelijk voor de zorgverleners die u momenteel opvolgen. Daardoor kunnen we u sneller én beter behandelen en voorkomen we dat u onnodige onderzoeken moet ondergaan. Het is ook veiliger voor u: medicatie-interacties, eventuele allergieën en andere cruciale gegevens worden meteen gedeeld. Bovendien vergemakkelijkt de gegevensuitwisseling de samenwerking en communicatie tussen uw zorgverleners.



Het Collaboratief Zorgplatform is een streng beveiligd elektronisch platform. Enkel de zorgverleners die u behandelen of die werken in een instelling waar u een behandelrelatie hebt, kunnen uw medische gegevens bekijken, op voorwaarde dat u daarvoor toestemming geeft. Na stopzetting van de behandelrelatie wordt de toegang beëindigd.

Inschrijven is gratis en kan door uw toestemming te geven bij het aanmelden aan de aanmeldzuilen of bij een bezoek aan de huisarts. U kunt ook zelf inschrijven met uw elektronische identiteitskaart op www.cozo.be. U kunt uw toestemming altijd intrekken of een weigering ongedaan maken.

Op CoZo kunt u ook zelf uw medische resultaten bekijken, op voorwaarde dat een zorgverlener of CoZo-partner (zoals het UZ Gent) ze ter beschikking stelt.

Meer details: www.cozo.be of de CoZo-app

Toegang tot gezondheidszorg

In België heeft iedereen recht op medische zorg. Deze medische zorg wordt geregeld en, voor het grootste deel, betaald via de Belgische ziekteverzekering. Als u geen geldige Belgische ziekteverzekering hebt, bekijken we wat uw rechten en plichten zijn, afhankelijk van uw verblijfsstatuut. Bij vragen kunt u contact opnemen met een medewerker van de cel Sofia (zie hoofdstuk 'Betaling'). U kunt ook steeds een informatief en verkennend gesprek aanvragen met de sociaal werker op uw afdeling.

Rookverbod

Het UZ Gent is een rookvrij ziekenhuis. U mag op de campus enkel in de rookpaviljoenen roken (zie campusplan). Roken aan de ingangen van de gebouwen mag niet, want het hindert andere patiënten, bezoekers en personeelsleden.



03

VERBLIJF

Aankomst op de verpleegafdeling

Ga bij aankomst op de verpleegafdeling naar het secretariaat/de verpleegpost. Een medewerker begeleidt u naar uw kamer en legt u de werking van de afdeling uit. U kunt uw vragen stellen en wensen doorgeven. We kunnen u ook in contact brengen met andere medewerkers (bv. sociaal werker, psycholoog, bedienaar van de eredienst, enz.).

De verpleegkundige stelt u enkele vragen over uw leefgewoonten. U kiest zelf op welke vragen u antwoordt. Goede informatie draagt bij tot kwalitatieve en veilige zorg. De gegevens worden in uw verpleegkundig dossier genoteerd en vallen onder het beroepsgeheim.

Op eenvoudig verzoek kunt u de hoofdverpleegkundige spreken. Die is verantwoordelijk voor de organisatie van de afdeling en heeft de leiding over de verpleegkundigen.

Identificatiearmband voor patiënten

Elke patiënt die in het UZ Gent wordt opgenomen, krijgt een identificatiearmband om de pols. Dit gebeurt om veiligheidsredenen. U moet de armband de hele opname dragen. Zo kunnen vergissingen vermeden worden. Pas na het verlaten van het ziekenhuis mag u de armband verwijderen.

Let erop:

- ▲ dat u de armband onafgebroken draagt
- ▲ dat op de armband uw correcte naam, voornaam en geboortedatum staan
- ▲ dat de verpleegkundige of medewerker van aanmelden en inschrijven u vraagt om de gegevens na te kijken bij het aanbrengen van de armband

Als de armband tijdens uw verblijf verwijderd wordt (bv. bij plaatsing van een infuus of omdat de armband vuil is), moet onmiddellijk een nieuwe armband aangebracht worden. Als een armband niet mogelijk is, zorgen we voor een goed alternatief. Slechthorende en dove patiënten kunnen ervoor kiezen om een extra, oranje polsband te dragen die hulpverleners duidelijk maakt dat ze slechthorend of doof zijn.

Pijnbeleid

Het UZ Gent heeft een pijnbeleid. Tijdens uw opname vragen we u regelmatig of u pijn hebt en hoeveel. De zorgverlener vraagt u om een score te geven tussen nul (geen pijn) en tien (ergst denkbare pijn). Het is belangrijk om te weten dat u nooit een fout antwoord kunt geven. Er is niemand die in uw plaats kan zeggen of u pijn voelt en hoe ernstig die is.

Vanaf een score van vier of hoger gaan we ervan uit dat u (bijkomende/andere) pijnstilling nodig hebt. Dat kan gaan om een pijnstillertje maar ook verandering van houding, afleiding, warmte of koude, massage, enz. Het is niet altijd mogelijk om de pijn volledig weg te nemen, maar we streven er wel naar om ze naar een comfortabel niveau terug te brengen.

Wacht niet tot een zorgverlener aan uw bed komt om te melden dat u pijn hebt. Spreek de verpleegkundige of arts aan als u pijn voelt of merkt dat de pijn toeneemt.

Persoonlijke privacycode

Om uw privacy te beschermen krijgt u een persoonlijke code die familie en vrienden moeten gebruiken om bij de afdeling te informeren naar uw gezondheidstoestand.

De code staat op het opnameformulier. De laatste vier cijfers vormen uw persoonlijk privacykenmerk. U beslist aan wie u de code geeft. Onze medewerkers geven enkel inlichtingen aan familieleden en vrienden die uw voornaam, naam en persoonlijke code kunnen voorleggen.

Geld, kostbaarheden en andere persoonlijke voorwerpen

We raden u af om grote geldsommen of waardevolle zaken mee te brengen naar het ziekenhuis. Het UZ Gent is niet aansprakelijk voor verlies of diefstal van geld, kostbaarheden en andere persoonlijke voorwerpen.

Als u toch waardevolle voorwerpen mee hebt, kunt u die, tegen ontvangstbewijs, in bewaring geven bij de aanmeld- en inschrijfbalie van het kliniekgebouw waar u bent opgenomen (in bewaring geven en afhalen van maandag t.e.m. vrijdag tussen 8 en 16 uur). In de meeste patiëntenkamers zijn er ook kluisjes. Maak er maximaal gebruik van. De verpleegkundigen helpen u graag verder. Bij elk bed staat een nachttafeltje maar laat daar geen waardevolle voorwerpen in achter: ze bieden geen bescherming tegen diefstal.

Inlichtingen: tel. 09 332 20 15

Maaltijden

Op weekdagen komt een medewerker van de maaltijdbevraging het menu voorstellen. U kunt zowel de menukeuze als de porties aanpassen.

Op uw televisietoestel – kanaal 85 – kunt u dagelijks het menu voor patiënten en het menu van het restaurant (Bistro+, ingang 8) raadplegen.

Informatie over dieetmaaltijden vindt u in het hoofdstuk 'Ondersteunende diensten'.

Wassen en verzorging

Patiënten die zich volledig zelf kunnen wassen, kiezen vrij hoe ze dat doen. U mag uw eigen producten en badlinnen meebrengen of materiaal van het ziekenhuis gebruiken.

Bedlegerige patiënten die zich niet zelf kunnen verzorgen, wassen we met washandjes die in een huidvriendelijke, licht geurende waslotion gedrenkt zijn. Dat is even hygiënisch als wassen met water en zeep en heeft enkele belangrijke voordelen. De waslotion reinigt, voedt en ondersteunt de huid zodat die beter beschermd is tegen invloeden van buitenaf. Het gebruik van wegwerpwashandjes voorkomt ook de verspreiding van ziektekiemen van het ene lichaamsdeel naar het andere.

Haarverzorging

Haarverzorging op de kamer is mogelijk na een telefonische afspraak op tel. 09 332 20 12 of 0494 15 20 09.

Winkels

Kranten, bloemen, geschenken

In de winkeltjes kunt u o.a. kranten, bloemen, pralines en geschenkartikelen kopen.

Locatie:

- ▲ Ingang 12, route 1204
- ▲ Ingang 50, route 504

Openingstijden op www.uzgent.be/winkels

Broodjeszaken

De broodjeszaken verkopen koffiekoeken, broodjes, wraps, panini's, koude schotels, soep, fruitsalade, enz.

Locatie:

- ▲ Ingang 12, route 1204
- ▲ Ingang 50, route 506

Openingstijden op www.uzgent.be/eten-drinken

Speel- en leefruimte deLIEving

DeLIEving is een speel- en leefruimte voor broers en zussen (0-14 jaar) van ernstig zieke kinderen. Terwijl de ouders hun kinderen bezoeken, kunnen zij terecht in deLIEving. Ook kinderen van ouders met kanker zijn welkom. In een gezellige omgeving kunnen de kinderen spelen, huiswerk maken, praten, knutselen, eten en tot rust komen, net zoals thuis. De kinderen worden begeleid door pedagogisch medewerkers.

DeLIEving ligt in het Kinderziekenhuis Prinses Elisabeth (ingang 10, route 1006) en wordt gefinancierd door de vzw Kinderkankerfonds.

Openingstijden: elke werkdag van 9 tot 19 uur, ook tijdens schoolvakanties. Inschrijven op voorhand is aan te raden, zeker in vakantieperiodes, en kan via tel. 09 332 33 78 of delieving@kinderkankerfonds.be.

Stilteruimte

In de stilteruimte kunt u even ontsnappen aan de drukte van het ziekenhuis. Het is er kalm en vredig: een plaats om uit te rusten of te rouwen, te bezinnen of in stilte tot uzelf te komen. In de kast aan de ingang vindt u materiaal (bv. boekjes en gebedsmateriaal) dat daarbij kan helpen.

U bereikt de stilteruimte via ingang 12, route 1204. Ze is op elk uur van de dag open. We vragen u om de ruimte verantwoordelijk te gebruiken en respect te hebben voor andere gebruikers. De stilteruimte is geen gespreksruimte en ook geen wachruimte.

Veiligheid in het ziekenhuis

Voor ons ziekenhuis is veiligheid van groot belang. De Interne bewakingsdienst neemt permanent maatregelen om diefstallen, vandalisme, agressie en andere criminele feiten te voorkomen. Vele toegangsdeuren zijn elektronisch beveiligd en enkel toegankelijk met badge. Op sommige plaatsen is er camerabewaking. Onze interne bewakingsagenten staan dag en nacht ter beschikking en worden bijgestaan door een externe bewakingsfirma.

Ook u kunt meewerken aan de veiligheid in het ziekenhuis. Laat waardevolle voorwerpen thuis of geef ze in bewaring (zie 'Geld, kostbaarheden en andere persoonlijke voorwerpen').

Met ziekenhuistelefoons kunt u in noodgevallen (brand, agressie...) het nummer 88 bellen.

Neem zelf nooit initiatieven die uw veiligheid in gevaar kunnen brengen. Wanneer u het slachtoffer wordt van criminaliteit tijdens uw verblijf in ons ziekenhuis, vragen we dat u ons dit meldt (Interne bewakingsdienst, tel. 09 332 30 91, secretariaat.mobsec@uzgent.be). Zo kunnen we gericht en doeltreffender te werk gaan om de veiligheid van de patiënten te verhogen.

Assistentiehonden

Assistentiehonden zijn welkom in het UZ Gent. Ze moeten wel herkenbaar zijn aan hun jasje. De eigenaar moet op vraag het pasje kunnen voorleggen. De hond mag mee opgenomen worden, maar mag niet vrij rondlopen op de afdeling. Het baasje of een familielid is zelf verantwoordelijk voor de verzorging van de hond. Ook bezoekers mogen een assistentiehond meebrengen.

Assistentiehonden mogen niet binnen op hoogrisicoafdelingen zoals het Operatiecomplex, het Verloscomplex, de afdelingen voor Hematologie of Oncologie, Hemodialyse, het Brandwondencentrum en Intensieve zorg.

Het ziekenhuis verlaten tijdens de opname

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, kunt u soms de vraag krijgen om schriftelijk te verklaren dat u dit op eigen risico doet.



04

COMFORT OP DE KAMER

Telefoon

De ziekenhuiskamers hebben een telefoontoestel, met uitzondering van de dienst Intensieve zorg, de dienst Psychiatrie, sommige dagziekenhuizen en sommige kinderafdelingen. U kunt op de kamer oproepen ontvangen van buiten het ziekenhuis. Via het nummer 22111 bereikt u het Contactcentrum.

U krijgt aan de aanmeld- en inschrijfbalie een document met meer uitleg over het gebruik van de telefoon op de kamer. Daar staat ook uw telefoonnummer op. De gesprekskosten worden verrekend op de ziekenhuisfactuur.

Gsm-gebruik is toegestaan in het ziekenhuis. U moet wel een afstand van 1 meter houden van alle medische apparatuur in gebruik.

Wifitoegang

Elke patiënt die opgenomen wordt, krijgt automatisch gratis internettoegang via het draadloos netwerk van het UZ Gent. U moet wel een eigen toestel meebrengen dat geschikt is voor draadloos internet.

Bij inschrijving krijgt u een document met uw patiëntnummer. Dat hebt u nodig om in te loggen. De internettoegang is de hele opnameperiode beschikbaar.

Op www.uzgent.be/wifi vindt u de gebruiksvoorwaarden.

Televisie

In de meeste patiëntenkamers staat een televisie met afstandsbediening. Kanaal 85 is het infokanaal van het UZ Gent. U vindt er nuttige informatie zoals het menu van de week, de bezoektijden, enz.

Elektrische toestellen

Om veiligheidsredenen is het strikt verboden om bepaalde elektrische toestellen mee te brengen en in het ziekenhuis te gebruiken.

Wat mag u meebrengen?

- ▲ Kleine elektrische toestellen zoals scheerapparaat, haardroger, radio(wekker), oplader voor gsm (en gelijkaardige elektro-apparatuur) en laptopcomputer.
- ▲ Grote toestellen met gering vermogen zoals videorecorder en dvd-speler.
- ▲ Computers met draadloze bediening, zoals draadloze muis of draadloos toetsenbord, zijn toegelaten op voorwaarde dat u een afstand van 1 meter houdt van alle medische apparatuur in gebruik.

Al deze toestellen moeten een CE-label hebben. U brengt de toestellen mee op eigen verantwoordelijkheid. Het ziekenhuis is niet aansprakelijk voor verlies, diefstal of schade.

Wat mag u niet meebrengen?

- ▲ Alle toestellen met een vermogen van meer dan 200 Watt zijn verboden.
- ▲ Elektrische toestellen die bedoeld zijn om warmte te produceren zoals broodrooster, microgolfoven, koffiezetapparaat, grill, waterkoker, friteuse, wafelijzer, verwarmplaten, elektrisch deken ... (niet limitatief) zijn verboden.

Post

U kunt uw gefrankeerde briefwisseling afgeven aan de receptie van de verpleegafdeling.

Persoonlijk linnen wassen

Als u gebruik wil maken van de diensten van onze wasserij om uw persoonlijk linnen te wassen, kunt u dit aanvragen bij de verpleegkundigen.





05

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 afdeling 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 afdeling 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
- ▲ Meer info: 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 (ICB) en taalbijstand. U kunt de hulp van een intercultureel bemiddelaar of tolk inroepen via de sociaal werkers, artsen, verpleegkundigen of onthaalmedewerkers. We bekijken dan met welke vorm van taalbijstand we u het best kunnen ondersteunen.

Interculturele bemiddeling

Het ICB-team telt vijf intercultureel bemiddelaars:

- ▲ Turks
- ▲ Russisch en Tsjetsjeens
- ▲ Vlaamse gebarentaal: tel. 0471 71 71 82 of tolkvgt@uzgent.be
- ▲ Bulgaars en Russisch
- ▲ Arabisch

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 sommige talen richten we een aanvraag aan IN-Gent (integratie en inburgering). De sociaal tolken van IN-Gent hebben geen bemiddelende functie. Hun takenpakket is beperkt tot het volledig en getrouw omzetten van mondelinge boodschappen van de ene naar de andere taal. 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 Patiëntenbegeleiding – dienst Diversiteit en interculturele bemiddeling: 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 behandelend 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. U doet dat het best via het contactformulier op 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

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 of inkijken bij de Ombudsdienst.



Paramedische dienstverlening

Psychologische ondersteuning

Op een aantal diensten werken psychologen. Hebt u nood aan psychologische begeleiding, spreek dan een van de medewerkers aan.

Kinesithérapie

Op alle diensten kunt u behandelingen kinesithérapie, massage en fysiotherapie krijgen, op voorschrift van een arts-specialist.

Logopedie

Logopedisten kunnen u helpen om spraak- en slikproblemen op te lossen.

Ergotherapie

Op bepaalde afdelingen kan een ergotherapeut individuele training geven en u begeleiden naar een optimale zelfstandigheid door dagelijkse activiteiten te trainen, u hulpmiddelen te leren gebruiken, advies te geven over rolstoelen, enz.

Voetverzorging

U kunt via de verpleegkundigen een consult vragen voor voetverzorging (pedicure en/of podologe).

Voedingsadvies en maaltijdvoorziening

Diëtisten volgen patiënten met bijzondere voedingsnoden op tijdens hun opname. Via de verpleegkundigen kunt u een consult aanvragen. De diëtisten evalueren uw voedingsstatus, kijken na of uw voeding moet aangepast worden en geven advies op maat. Na ontslag uit het ziekenhuis is ambulante opvolging mogelijk. Vraag meer informatie aan uw diëtist.

Alle opgenomen patiënten die een dieet (moeten) volgen, kunnen hun individuele menukeuzes doorgeven aan de medewerkers van de maaltijdbevraging.

Palliatieve zorg

Patiënten en hun familie kunnen een beroep doen op het Palliatief supportteam. Dat team van deskundigen geeft advies en ondersteuning bij het naderend levenseinde. Het Palliatief supportteam informeert en begeleidt patiënten en hun familie en creëert de omstandigheden om een waardig afscheid mogelijk te maken, met respect voor filosofische overtuiging en zingeving.

Bij ontslag uit het ziekenhuis zorgt het team er samen met Patiëntenbegeleiding – Sociale dienst patiënten voor dat de palliatieve zorg thuis zo goed mogelijk georganiseerd wordt.

Het Palliatief supportteam is bereikbaar op tel. 09 332 54 84 (van 8.30 tot 16 uur) of via palliatieve.zorg@uzgent.be. U kunt het team ook contacteren via de verpleegkundigen of artsen.

Onderwijs

Via de ziekenhuisschool Stad Gent kunnen patiënten zowel op kleuter-, lager als secundair niveau les krijgen om de schoolachterstand bij langdurige opname tot een minimum te beperken. U bereikt de ziekenhuisschool via ingang 40 (Revalidatiecentrum).

Contact: tel. 09 222 11 33, fax 09 222 50 25, ziekenhuisschooluzgent@gent.be.

Spirituele en morele bijstand

Tijdens uw opname kunt u op elk moment om morele of spirituele bijstand vragen. Spreek daarvoor het verzorgend personeel aan.

Het ziekenhuis heeft een eigen aalmoezeniersdienst en een equipe van morele consulenten voor niet-godsdiensstige bijstand. Daarnaast beschikt het ziekenhuis over een netwerk van vertegenwoordigers van andere geloofsovertuigingen. U kunt ook zelf een specifieke persoon opgeven die u moreel of spiritueel kan bijstaan. Als u dat wil, moet u zijn/haar naam en telefoonnummer invullen op het formulier dat u in de opnamemap vindt.

U kunt ons ook expliciet laten weten dat u geen enkele bijstand wil. Het is overigens niet verplicht om het formulier in te vullen. U kunt ook steeds van mening veranderen.

Rooms-katholieke eredienst

Bert Vanderhaegen (hoofdaalmoezenier), tel. 09 332 27 38

Nadia Rogatska (pastoraal werkster), tel. 09 332 24 47

Hilde Van den Berghe (pastoraal werkster), tel. 09 332 31 35



Eucharistieviering in de kapel (ingang 84): dagelijks (maandag-zaterdag) om 8 uur (eucharistie of woord- en communiedienst) en op zon- en kerkelijke feestdagen om 9.30 uur (eucharistieviering).

Er is elke dag gelegenheid tot communie op de kamer.

In de kapel van het ziekenhuis kunnen kinderen gedoopt worden.

Moreel consulenten

Lut Matheussen, Christine Vercammen, Jo Maes, Melanie Verbeke: tel. 09 332 57 47

Bij afwezigheid: huisvandeMens, tel. 09 233 52 26

U kunt terecht bij de moreel consulenten voor vrijzinnig humanistische geboorteplichtigheden en afscheidsplechtigheden en voor ondersteuning bij rouw en verlies.

Anglicaanse eredienst

Phaedra Orlans, tel. 09 225 17 20

Islamitische eredienst

Via de Aalmoezeniersdienst, tel. 09 332 27 38

Joodse eredienst

Jacques Bloch, tel. 09 225 70 85

Orthodoxe eredienst

Dominique Verbeke, tel. 09 224 11 35 en 09 225 47 18

Protestantse eredienst

Marc Loos, tel. 09 253 29 00



06

KWALITEIT EN PATIËNTVEILIGHEID

Patiëntveiligheid

Een ziekenhuis is een complexe omgeving. Om incidenten te voorkomen nemen we preventieve maatregelen en bouwen we extra controles in. Zo stellen we alles in het werk om vergissingen te voorkomen. Als zich ondanks die inspanningen toch een (medisch) incident - ook wel een patiëntveiligheidsincident genoemd - voordoet, meldt de betrokken medewerker dat via een elektronisch meldsysteem. Alle meldingen worden onderzocht en opgevolgd door kwaliteitsmedewerkers. Zo leren we uit elk incident en sturen we waar nodig meteen bij.

Door onderstaande tips te volgen kunt u ook zelf bijdragen tot een veilige ziekenhuisopname.

Geef uw zorgverlener alle nuttige informatie

- ▲ Vermeld ziektes, gezondheidsproblemen, medicatie, allergieën (voeding, latex, medicatie, contraststoffen ...), gewoonten (alcohol, tabak, dieet, slaapmiddelen).
- ▲ Een correct medicatieschema kunt u opvragen bij uw huisarts of apotheek.

Draag altijd uw identificatiearmband

- ▲ Controleer uw naam en geboortedatum op de identificatiearmband.
- ▲ Verwijder zelf nooit uw identificatiearmband. Vraag een nieuw exemplaar als uw identificatiearmband toch werd verwijderd.
- ▲ Vraag om een alternatief als een identificatiearmband niet mogelijk is.

Weet welke medicatie u neemt

- ▲ Spreek uw zorgverlener aan als uw medicatie er anders uitziet dan verwacht.
- ▲ Vraag uitleg over (nieuwe) medicatie: waarom, hoelang, bijwerkingen.

Sta stil bij uw valrisico

- ▲ Draag goed aansluitende, gesloten schoenen.
- ▲ Gebruik indien nodig een hulpmiddel om u te verplaatsen.
- ▲ Vraag tijdig hulp als u ondersteuning nodig hebt.
- ▲ Hou uw kamer ordelijk.



Stel vragen en luister naar aanbevelingen

- ▲ Vraag informatie over uw behandeling, operatie, medicatie en ontslag.
- ▲ Schrijf uw vragen op zodat u ze later kunt bespreken met de zorgverlener.
- ▲ Vraag gerust aan een zorgverlener om zich voor te stellen.

Hebt u suggesties om ons ziekenhuis nog veiliger te maken? Wil u een (medisch) incident melden? Spreek er uw zorgverlener over aan of neem contact met ons op via patientveiligheid@uzgent.be.

Handhygiëne en infectiepreventie

In het UZ Gent maken we van handhygiëne een topprioriteit. Goede handhygiëne is de beste manier om zorginfecties te voorkomen en te vermijden dat patiënten ziek worden door bacteriën die via de handen worden overgedragen. Onze zorgverleners ontsmetten hun handen steeds met handalcohol voor en na elk contact met een patiënt. Was ook altijd zelf uw handen met zeep na toiletgebruik en voor het eten. Vraag aan uw familie en vrienden om hun handen te ontsmetten als ze op bezoek komen.

Om goede handhygiëne mogelijk te maken, dragen onze medewerkers korte mouwen, geen horloges, geen ringen en armbanden. Hun nagels zijn proper en kort geknipt, nagellak en gelnagels zijn niet toegelaten. Durf gerust te vragen of een zorgverlener zijn handen heeft ontsmet of vraag hem om een polsuurwerk of ring uit te doen. Laat ook gerust blijken dat u het waardeert als de handhygiëne correct wordt toegepast: zo ondersteunt u mee een zorgzaam beleid om ziekenhuisinfecties tegen te gaan.

Uw mening is belangrijk

Het is de taak van alle medewerkers om patiënten op een kwaliteitsvolle manier te behandelen en te begeleiden. We meten voortdurend of die kwaliteit voldoet en gebruiken de resultaten van de metingen om de kwaliteit van de zorg, de patiëntveiligheid en de patiënttevredenheid te verbeteren.

We vinden uw mening belangrijk. Via www.uzgent.be/uwmeningtelt kunt u ons laten weten hoe u uw ziekenhuisverblijf ervaren hebt, wat goed was en wat beter had gekund. Alle gegevens worden strikt vertrouwelijk behandeld.



07

BEZOEK

Het UZ Gent bereiken

Adres: C. Heymanslaan 10, 9000 Gent

Gps-coördinaten: 51° 1.536' / 3° 43.731'

Met het openbaar vervoer

- ▲ Tram 1 rijdt tussen het station Gent-Sint-Pieters en het hart van het UZ Gent (perron ter hoogte van het parkeergebouw).
- ▲ Bussen 5 en 8 rijden van het stadscentrum (Zuid) en de Heuvelpoort tot de rand van de campus (op wandelafstand van de kliniekgebouwen).
- ▲ Ook tram 2 en bussen 47, 65 en 67 hebben haltes rond de UZ-campus.

Te voet of met de fiets

De campus is te voet en met de fiets bereikbaar via ingangen: C.Heymanslaan, De Pintelaan, Steenakker en Arduinstraat.

Er staan fietsenstallingen verspreid over de campus.

Met de wagen via de hoofdingang C. Heymanslaan 10

- ▲ Vanuit het centrum: via de binnenring en de verkeersassen De Pintelaan en Zwijnaardsesteenweg.
- ▲ Via de R4: zowel vanuit het oosten als het westen kunt u via de R4 de campus bereiken (volg de wegwijzers naar UZ Gent).
- ▲ Via de autosnelwegen E40 en E17: de autosnelweg E40 (Oostende – Brussel) staat via de verkeerswisselaar 'Zwijnaarde' in verbinding met de E17 (Antwerpen – Kortrijk). Op de E17 is er een afzonderlijke afrit nr. 9 'Universitair Ziekenhuis' of 'UZG'.

Parkeren

De parkeercapaciteit op de UZ-campus is beperkt. Het openbaar vervoer is een snel en comfortabel alternatief om het ziekenhuis te bereiken.

Het UZ Gent neemt initiatieven om de parkeerdruk op de campus te verminderen. De meest recente informatie over parkeren op de UZ-campus vindt u op www.uzgent.be/parkeren.

Op het terrein van het UZ Gent bevindt zich een centrale parking voor patiënten en bezoekers (toegankelijk voor wagens tot 2,10 meter hoog). Stationeren en parkeren buiten het parkeergebouw kan enkel op de kiss & ride-zones ter hoogte van de poliklinieken en op de parkeerplaatsen voor personen met een mobiliteitsbeperking (als u de juiste toelating hebt).

Het is strikt verboden om te parkeren op parkeerplaatsen voor personen met een handicap zonder geldige parkeerkaart van de Federale Overheid of van het UZ Gent. Bij overtreding wordt uw wagen klemgezet. De kosten hiervoor draagt u zelf.

Parkeertarief

Wie zijn wagen wil parkeren op de UZ-campus, moet parkeergeld betalen. Bij het binnenrijden van de campus neemt u een parkeerticket. Het parkeergeld betaalt u achteraf aan een van de betaalautomaten.

Er gelden verschillende parkeertarieven voor patiënten en bezoekers. Bent u patiënt, neem uw parkeerticket dan mee uit de wagen en laat het valideren aan de aanmeldzuilen om van het zorgtarief (parkeertarief voor patiënten) te kunnen genieten.

Meer informatie en de parkeertarieven vindt u op www.uzgent.be/parkeren en aan de betaalautomaten.

Betaalautomaten

- ▲ in het parkeergebouw (2)
- ▲ in de inkomhal en in de centrale hal aan ingang 12
- ▲ in de inkomhal aan ingang 50
- ▲ in de inkomhal aan ingang 40
- ▲ aan de hoofdinrit ter hoogte van de C. Heymanslaan
- ▲ aan ingang 80

Na het betalen, hebt u 30 minuten om de campus te verlaten. Nadien moet u bijbetalen.

Parkeerticket verloren? Aan de betaalautomaten kunt u een vervangticket nemen. Dat kost standaard 60 euro.



Parkeerkaart

Patiënten die voor langere tijd opgenomen zijn, hebben vanaf de 15de ligdag recht op het gratis parkeertarief of één parkeerkaart voor bezoekers. Niet-samenwonende ouders van minderjarigen krijgen elk een parkeerkaart.

De hoofdverpleegkundige van de verpleegafdeling vult een formulier in waarmee u of uw begeleider de parkeerkaart kan afhalen in de Badgeshop (ingang 50, route 520). De parkeerkaart is maximaal drie maanden geldig. Verlengen is mogelijk na toestemming van de hoofdverpleegkundige.

Toegangs- en parkeerreglement

Iedereen die het terrein van het UZ Gent betreedt (automobilisten, fietsers, motorrijders, voetgangers...) verbindt zich ertoe het toegangs- en parkeerreglement van het ziekenhuis na te leven.

De wegcode is van toepassing. Eventuele afwijkingen staan vermeld in het toegangs- en parkeerreglement op www.uzgent.be/parkeren.

Het UZ Gent is niet aansprakelijk voor ongevallen op de campus.

Campustaxi

De UZ-campustaxi staat gratis ter beschikking voor het transport op de campus. Deze dienst rijdt na een telefonische oproep op 09 332 21 00, van maandag t.e.m. vrijdag tussen 8 en 17 uur.

Vraag gerust aan de receptie om de taxi op te bellen. U kunt de campustaxi ook oproepen via de parlofoons aan ingang 12, het parkeergebouw, het Revalidatiecentrum, aan ingang 74 en de portiersloge.

Bezoektijden

Volwassenen

Alle dagen van 14.30 tot 20 uur

Op enkele afdelingen voor intensieve zorg gelden andere bezoektijden.

Kinderziekenhuis Prinses Elisabeth (ingang 10)

- ▲ Ouders of vertrouwenspersoon: doorlopend
- ▲ Anderen: 14.30 tot 20 uur

Psychiatrie (ingang 17)

De bezoeken variëren in de verschillende afdelingen.

Revalidatiecentrum (ingang 40)

- ▲ Maan-, dins-, woens- en vrijdag van 17 tot 21 uur
- ▲ Donderdag van 15 tot 21 uur
- ▲ Zater-, zon- en feestdagen van 14 tot 21 uur

Mortuarium (ingang 82)

Dagelijks van 14 tot 20 uur

Meer info: www.uzgent.be/bezoekuren





Eten en drinken

Restaurant

Het restaurant voor bezoekers, patiënten, personeel en studenten ligt aan ingang 8. Het is open op weekdagen 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 ingang 50 (route 503) en ingang 12 (route 1595).

In de cafetaria's kunt u genieten van een kop koffie, ontbijtkoeken, een warm brasseriegerecht of een stukje taart. Op weekdagen kunt u in beide cafetaria's terecht voor een ontbijt of avondmaal. In het weekend en op feestdagen kan dat enkel in de cafetaria aan ingang 12.

Voor de openingstijden: zie www.uzgent.be/eten-drinken

Broodjeszaken

Er zijn twee broodjeszaken, aan ingang 12 en ingang 50, op het gelijkvloers. In de broodjeszaken kunt u broodjes kopen om mee te nemen. U vindt er ook soep, salades, koffiekoeken, koude schotels en meer.

Voor de openingstijden: zie www.uzgent.be/eten-drinken

Drank- en versnaperingsautomaten

Er staan automaten in elk kliniekgebouw. Opgelet: ze werken enkel met bankkaart.



Logeermogelijkheden voor familie

Verblijf op de patiëntenkamer

U spreekt het best de hoofdverpleegkundige aan om de mogelijkheden voor verblijf op de patiëntenkamer te bespreken. Bij een patiënt overnachten is niet op alle afdelingen mogelijk en kan financiële gevolgen hebben.

Ontbijt

Ouders, partners of familieleden van patiënten die op de kamer blijven overnachten, krijgen een ontbijt op de kamer. Dat is inbegrepen in de totaalprijs van de kamer/overnachting.

Wie op de patiëntenkamer wil overnachten, moet zich aan de balie Aanmelden en inschrijven laten registreren en zich akkoord verklaren met de facturatie van de maaltijdkosten. U krijgt daar ook meer informatie over de prijs per nacht.

Opgelet: wie niet geregistreerd is, krijgt geen ontbijt. Blijft uw familielid op bepaalde dagen niet slapen en is er dus geen extra ontbijt nodig, geef dat dan tijdig door op de afdeling. Zo niet worden de ontbijtkosten aangerekend.

Voor aan aantal afdelingen kunt u ook via de aanmeldzuil aangeven of uw familielid al dan niet blijft slapen.

Middagmaal/avondmaal

Ouders, partners of familieleden van patiënten die op de kamer overnachten, kunnen voor het middag- en avondmaal terecht in het restaurant of de cafetaria's. Op afdelingen buiten het Kinderziekenhuis kan een begeleider van een patiënt ook een extra middagmaal of avondmaal op de kamer laten leveren. De maaltijd moet u aanvragen bij de verpleegkundige en wordt meegeleverd met de maaltijd van de patiënt. Aan de balie Aanmelden en inschrijven krijgt u meer informatie over de prijzen.

In het Kinderziekenhuis en op de materniteit kunt u een broodje, slaatje of op te warmen lunch bestellen via de bezorgservice UZBrengt. Met uw smartphone scant u de QR-code op de afdeling of in de kamer. Uw bestelling wordt op het gevraagde tijdstip bezorgd op de plaats die aan de QR-code gekoppeld is.

Als een familielid op de patiëntenkamer blijft overnachten, wordt de kamer als eenpersoonskamer aangerekend.

Logeermogelijkheden in de omgeving van het ziekenhuis

Familieleden van patiënten die in het UZ Gent zijn opgenomen, hebben tal van mogelijkheden om te overnachten in de stad Gent. Ook in de onmiddellijke omgeving van het ziekenhuis zijn een aantal hotels en gastenkamers (bed and breakfast). Er is een grote verscheidenheid op het vlak van comfort, tarieven, parkeermogelijkheden en toegankelijkheid voor rolstoelgebruikers. Sommige hotels bieden patiënten en familieleden van patiënten speciale prijzen aan. Vermeld dus duidelijk bij reservatie dat u UZ Gent-patiënt of familielid van een patiënt bent.

Aan de infobalies van Inkominfo+ liggen brochures met gedetailleerde informatie en adressen van hotels. U vindt de informatie ook op www.uzgent.be/logeren.



08

NAAR HUIS

De datum van ontslag wordt bepaald in overleg met uw behandelend arts. De verpleegkundige zorgt voor de nodige ontslagdocumenten m.b.t. medicatie, dieet, verzorging thuis, hulpmiddelen, een controleraadpleging bij de arts... Bewaar deze ontslagdocumenten: ze zijn belangrijk voor een goede opvolging na de opname. U kunt ze ook meenemen naar uw huisarts of apotheker.

Deze documenten krijgt u mogelijk mee bij het ontslag:

- ▲ een elektronisch voorschrift voor de geneesmiddelen die u moet nemen.
Moet u nieuwe geneesmiddelen nemen, dan krijgt u een kleine voorraad mee om de eerste dagen te overbruggen.
- ▲ twee medicatieschema's: een voor uzelf en een voor uw huisapotheker
- ▲ een brief voor uw huisarts
- ▲ een afspraak voor een volgende consultatie
- ▲ dieetafspraken
- ▲ een voorschrift voor thuiszorg en/of kinesitherapie
- ▲ een attest van arbeidsongeschiktheid of schoolverlet
- ▲ radiografieën
- ▲ ...

Denk al voor uw opname na over de organisatie van de periode na het ontslag. Een ziekenhuisverblijf is meestal kort. Ga er dus vanuit dat u thuis verder moet herstellen. Voor uw eigen comfort is het belangrijk om al tijdens uw verblijf, of zelfs vroeger, voorbereidingen te treffen voor uw ontslag. Neem al voor de opname contact op met de sociaal werker als u denkt dat u na ontslag uit het ziekenhuis thuis hulp zal nodig hebben.

Met al uw vragen en bekommernissen over de periode na uw ziekenhuisopname kunt u terecht bij Patiëntenbegeleiding – Sociale dienst patiënten van het ziekenhuis (zie hoofdstuk 'Ondersteunende diensten'). Een verkennend gesprek met de sociaal werker van de verpleegafdeling kan al een hulp zijn. Als de medewerkers van Patiëntenbegeleiding zelf geen passend antwoord hebben, helpen ze u verder op weg.

Vorbereiding op het ontslag

U kunt uw arts een aantal vragen stellen zodat u een duidelijker zicht krijgt op wat u mag verwachten:

- ▲ Hoelang zal mijn opname duren?
- ▲ Wat kan ik verwachten tijdens mijn herstelperiode?
- ▲ Hoelang zal dit herstel duren?
- ▲ Is er nog nabehandeling nodig?
- ▲ Zal ik bepaalde dingen niet kunnen doen als ik naar huis ga?
- ▲ Heb ik bijkomende zorg of hulpmiddelen nodig, zoals een aangepast bed, krukken, looprek, rolstoel of andere?
- ▲ Volstaat kinesitherapie thuis?
- ▲ Moet ik eerst verder herstellen in een revalidatiecentrum of hersteloord?

De afdeling Patiëntenbegeleiding – Sociale dienst patiënten kan u helpen om heel wat persoonlijke en praktische zaken te regelen.

Vervoer en opvang thuis

Denk op voorhand na over uw vervoer naar huis (of naar een thuisvervangende omgeving).

Volgende vragen kunnen hierbij helpen:

- ▲ Kan iemand mij naar huis brengen?
- ▲ Kan iemand aanwezig zijn als ik thuiskom?
- ▲ Heb ik bijkomende hulp nodig thuis?
- ▲ Ben ik zelf hulpverlenend persoon voor mijn partner of andere mensen in mijn omgeving?
Moet voor hen hulp georganiseerd worden?

Verwacht u moeilijkheden? Bespreek die dan met de afdeling Patiëntenbegeleiding – Sociale dienst patiënten.

Huishoudelijke taken

Denk eraan dat u tijdelijk misschien niet in staat zal zijn om te koken, boodschappen te doen, te poetsen en andere huishoudelijke taken uit te voeren. Als u geen beroep kunt doen op mensen uit uw omgeving, kunt u professionele diensten inschakelen voor alle huishoudelijke taken (gezins- en bejaardenhulp) of enkel voor poetshulp. Vraag deze diensten al bij uw opname aan zodat er bij uw terugkeer thuis onmiddellijk hulp aanwezig kan zijn. Voor bepaalde hulp moet u rekening houden met wachtlijsten. Vooral poetsdiensten werken momenteel met een wachtlijst. Het systeem van de dienstencheques kan dikwijls op kortere termijn een oplossing bieden (www.dienstencheques.be). Voor meer informatie over deze thuiszorgdiensten kunt u terecht bij de sociale dienst van uw ziekenfonds, het OCMW of de sociaal werker van het ziekenhuis.

Maaltijden

Georganiseerde diensten (bv. via het ziekenfonds) of een traiteur uit uw buurt kunnen maaltijden aan huis leveren. U kunt ook vooraf diepvriesmaaltijden voorzien.

Boodschappen

Kruideniers uit de buurt zijn dikwijls bereid om uw boodschappen aan huis te leveren. Regel dit vooraf. Verschillende warenhuizen hebben een dienst die aan huis levert.

Hulpmiddelen

Na uw verblijf in het ziekenhuis hebt u soms nood aan bijkomende hulpmiddelen die u kunnen helpen bij de dagelijkse activiteiten. Die kunnen uw levenskwaliteit sterk verbeteren. Als u geen trappen meer op en af kunt lopen en uw slaapruijnte bevindt zich op een andere verdieping, kunt u een ziekenhuisbed ontlenu.

Als u krukken, een looprek, een rolstoel of andere hulpmiddelen nodig hebt, is het belangrijk om ervoor te zorgen dat ze voor uw ontslag uit het ziekenhuis al ter beschikking zijn. Deze hulpmiddelen kunt u krijgen bij de mediotheek of thuiszorgwinkel van uw ziekenfonds.

Thuisverpleging en kinesithherapie

U kunt thuisverpleging aanvragen bij georganiseerde diensten of bij een zelfstandige verpleegkundige uit uw buurt. Meer informatie over zelfstandige thuisverpleegkundigen (lid van de Vlaamse beroepsvereniging voor zelfstandige verpleegkundigen) vindt u op www.vbzb.be/patiënten-en-zorgverleners/zoek-een-verpleegkundige.

Voor adressen van thuisverpleegkundigen of kinesithérapeuten kunt u ook terecht bij uw huisarts, de sociale dienst van uw ziekenfonds, het OCMW of de sociaal werkers van het ziekenhuis.

Verblijf in een hersteloord, revalidatiecentrum of kortverblijf

Als u denkt dat herstel thuis niet mogelijk is – omdat u alleen woont, uw omgeving u onvoldoende hulp kan bieden of u denkt onvoldoende zelfredzaam te zijn – kan een verblijf in een hersteloord, een revalidatiecentrum of een andere setting een oplossing bieden. Vraag hierover het advies van uw arts. Zo'n verblijf moet voor uw opname in het ziekenhuis aangevraagd worden om een vlotte overgang van het ziekenhuis naar een hersteloord, revalidatiecentrum of kortverblijf mogelijk te maken.

Alle vragen in verband met uw ontslag naar huis kunt u stellen aan de afdeling Patiëntenbegeleiding – Sociale dienst patiënten op tel. 09 332 41 44 of 09 332 41 45, socialedienstpatienten@uzgent.be.



09

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.

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. De documenten zijn ook beschikbaar bij de aanmeld- en inschrijfbalies.

Neem vóór uw ziekenhuisopname 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?

Consulteer het overzicht van de zorgverzekeraars waarmee het UZ Gent een overeenkomst heeft op 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 (met verrekening van het betaalde voorschot). 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.

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, Patiëntenbegeleiding en 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. U kunt de cel Sofia al voor uw opname contacteren op 09 332 20 15 of celsofia@uzgent.be.

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.

Meer informatie: cel Sofia, tel. 09 332 20 15 of 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 ziekteverzekerskaart (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.

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 of 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 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 altijd 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 verzekerings-toestand niet in orde is, bij buitenlandse patiënten zonder verzekering), wordt de dagprijs aan 100 procent 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.

Alle bedragen staan in drie kolommen. De eerste kolom (ten laste van het ziekenfonds) bevat alle bedragen die rechtstreeks aangerekend worden aan uw ziekenfonds via de derdebetalersregeling. In de tweede (persoonlijke tussenkomst) en derde kolom (supplement) staan bedragen die de patiënt zelf moet betalen.

De ziekenhuisfactuur vermeldt acht soorten kosten:

- ▲ verblijfskosten
- ▲ forfaitair aangerekende kosten
- ▲ farmaceutische kosten
- ▲ honoraria
- ▲ andere leveringen

- ▲ ziekenvervoer
- ▲ diverse kosten
- ▲ btw

Verblijfskosten

De verblijfskosten houden rechtstreeks verband met uw ziekenhuisverblijf. Bij een dagopname wordt er enkel een dagopnameforfait aangerekend aan uw ziekenfonds (of verzekering). U betaalt dan geen persoonlijke bijdrage voor de verblijfskost. De kosten ten laste van de patiënt worden als volgt onderverdeeld:

Persoonlijk aandeel

Dit bedrag is wettelijk vastgelegd en hangt af van uw verzekeraar en de duur van de opname. Bij een dagopname wordt geen persoonlijk aandeel aangerekend.

Kamersupplement

Alleen als u voor een eenpersoonskamer kiest, mag het ziekenhuis een kamersupplement per dag aanrekenen. Lees meer op www.uzgent.be/verblijfskosten.

Let wel: kiest u voor een eenpersoonskamer, dan kunnen de behandelende artsen tot 300 procent supplement op het honorarium aanrekenen (t.o.v. de RIZIV-tarieven).

Dat maximumpercentage komt in de praktijk enkel voor bij Plastische heelkunde, bij een beperkt aantal urologische ingrepen die samen met Plastische heelkunde uitgevoerd worden en bij een beperkt aantal robotgeassisteerde urologische ingrepen. In het kader van de conventie voor borstreconstructie met eigen weefsel geldt een specifieke regeling: in fase 1 mag het supplement op het honorarium maximum 100 procent bedragen, in fase 2 en 3 mogen geen supplementen aangerekend worden (zie toelichting bij de opnameverklaring voor meer informatie).

Voor de andere diensten geldt een supplement van 125 procent tot maximum 200 procent. Dat supplement geldt zowel voor de geleverde prestaties als voor de toezichtshonoraria.

In volgende gevallen wordt er geen supplement op een eenpersoonskamer aangerekend:

- ▲ U wordt om medische redenen op een eenpersoonskamer opgenomen.
- ▲ U komt op een eenpersoonskamer terecht om organisatorische redenen, bv. wegens plaatsgebrek op de gemeenschappelijke kamers.
- ▲ U wordt opgenomen op een eenheid voor Intensieve zorg (ook Hartbewaking en Spoedgevallendienst).





Forfaitair aangerekende kosten

In deze rubriek worden volgende kosten vermeld:

- ▲ Forfaitair bedrag terugbetaalbare geneesmiddelen: per verblijfsdag betaalt u een wettelijk vastgelegd bedrag voor terugbetaalbare geneesmiddelen. Dat bedrag wordt ook aangerekend als u die geneesmiddelen niet heeft verbruikt. Bij een dagopname wordt dat forfaitaire bedrag niet aangerekend.
- ▲ Forfait voor klinische biologie: gewoon verzekerden betalen een wettelijk vastgelegd bedrag. Wie recht heeft op een verhoogde tegemoetkoming, betaalt niets.
- ▲ Forfaitair honorarium voor medische beeldvorming en consultancehonorarium: wettelijk vastgelegd bedrag, afhankelijk van uw verzekeraar.
- ▲ Forfaitair honorarium medische wachtdienst: wordt rechtstreeks aangerekend aan het ziekenfonds. U betaalt niets.

Farmaceutische kosten (apotheek)

Geneesmiddelen

Voor sommige geneesmiddelen is er geen tegemoetkoming van de verplichte ziekteverzekering (de zogenaamde geneesmiddelen van categorie D zoals basispijnstillers, sommige kalmeer- en slaapmiddelen en de meeste vitamines). U betaalt wat u hebt verbruikt.

Parafarmaceutische producten

Dit zijn verzorgingsproducten, zoals bv. een tandenborstel. U betaalt alleen wat u hebt gebruikt.

Implantaten

Voor instrumenten, apparaten of hulpmiddelen die in het lichaam worden ingebracht, zoals een lens of een heup, betaalt u meestal een eigen bijdrage. Daarnaast rekent de ziekenhuisapotheek een afleveringsmarge aan. Die bedraagt 10 procent van de kostprijs, met een vastgelegd maximumbedrag.

Prothesen

Prothesen vervangen een lichaamsdeel of passen het aan, zoals een orthopedische schoen. Voor prothesen krijgt de patiënt een persoonlijke bijdrage aangerekend maar geen afleveringsmarge.

Niet-implanteerbare medische hulpmiddelen

Materiaal dat nodig is tijdens en na een operatie (bv. hechtingsmateriaal) krijgt de patiënt aangerekend, behalve als er terugbetaling door het ziekenfonds is voorzien. Voor deze materialen kan de patiënt een afleveringsmarge aangerekend krijgen. Dat bedrag komt overeen met 10 procent van de kostprijs, met een vastgelegd maximumbedrag.

Honoraria (kosten onderzoeken, behandelingen)

In deze rubriek worden volgende honoraria vermeld:

- ▲ Honoraria volledig ten laste van het ziekenfonds: voor deze verstrekkingen is er geen remgeld of supplement ten laste van de patiënt.
- ▲ Honoraria met remgeld en/of ereloonsupplement: het remgeld of persoonlijk aandeel is wettelijk bepaald. Ereloonsupplementen mogen enkel worden aangerekend als u zelf koos voor een eenpersoonskamer.

- ▲ Honoraria voor alle niet-terugbetaalbare prestaties: deze prestaties worden niet terugbetaald door het ziekenfonds en zijn volledig ten laste van de patiënt.
- ▲ Persoonlijke tussenkomst voor technische prestaties: per opname betaalt u een wettelijk vastgelegd bedrag als persoonlijk aandeel voor alle technische verstrekkingen. Dat geldt niet voor wie recht heeft op een verhoogde tegemoetkoming.

Andere leveringen

- ▲ Bloed, bloedderivaten (ten laste van het ziekenfonds)
- ▲ Gipsmateriaal (deels ten laste van het ziekenfonds, de patiënt betaalt een opleg)
- ▲ ...

Ziekenvervoer

Niet-dringend ziekenvervoer zoals bijvoorbeeld:

- ▲ Vervoer voor dialyse dat het ziekenhuis zelf organiseert
- ▲ Vervoer naar een ander ziekenhuis waarbij de patiënt niet dezelfde dag terugkeert
- ▲ Vervoer naar het ziekenhuis voor (dag)opname dat het ziekenhuis zelf organiseert

Diverse kosten

Producten die geen verband houden met de medische zorg, zoals:

- ▲ Accommodatie kamer: huur televisie en koelkast
- ▲ Telefoonkosten
- ▲ Water
- ▲ ...

De lijst van alle niet-vergoedbare kosten kunt u raadplegen op www.uzgent.be/niet-terugbetaald.

U kunt deze lijst ook inkijken aan de aanmeld- en inschrijfbalies.

Btw

De btw-vrijstelling voor medische prestaties kan niet worden toegepast voor louter esthetische ingrepen. Sinds 1 juli 2016 geldt voor esthetische chirurgie een btw-tarief van 21%.

Samen met de opnamefactuur ontvangt u een samenvatting. Die vermeldt het totaal van de kosten ten laste van de patiënt per rubriek, een overzicht van de eventueel betaalde voorschotten en het bedrag dat u nog moet betalen.

Wanneer ontvangt en betaalt u de factuur?

U krijgt de factuur toegestuurd op het einde van de maand die volgt op de maand van uw ontslag uit het ziekenhuis. Verblijft u voor een langere tijd in het ziekenhuis, dan ontvangt u elke 30 verblijfsdagen een factuur. We versturen de factuur via de post of via e-mail als u daarvoor koos.

De factuur moet binnen de 30 kalenderdagen na ontvangst betaald worden via het bijgevoegde overschrijvingsformulier. Vermeld zeker de gestructureerde mededeling bij betaling. Koos u voor een digitale factuur via e-mail, dan kunt u eenvoudig betalen via de betaalknop.

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.

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.

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 van deze dienst:

- ▲ 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

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 afdeling 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').



10

AANSPRAKELIJKHEID, RECHTEN EN REGLEMENT

Centrale aansprakelijkheid

U hebt recht op informatie over de rechtsverhouding tussen een beroepsbeoefenaar (arts, verpleegkundige ...) en het ziekenhuis. U kunt deze informatie opvragen via de Ombudsdienst.

Volgens art. 30 van de wet op de ziekenhuizen en andere verzorgingsinstellingen heeft iedere patiënt het recht om van het ziekenhuis informatie te krijgen over de aard van de rechtsverhouding tussen het ziekenhuis en de beroepsbeoefenaars die er werken. De centrale aansprakelijkheid bij de naleving van de rechten van de patiënt door de beroepsbeoefenaar, ligt bij het ziekenhuis.

Als u meer informatie wil over de individuele rechtsverhouding tussen het UZ Gent en een bepaalde beroepsbeoefenaar (artsen, vroedkundigen, zorgkundigen, verpleegkundigen, apothekers, kinesitherapeuten of andere zorgverstrekkers) kunt u contact opnemen met de Ombudsdienst van het UZ Gent via tel. 09 332 52 34 of ombudsdienst@uzgent.be.

Rechten en reglement

Rechten van de patiënt

Samengevat regelt de wet volgende rechten van de patiënt:

- ▲ recht op kwaliteitsvolle dienstverlening
- ▲ recht op vrije keuze van zorgverlener
- ▲ recht op informatie
- ▲ recht op toestemming
- ▲ rechten aangaande het patiëntendossier
- ▲ recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer
- ▲ recht op klachtenhandeling
- ▲ recht op pijnbehandeling
- ▲ recht op financiële informatie

De wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van de patiënt, verschenen in het Belgisch Staatsblad van 26 september 2002 stelt:

- ▲ U hebt recht op een hoogdeskundige en kwaliteitsvolle verzorging volgens de huidige stand van de wetenschap en met volledig respect voor uw persoonlijk leven, levensvisie en filosofisch-religieuze overtuiging.
- ▲ U hebt recht op een op pijnbestrijding gerichte zorgverstrekking.
- ▲ U hebt recht op vrije keuze van zorgverstrekker en hebt ook recht op wijziging van die keuze behalve bij beperkingen opgelegd door de wet.
- ▲ U hebt recht op het volstrekt bewaren van het beroepsgeheim door alle personen die rechtstreeks of onrechtstreeks betrokken zijn bij uw verzorging, ook na het overlijden. Dit beroepsgeheim omvat ook de eerbiediging van alle aspecten van de persoonlijke levenssfeer.
- ▲ U hebt recht op een humane benadering en discretie bij onderzoeken en behandelingen.
- ▲ U hebt recht op het kennen van de naam en de functie van de behandelend arts en van de verschillende leden van het zorgverstrekkingsteam.
- ▲ U hebt recht om – op eenvoudige vraag – de beschikbare documenten en verslagen te laten overmaken aan een arts van wie u een tweede advies wenst.
- ▲ U hebt recht op informatie over de noodzaak of wenselijkheid van overbrenging naar een andere afdeling binnen het UZ Gent of naar een andere instelling.
- ▲ U hebt recht op informatie in begrijpelijke taal (transparante info) over uw gezondheidstoestand, over diagnose, onderzoeken, behandelingen en prognose, behalve wanneer hoogdringendheid dit niet toelaat. Geen enkele zorgverstrekking of behandeling mag worden uitgevoerd zonder de geïnformeerde, voorafgaandelijke en vrije toestemming van de wilsbekwame patiënt.
- ▲ U hebt te allen tijde het recht om deze toestemming in te trekken. U hebt ook het recht het ziekenhuis te verlaten tegen het advies in van de behandelend arts. In deze gevallen ondertekent u een verklaring waaruit blijkt dat u op de hoogte bent gebracht van de mogelijke medische gevolgen.
- ▲ U hebt het recht om niet geïnformeerd te worden. U kunt schriftelijk of mondeling een vertrouwenspersoon aanduiden aan wie informatie kan worden gegeven. De arts kan u informatie onthouden als die voor uw gezondheid ernstig nadeel zou opleveren en mits de arts hieromtrent een collega heeft geraadpleegd. Indien u echter uitdrukkelijk de wens heeft geformuleerd ook in die omstandigheden de waarheid te willen kennen, kan de arts deze informatie niet weigeren.
- ▲ Voor een behandeling wordt gestart, moet u de beroepsbeoefenaar vrije en geïnformeerde toestemming geven. Dit houdt in dat de beroepsbeoefenaar u duidelijk heeft geïnformeerd over de behandeling (doel, aard, graad van urgentie, duur, frequentie, contra-indicaties, nevenwerkingen, relevante risico's, noodzaak aan nazorg, financiële gevolgen, eventuele gevolgen van een weigering van toestemming en de mogelijke alternatieven). In een spoedgeval, wanneer het onmogelijk is om de wil van de patiënt of van zijn vertegenwoordiger te achterhalen (bv. bij bewustzijnsverlies), voert de beroepsbeoefenaar alle noodzakelijke tussenkomsten uit en vermeldt die in het patiëntendossier.
- ▲ U hebt recht op continuïteit van de zorg. Dit houdt in dat de verwijzende arts bij ontslag op de hoogte wordt gebracht van de ingestelde of voorgestelde behandeling.
- ▲ U hebt recht op rechtstreekse inzage in uw patiëntendossier. Hierbij kunt u zich laten bijstaan of vervangen door een persoon naar keuze.
- ▲ U hebt recht op een afschrift van uw patiëntendossier.

- ▲ U of uw ouders/voogden als u (verlengd) minderjarig bent, hebben het recht om een klacht neer te leggen bij de Ombudsdienst (tel. 09 332 52 34) in het ziekenhuis.
- ▲ Als u zelf niet meer in staat bent om uw rechten uit te oefenen, zal dat gebeuren door een vertegenwoordiger. Bij minderjarigen worden de ouders (die het ouderlijk gezag uitoefenen) of de voogd beschouwd als vertegenwoordiger.
- ▲ Als er meerdere vertegenwoordigers zijn voor één patiënt, handelen ze in onderling overleg en samspraak in het belang van de patiënt. De arts en de andere zorgverleners in het ziekenhuis gaan ervan uit dat elke vertegenwoordiger handelt met de instemming van de andere. Dat is ook het geval bij ouders die samen het ouderlijk gezag uitoefenen, ook als ze niet meer samenleven. Beide ouders zijn verplicht om elkaar op de hoogte te houden over de gezondheidstoestand en behandeling van hun minderjarige kinderen en worden geacht in samspraak te beslissen over hun medische behandeling.
- ▲ U hebt de mogelijkheid beroep aan te tekenen bij de Federale Commissie 'rechten van de patiënt' en bij de Vlaamse Ombudsdienst indien een klachtenbehandeling geen voldoening geeft.

Voor meer informatie over de Patiëntenrechtenwet kunt u terecht bij Inkominfo+ waar u een kopie van deze wet kunt krijgen.

Gedragcode in het geval partners van vrouwelijke patiënten medische zorgen door mannelijke artsen weigeren

Elke patiënt mag vrij zijn of haar arts kiezen. Enkel bij spoedgevallen of tijdens wachtdiensten van medische disciplines kan deze vrije keuze niet gegarandeerd worden.

De vrije artsenkeuze is een essentieel recht van iedere patiënt. U mag onvoorwaardelijk een beroep doen op de arts van uw keuze, zowel voor de diagnostiek als voor de behandeling. Dit recht is fundamenteel. Artikel 6 van de wet Patiëntenrechten zegt: "De patiënt heeft recht op vrije keuze van de beroepsbeoefenaar en recht op de wijziging van deze keuze behoudens, in beide gevallen, beperkingen opgelegd krachtens de wet."

Wanneer een beroep wordt gedaan op spoedgevallendiensten of georganiseerde wachtdiensten van de verschillende medische disciplines kan de toepassing van deze stelregel niet worden gegarandeerd.

Elke patiënt dient er bij het eerste contact van op de hoogte gebracht te worden dat de organisatie van de spoedafdeling en van de wachtdiensten beperkingen kan inhouden voor de integrale vrije keuze voor een arts. De wachtdiensten worden waargenomen door artsen die over voldoende competentie beschikken en die hoogkwalitatieve zorg verlenen. De organisatie van wacht- en urgentiediensten kan niet afhankelijk zijn van het geslacht van de zorgverstreker (net zo min als van andere criteria die geen verband houden met de competentie voor medische zorg). De beschikbaarheid en aanwezigheid van artsen in het ziekenhuis in het kader van spoed- of wachtdiensten zijn vooraf vastgelegd. Vraag ernaar bij de dienst.

Overeenkomstig de wet betreffende de rechten van de patiënt en de deontologie heeft u steeds het recht zorg te weigeren. Deze in principe schriftelijke weigering wordt toegevoegd aan het dossier. Bij weigering of intrekking van toestemming wordt in functie van de urgentie binnen de perken van het mogelijke de nodige kwaliteitszorg toegediend, zonder evenwel dwang uit te oefenen.

De vrije keuze komt uitsluitend toe aan de patiënt zelf (of de wettig voor hem/haar optredende persoon) en geenszins aan andere personen, ten opzichte van wie zo nodig de gepaste ordemaatregelen dienen te worden genomen. In dit verband wordt vanwege de patiënt of andere personen een correcte houding ten aanzien van de organisatie van de spoedgevallendiensten en wachtdiensten gevraagd.

Deelname aan klinische studies en wetenschappelijk onderzoek

Naast patiëntenzorg, onderwijs en opleiding behoort ook wetenschappelijk onderzoek tot de kerntaken van een universitair ziekenhuis.

Wanneer u deelneemt aan wetenschappelijk onderzoek moeten we vertrouwelijke en gevoelige gegevens verwerken. We hechten er veel belang aan om uw gegevens goed te beschermen en u zorgvuldig te informeren over de verwerking ervan.

Soorten onderzoek

Het UZ Gent doet wetenschappelijk onderzoek:

- ▲ Om de kennis over de werking van het lichaam, over ziektes en hun behandelingen te verbeteren.
- ▲ Om nieuwe behandelingen te ontwikkelen.
- ▲ Om bestaande behandelingen te verbeteren.
- ▲ In het kader van opleiding van zorgverstrekkers zoals masterproeven en doctoraatsthesisen.
- ▲ Naar de kwaliteit van zorg, op vraag van de overheid.
- ▲ Postmortaal onderzoek, als u of uw naaste zich daar niet tegen verzet.

Gegevensverzameling

Wetenschappelijk onderzoek wordt op verschillende manieren gevoerd:

- ▲ Met bestaande gegevens die verzameld werden voor uw zorg (retrospectief onderzoek).
- ▲ Met nieuwe gegevens die bij u verzameld worden (prospectief onderzoek).
- ▲ Met een combinatie van bestaande en nieuwe gegevens.
- ▲ Met lichaamsmateriaal (weefsels, cellen, embryo's, foetussen) dat overblijft na een diagnostisch onderzoek of na een ingreep (restweefsel). Dat restmateriaal kan worden opgeslagen in de biobank. Als u dat niet wil, kunt u verzet aantekenen via uw behandelend arts of de hoofddarts.

Wetenschappelijk onderzoek binnen UZ Gent kan enkel na voorafgaande beoordeling met positief advies door een Commissie voor medische ethiek.

Deelnemen

U kunt op verschillende manieren deelnemen aan wetenschappelijk onderzoek:

- ▲ Uw behandelend arts kan u vragen om deel te nemen aan een onderzoek dat specifiek gericht is op de behandeling van uw ziekte. Uw arts geeft u zowel mondeling als schriftelijk uitleg over het doel van het onderzoek, de voordelen en eventuele nadelen. Daarna krijgt u de vraag of u nog altijd wil deelnemen. In dat geval moet u uw schriftelijke toestemming geven. U mag te allen tijde weigeren deel te nemen aan het onderzoek, zonder dat dit enige invloed heeft op uw verdere behandeling.

- ▲ U vraagt zelf aan uw behandelend arts om deel te nemen aan onderzoek of schrijft zich vrijwillig in op een algemene oproep tot deelname aan wetenschappelijk onderzoek in ons ziekenhuis.
- ▲ Bij wetenschappelijk onderzoek waarbij uw bestaande gegevens of bewaard restmateriaal gebruikt worden (zogenaamd retrospectief onderzoek), worden uw gegevens ofwel gepseudonimiseerd ofwel volledig geanonimiseerd.
 - Pseudonimisering of deïdentificatie betekent dat uw belangrijkste persoonlijke gegevens (zoals uw naam, uw adres, uw rijksregisternummer, enz.) vervangen worden door een code, zodat de onderzoeker deze persoonlijke gegevens niet zomaar te zien krijgt. Een eventuele terugkoppeling naar uw persoon blijft theoretisch wel mogelijk. U wordt daarover vooraf geïnformeerd.
 - Bij wetenschappelijk onderzoek met volledig geanonimiseerde gegevens kan niemand ooit nog de gegevens naar u terugkoppelen. Daarvoor hoeven wij uw toestemming niet te vragen. Ook in dat geval moet de onderzoeker goedkeuring krijgen van de Commissie voor medische ethiek vooraleer het onderzoek kan starten.
- ▲ In het kader van studies die uitgevoerd worden op vraag van de overheid voor onderzoek naar de kwaliteit van de zorg, kunnen medische gegevens gebruikt worden zonder uitdrukkelijke toestemming van de patiënt. Als u niet aan dergelijke studies wil deelnemen, moet u dat schriftelijk aan uw arts of aan de hoofdarts (ha@uzgent.be) van het ziekenhuis laten weten.
- ▲ In bepaalde gevallen kan het voor de arts nuttig zijn na het overlijden een autopsie op het lichaam uit te voeren. Zo kunnen we een beter inzicht krijgen in de oorzaak van het overlijden. In elk geval gebeurt een autopsie steeds met respect voor de overledene. Indien u als patiënt niet wil dat dergelijk onderzoek na uw overlijden zou plaatsvinden, dan kan u of uw naaste dat kenbaar maken aan de behandelende arts of aan de hoofdarts (ha@uzgent.be).

Postmortaal onderzoek

In bepaalde gevallen kan het voor de arts nuttig zijn na het overlijden een autopsie op het lichaam uit te voeren. Hiermee kan men een beter inzicht krijgen in de oorzaak van het overlijden. In elk geval gebeurt een autopsie altijd met respect voor de overledene. Als u niet wil dat dergelijk onderzoek na uw overlijden zou plaatsvinden dan kunnen u of uw naaste dit kenbaar maken aan de behandelend arts of aan de hoofdarts van het ziekenhuis.

Wegnemen van organen, weefsels en cellen

Volgens de Belgische wet is iedereen vanaf 18 jaar potentieel orgaan- en weefseldonor na overlijden. Als u geen donor wil zijn, kunt u dit laten registreren via het gemeentehuis. In het ziekenhuis kunt u aan uw arts of de hoofdarts laten weten dat u weigert om organen te doneren of weigert om lichaamsmateriaal ter beschikking te stellen voor wetenschappelijk onderzoek.

Het wegnemen en transplanteren van organen wordt in België geregeld door de wet van 13 juni 1986 met betrekking tot orgaandonatie. Orgaandonatie betekent dat organen worden afgestaan om ze nadien te transplanteren bij een andere levende patiënt. Overeenkomstig de Belgische wet is iedereen vanaf 18 jaar potentieel orgaan- en weefseldonor na overlijden. Als u geen donor wil zijn, kunt u dit uitdrukkelijk weigeren door dit te laten registreren via het gemeentehuis. Deze registratie is gratis. U kunt ook steeds terugkomen op deze beslissing. U kunt ook via het gemeentehuis uitdrukkelijk laten registreren dat u donor wil zijn. In dat geval kan familie zich niet verzetten tegen orgaandonatie na het overlijden. U – of uw vertegenwoordiger – kan echter uw weigering om uw organen te doneren vooraf bekendmaken aan uw arts of de hoofddarts (Transplantatiewet).

Indien u – of uw vertegenwoordiger – toestemming hebt gegeven voor de wegname van lichaamsmateriaal (zoals weefsels, cellen ... van het menselijk lichaam) met het oog op uw diagnose of behandeling, kan een overblijvend gedeelte van dit lichaamsmateriaal door het ziekenhuis worden gebruikt voor wetenschappelijk onderzoek. Uw arts zal u hierover desgewenst meer inlichtingen geven. Ieder gebruik van een overblijvend gedeelte van dit lichaamsmateriaal moet vooraf het gunstig advies krijgen van de ethische commissie. U – of uw vertegenwoordiger – kan echter uw weigering om dit restmateriaal te gebruiken voor wetenschappelijk onderzoek vooraf schriftelijk bekendmaken aan uw arts of de hoofddarts (Mededeling in toepassing van de wet van 19 december 2008 inzake het verkrijgen en het gebruik van menselijk lichaamsmateriaal met het oog op geneeskundige toepassing op de mens of het wetenschappelijk onderzoek, artikel 20 par. 2 – in werking sinds 14/7/2009).

Honoraria

U hebt het recht vooraf ingelicht te worden over prijzen en tarieven.

U kunt in alle diensten een volwaardige behandeling ondergaan voor prestaties die vergoed worden door de verplichte ziekteverzekering, tegen honoraria bepaald door het RIZIV. Als prestaties of materialen niet door de verplichte ziekteverzekering worden vergoed, brengen we u daar vooraf van op de hoogte. We lichten u ook in als uw keuze voor een eenpersoonskamer of een bepaalde arts aanleiding geeft tot een verhoging van de kosten of de aanrekening van bijkomende honoraria.

Het ziekenhuis stelt de rekeningen gedetailleerd en overzichtelijk op.

Filmen en fotograferen

Het is niet toegestaan om medewerkers van het UZ Gent, andere patiënten, bezoekers en andere derden te filmen of fotograferen of om hun beeldmateriaal te gebruiken zonder hun uitdrukkelijke voorafgaande toestemming. Dat is immers een schending van het recht op afbeelding en het recht op privacy en kan aanleiding geven tot vervolging.

Geluidsopnames

Als u geluidsopnames wil maken tijdens een gesprek met een zorgverlener, bijvoorbeeld om de informatie thuis nog eens opnieuw te beluisteren, vraag dan aan uw gesprekspartner of hij of zij daar een bezwaar tegen heeft.

Verboden middelen

Het is verboden om drugs, verdovende middelen en wapens mee te brengen naar het ziekenhuis.

Bescherming van de persoonlijke levenssfeer

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, behandelende 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 hoofdarts (UZ Gent – C. Heymanslaan 10 – 9000 Gent).
- ▶ Het UZ Gent heeft een Privacyreglement voor patiënten opgesteld 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 Inkominfo+. Hiervan kunt u een afschrift krijgen. U vindt het reglement ook op www.uzgent.be/gegevensbescherming.

- ▲ 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.

Taken

- ▲ 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.

Audits

In het kader van interne en externe kwaliteitsaudits is het mogelijk dat een auditor een willekeurig patiëntendossier, en dus mogelijk ook het uwe, even inkijkt. De externe auditoren zijn voor het ziekenhuis 'vertrouwde derde partijen' (trusted third parties) met wie we heel strikte geheimhoudingsovereenkomsten afsluiten over alles wat ze bij het uitvoeren al dan niet toevallig zien en vernemen. Ze hebben m.a.w. een strikte geheimhoudingsplicht. Wanneer patiënteninformatie met een auditor gedeeld wordt, impliceert dat steeds dat de auditor op dezelfde wijze gebonden is aan het beroepsgeheim als de betrokken beroepsbeoefenaar.

Hebt u liever niet dat een auditor uw patiëntengegevens of -dossier inkijkt, dan respecteren wij dat. In dat geval verzoeken wij u vriendelijk om dit bij opname te melden aan de hoofdverpleegkundige van de afdeling waar u verblijft.

Camera's in het ziekenhuis

- ▲ Op het terrein en in de gebouwen van het UZ Gent hangen camera's voor de veiligheid van patiënten, bezoekers en medewerkers en ter bescherming van materiaal.
- ▲ Er kunnen beelden gemaakt worden om medische redenen. Zo worden patiënten op Intensieve zorg, op Neonatale intensieve zorg, in de Slaapkliniek, in de Stroke unit, enz. voortdurend gefilmd als dat nodig is om hun gezondheidstoestand in de gaten te houden.
- ▲ Filmen kan ook nodig zijn voor kwaliteitsbewaking. Zo kan een arts nagaan wat er zich heeft afgespeeld bij een plotse verandering in de toestand van een patiënt.
- ▲ Er kunnen ook beelden gemaakt worden tijdens bepaalde ingrepen of om stoornissen (bv. bewegingsstoornissen) op te volgen.
- ▲ De camera's hangen op goed zichtbare plaatsen. Uw zorgverlener wil gerust meer uitleg geven.

Positief zorg- en werkklimaat

In het belang van een positief zorg- en werkklimaat in het UZ Gent verbinden medewerkers, patiënten, bezoekers en derden die aanwezig zijn op de campus zich ertoe:

- ▲ niet te discrimineren op grond van huidskleur, nationale of etnische afstamming, afkomst, geslacht, seksuele geaardheid, leeftijd, levensbeschouwing of handicap.
- ▲ geen verbaal of fysiek geweld te gebruiken en geen ongewenste intimiteiten te plegen.
- ▲ respect te hebben voor de anderen en geen overlast te veroorzaken.
- ▲ het ziekenhuisreglement te respecteren.

Bij overtredingen kan het UZ Gent actie ondernemen. Zo kan de toegang geweigerd worden aan patiënten, bezoekers en derden die zich niet aan de regels houden. Ze kunnen ook verplicht worden het ziekenhuis te verlaten. Misdrijven worden onmiddellijk gemeld aan de politie.



11

CONTACT

▲ **Aanmelden en inschrijven:** 09 332 20 15 | aanmeldeninschrijven@uzgent.be

▲ **Aanmelden en inschrijven ingang 10 (Kinderziekenhuis Prinses Elisabeth):**
09 332 35 22 | aanmeldeninschrijven@uzgent.be

▲ **Centraal infopunt Inkominfo+ ingang 50:**
09 332 20 21 of 09 332 20 22 | inkominfo+@uzgent.be

▲ **Centraal infopunt Inkominfo+ ingang 12:** 09 332 45 07 | inkominfo+@uzgent.be

▲ **Communicatie en evenementen:** 09 332 46 70 | communicatie@uzgent.be

▲ **Contactcentrum:** 09 332 21 11

▲ **Data Protection Officer (DPO):** dpo@uzgent.be

▲ **DeLIEving:** 09 332 33 78 | deLIEving@uzgent.be

▲ **Hoofddarts:** 09 332 47 46 | hoofddarts@uzgent.be

▲ **Inlichtingen facturen:** 09 332 25 72 | www.uzgent.be/betaling

▲ **Interculturele bemiddeling/taalbijstand:**
interculturelebemiddeling@uzgent.be | tolkvgt@uzgent.be

▲ **Interne bewakingsdienst:** 09 332 30 91 | ibd@uzgent.be

▲ **Ombudsdienst:** 09 332 52 34 | ombudsdienst@uzgent.be

▲ **Patiëntenbegeleiding – Sociale dienst patiënten ingang 50:**
09 332 41 44 | socialedienstpatienten@uzgent.be

▲ **Patiëntenbegeleiding – Sociale dienst patiënten ingang 12:**

09 332 41 45 | socialedienstpatienten@uzgent.be

▲ **Patiënteninformatiebureau:** ingang 12, route 1201 | 09 332 25 72

▲ **Patiëntveiligheid:** patientveiligheid@uzgent.be

▲ **Patiëntparticipatie:** patientparticipatie@uzgent.be

▲ **Schenken aan het UZ Gent:** schenken@uzgent.be

www.uzgent.be | info@uzgent.be

Schenken aan het UZ Gent

Wil u het UZ Gent steunen met een gift, schenking of legaat en zo uw steentje bijdragen aan kwaliteitsvolle en warme zorg voor al onze patiënten? Dat kan. Er bestaan verschillende mogelijkheden.

Het Fonds Bashir Abdi zamelt geld in om initiatieven te financieren die zorgverleners fysiek en mentaal ondersteunen, zoals inrichting van sport- en ontspanningsruimtes, klinisch onderzoek naar welzijn op het werk, enz. Giften zijn welkom op rekeningnr. BE43 0018 8459 3701, referentie WR/FUN/001. Voor bedragen boven de 40 euro voorzien we een fiscaal attest.

Wil u het UZ Gent op een andere manier steunen? Denkt u aan een schenking voor een specifieke dienst of een specifiek project? Of overweegt u een materiële gift? Neem vrijblijvend contact op met de dienst Netwerking, fondsenwerving en communicatie via schenken@uzgent.be of via tel. +32 9 332 64 31. We informeren u graag verder over de manier van schenken die het best bij u past. Meer informatie vindt u ook op www.uzgent.be/steun-ons.

Het UZ Gent heeft een privacyreglement voor wie een schenking wil doen. U vindt het op www.uzgent.be of kunt het opvragen via een mail naar dpo@uzgent.be.

Samen kunnen we het verschil maken. Alvast bedankt voor uw steun!

Universitair Ziekenhuis Gent
C. Heymanslaan 10 | B 9000 Gent
T +32 (0)9 332 21 11 | E info@uzgent.be

www.uzgent.be

Volg ons op

