



 Ziekenhuis
Oost-Limburg

Welkom

Deze brochure wil u wegwijs maken in een aantal gewoonten van het Ziekenhuis Oost-Limburg.

Meer informatie over ons ziekenhuis vindt u op onze website www.zol.be

Er zijn ook talrijke brochures beschikbaar met info over uw ziekte en uw verblijf op de afdeling. Uiteraard kan u ook steeds terecht bij onze artsen en verpleegkundigen als u vragen heeft.

We danken u voor het vertrouwen dat u in ons stelt en wensen u alvast van harte beterschap.

Directie en zorgverleners



1 Uw opname

Op de dag van uw opname meldt u zich aan bij de inschrijvingen om uw opname administratief in orde te maken.

Welke formulieren brengt u mee?

- uw identiteitskaart,
- uw mutualiteitsgegevens (SIS-kaart, ...),
- bij bevalling: uw trouwboekje,
- bij arbeidsongeval: een formulier van ongevalsverklaring - naam en adres van de werkgever en van de verzekeringsmaatschappij,
- een telefoonnummer van familie of bureu.
- ...

Voor buitenlanders:

- EZVK-kaart (Europese ziekteverzekeringskaart) of E112,
- een garantieverklaring van de zorgverzekeraars waarmee het ZOL een contract heeft afgesloten.

Uw ziekenfonds en uw huisarts worden door onze diensten automatisch op de hoogte gebracht van uw opname. Indien u dit liever niet heeft, kan u dit laten weten bij uw opname aan de inschrijvingen.

Indien het gaat om een ongeval dient u dit uitdrukkelijk aan uw ziekenfonds te melden en een formulier voor ongevalsaangifte in te vullen.

Adreswijziging

Een eventuele adreswijziging meldt u aan de inschrijvingen.

Hospitalisatieverzekering

Indien u een hospitalisatieverzekering hebt afgesloten, verwittigt u best vooraf uw verzekeringsinstelling.

Het ziekenhuis heeft met een aantal hospitalisatieverzekeringen afspraken gemaakt waardoor het mogelijk is dat uw ziekenhuisrekening, onder bepaalde voorwaarden, rechtstreeks met deze verzekering wordt vereffend: het zogenaamde derdebetalersysteem.

Het ziekenhuis heeft een regeling met de verzekeringen die werken via Assurcard en Medi-Assistance en MediCard (DKV-Belgium)

Uw verzekering bezorgt u de procedure die u moet volgen bij een opname.

Assurcard

U kan in het ziekenhuis uw opname rechtstreeks melden via de Assurcard-terminal vlakbij de inschrijvingen. Na deze aanmelding geeft u dit ook door aan de medewerker van de opname zodat deze kan controleren of u in aanmerking komt voor het derdebetalersysteem.

Medi-Assistance

Voor uw opname neemt u contact met het service-center van Medi-Assistance. Voor zover voldaan is aan de voorwaarden zal Medi-Assistance een bevestigingsbrief sturen aan het ziekenhuis dat het derdebetalersysteem kan toegepast worden.

Medicard (DKV Belgium)

Via uw Medi-Card kan het ziekenhuis on-line toestemming vragen aan DKV voor tussenkomst in de ziekenhuisrekening. Het ziekenhuis zal u een formulier overhandigen dat u persoonlijk binnen de 5 dagen dient te bezorgen aan DKV.

In geval van dringende opname via spoedgevallen dient u zich zo snel mogelijk met uw verzekering in verbinding te stellen en u te melden aan de opnamebalie in het ziekenhuis.

Vergeet niet uw verzekeraar te verwittigen als u ongepland wordt opgenomen via bijvoorbeeld de Spoedgevallendienst. Meer info: dienst Patiëntenadministratie, T 089 32 19 38 of aan de inschrijvingen



2 Uw behandeling

Wat brengt u mee voor uw arts?

- Een lijstje met de medicatie die u inneemt.

Indien u geneesmiddelen neemt waarvoor u een goedkeuring voor terugbetaling door het ziekenfonds heeft, dan dient u deze goedkeuring mee te brengen.

Ik neem de volgende medicijnen:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Patiëntveiligheid

Gezondheidszorg wordt elke dag complexer en meer specialistisch.

Een kleine onoplettendheid of fout kan soms grote gevolgen hebben voor het resultaat van een behandeling. In het Ziekenhuis Oost-Limburg doen artsen, verpleegkundigen en andere medewerkers heel wat inspanningen om uw verblijf in het ziekenhuis zo veilig mogelijk te maken. Hierbij hebben we echter ook uw medewerking nodig. Als patiënt kan u immers ook een belangrijke bijdrage leveren aan uw eigen veiligheid. We geven u hiervoor enkele tips en suggesties die u kan gebruiken in uw communicatie met uw arts en zorgverlener. Daarbij krijgt u een beter zicht op de initiatieven die u zelf kan nemen en op de informatie die de zorgverleners nodig hebben.

Medicatie

Breng een exact overzicht mee van de medicatie die u thuis inneemt. Ook de inname van geneeskrachtige kruiden (vb. Sint-Janskruid) en geneesmiddelen zonder

voorschrift dienen gemeld te worden aan de behandelende arts. Meld eventuele medicatie-allergieën en volg tijdens uw behandeling goed op of u de juiste medicatie krijgt, indien u twijfelt: vraag het aan een verpleegkundige.

Identificatiebandje

Als u opgenomen wordt, zal men u een identificatie-armbandje aandoen met o.a. uw naam en geboortedatum. Kijk deze gegevens na en meldt onmiddellijk als deze niet juist zijn. We vragen dat u het armbandje blijft dragen totdat u het ziekenhuis verlaat.

Stel vragen

Vraag steeds uitleg aan uw arts of verpleegkundige als er u iets niet duidelijk is of als u zich ergens zorgen over maakt. Verwacht hierbij antwoorden die u ook echt begrijpt. Als u onzeker bent, kan u een familielid, vriend of vertrouwenspersoon vragen om mee aanwezig te zijn.

Wees betrokken bij uw behandeling.

Informeer u zo goed mogelijk over uw conditie en behandeling en neem actief deel aan het nemen van beslissingen of het maken van keuzes. Zorg dat u weet wat de ingreep of de procedure die u moet ondergaan inhoudt en informeer u over mogelijke risico's.

Ontslagprocedure

Vraag voldoende uitleg over uw verder behandelplan wanneer u het ziekenhuis verlaat. Moet u nog therapie volgen en hoe lang? Welke medicatie moet u nog nemen en hoe lang?

Psychosociaal werk

Tijdens uw opname in het ziekenhuis kunnen naast lichamelijke problemen, ook sociale en psychologische factoren een rol spelen. Gespecialiseerde hulpverleners willen u graag bijstaan en informeren als u dit wenst.

Sociaal verpleegkundigen

De sociaal verpleegkundigen kunnen gecontacteerd worden:

- als u vragen heeft over uw ziekenhuisopname,
- als u zich angstig voelt over uw ingreep, behandeling, terugkeer naar huis,...
- bij problemen thuis, als gevolg van de ziekenhuisopname. Zij kunnen uw ontslag voorbereiden en afspraken maken voor thuiszorg e.a.,
- als u vragen heeft over sociale rechten,
- bij crisismomenten.

U kan dagelijks tussen 8 en 16.30 uur op elke campus een sociaal werker ontmoeten. Een gesprek kan u aanvragen via de (hoofd) verpleegkundige van de verpleegafdeling of u kan een afspraak maken op het telefoonnummer: 089 32 16 50.

Interculturele bemiddeling

Indien u problemen van culturele aard ondervindt, kan u terecht bij een intercultureel bemiddelaar. Zij/hij kan u helpen bij het communiceren met hulpverleners in ons ziekenhuis. Ook bij taalproblemen kan u bij hen terecht. Dit kan elke werkdag tussen 8 en 16.30 uur. Een gesprek kan u aanvragen via de (hoofd) verpleegkundige van de verpleegafdeling of u kan een afspraak maken op het telefoonnummer: 089 32 16 50.

Psychologen

De ziekenhuispsychologen staan ter beschikking van elke afdeling in het ziekenhuis. Zij kunnen steeds ingeschakeld worden voor psychologische ondersteuning, psychotherapie of verwijzing. Indien u graag een gesprek wenst met één van de psychologen kan u steeds de (hoofd) verpleegkundige contacteren of kan u een afspraak maken op het telefoonnummer: 089 32 56 80.

Levensbeschouwelijke bijstand

In de totaalzorg voor de patiënt hebben we - naast de lichamelijke, psychische en sociale noden - ook aandacht voor de spirituele noden van onze patiënten.

Pastorale dienst

De pastorale dienst wil u en uw familie vanuit een gelovige en christelijke levensvisie bijstaan, ondersteunen en begeleiden. Ook indien u de communie wenst, nood heeft aan een gebed of ritueel (ziekenzegening/ziekenzalving) of graag een viering wil bijwonen, kan u contact opnemen met de pastorale dienst.

U kan de pastorale dienst bereiken via de verpleging of telefonisch via het nummer 089 32 14 71. De pastorale dienst is bereikbaar op elke werkdag van 8 tot 20 uur en in het weekend van 9 tot 13 uur en van 15 tot 19 uur.

Op de 3 campussen van het ZOL bevindt er zich een kapel, die elke dag is geopend van 8 tot 20 uur. Wekelijks zijn er afwisselend een eucharistie- of gebedsviering:

- Campus Sint-Jan: viering op zondag om 9.30 uur in de kapel in de grote inkomhal, ook te volgen via TV-kanaal 10.
- Campus André Dumont: viering op zondag om 11 uur in de kapel op de kelderverdieping.
- Campus Sint-Barbara: viering op zaterdag om 18 uur in de kapel op het gelijkvloers, net vòòr de afdeling LCO.

Andere levensbeschouwingen

Als u een vertegenwoordiger van een andere levensbeschouwing wenst te contacteren, kan u de verpleging vragen om u daarmee te helpen.

Vanuit een vrijzinnig-humanistische levenshouding staat een externe moreel consulent tot uw dienst. U kan de moreel consulent laten oproepen via de verpleging.

Voor meer info:

Centrum Morele Dienstverlening
T 089 51 80 40

Van maandag t.e.m. vrijdag van 09.00 u tot 16.30 u.

Website: www.uvv.be

Voor Moslims is er de mogelijkheid tot gebed in de gebedsruimte vlakbij de inschrijvingen op campus Sint-Jan.

Alle ziekenhuiswerkers, dus ook pastorale medewerkers, zijn gebonden aan het medisch beroepsgeheim. Alle gesprekken worden steeds vertrouwelijk behandeld.



3 Uw verblijf

Wat brengt u mee voor uw opname?

- nachtkleding, ondergoed, kamerjas, pantoffels,
- handdoeken en washandjes, zakdoeken, zeep, kam, scheergerei, tandenborstel en tandpasta.

-
.....
.....

Zorg dat u steeds degelijke pantoffels draagt wanneer u uw bed verlaat. Dit om uitglijden en vallen te voorkomen.

Rooming-in

Indien nodig kan een begeleidend persoon bij een patiënt overnachten in het ziekenhuis. Informatie hierover krijgt u bij de dienst Patiëntenadministratie of bij de hoofdverpleegkundige van de afdeling.

Op de kinderafdeling kunnen één van de ouders bij zijn of haar kind op de kamer blijven. Rooming-in is ook mogelijk op de kraamafdeling. Een begeleider of ouder betaalt voor de rooming-in een forfaitair bedrag van 15 euro per dag voor het gebruik van de maaltijden.

De maaltijden worden op de kamer bezorgd. Maaltijden (of andere voedingen) kunnen in de afdelingskeuken bewaard en/of opgewarmd worden.

Wanneer u van de rooming-in mogelijkheid wil gebruik maken, vraagt u dit aan de hoofdverpleegkundige.

Bezoekregeling

Alle ZOL-afdelingen, op enkele uitzonderingen als Hartbewaking, Psychiatrie en Intensieve Zorgen na, zijn vrij toegankelijk voor bezoekers tussen 14 en 20 uur. Uiteraard zijn ook kinderen welkom.

Op de geriatrische verblijfsafdelingen is bezoek toegelaten vanaf 12 uur op campus Sint-Jan en 11 uur op campus Sint-Barbara en campus André Dumont.

Om de rust en verzorging van de patiënten goed te laten verlopen, vragen wij dat bezoekers de bezoekregeling respecteren. Enkel na overleg met de hoofdverpleegkundige zijn afwijkingen op deze regeling mogelijk. Zo kan in bepaalde omstandigheden (bv. tijdens de dag van een operatie, hulp bij voeding, ..) de hulp van een familielid zelfs wenselijk zijn.

Onderhoud van uw kamer

Een propere kamer kan helpen uw verblijf in het ziekenhuis aangenamer te maken. Misschien heeft u echter al gemerkt dat er op een andere manier wordt schoongemaakt dan bij u thuis. Omdat voor een ziekenhuis andere normen gelden, is er samen met de ziekenhuishygiënist een aangepast schoonmaakprogramma opgesteld.

Roken

In het Ziekenhuis Oost-Limburg geldt een algemeen rookverbod. Roken kan enkel nog in de rooklokalen.

Op campus Sint-Jan bevindt zich dit in het bezoekerscafetaria op de gelijkvloerse verdieping. De patiënten van de afdeling Psychiatrie hebben een rooklokaal op de afdeling.

Op campus André Dumont kunnen patiënten roken in het rooklokaal van het cafetaria.

Op campus Sint-Barbara is er een rooklokaal op de gelijkvloerse verdieping tussen blok B en C, tegenover de liften.

Internet

Op dit ogenblik is er nog geen internet beschikbaar op de patiëntenkamers.

Telefoneren

Bij iedere opname beschikt u over een telefoontoestel waarmee u zowel nationaal als internationaal kan telefoneren, zonder tussenkomst van de telefooncentrale.

U dient enkel de instructies op de groene kaart te volgen die u krijgt bij uw inschrijving. Uw toestel wordt bij inschrijving gekoppeld aan een telefooncode die aan u toegewezen wordt.

U krijgt bij uw opname twee kaartjes.

- Op de **witte kaart** wordt het telefoonnummer vermeld waarop u in het ziekenhuis bereikbaar bent. U kan dit nummer meedelen aan uw familie zodat zij u steeds rechtstreeks kunnen bellen.
- Op de **groene kaart** wordt uw persoonlijke telefooncode vermeld. Deze code dient u te vormen vóór ieder abonneenummer dat u kiest op uw telefoontoestel.

Let op: deze code dient u veilig te bewaren, zoniet kunnen anderen uw code misbruiken en op uw kosten bellen.

Voor het telefoontoestel betaalt u een huurprijs van €1.25 per dag, vermeerderd met de kosten van de gevoerde gesprekken. De gesprekskosten bedragen €0,30 per gesprekseenheid.

Let op: de kosten van een gesprekseenheid zijn afhankelijk van bepaalde elementen.

- bellen tijdens de piekuren (8-18 uur) is duurder dan tijdens de daluren,
- bellen naar een gsm is duurder dan naar een vast toestel,
- buitenlandse gesprekken zijn duurder dan zonale gesprekken.

Bij iedere opname wordt door de centrale automatisch een maximum budget van €125 aangemaakt. Dit is nodig om gebruik te kunnen maken van uw telefoontoestel. Uiteraard betaalt u achteraf enkel de dagelijkse huurprijs en de prijs van de gevoerde gesprekken.

Indien u het budget opgebruikt heeft, krijgt u een signaal. Enkele ogenblikken later zal de telefoonlijn verbroken worden

en kan u enkel nog intern telefoneren.

Indien u verder gebruik wil maken van uw telefoontoestel dient u het volgende te doen:

- u betaalt de reeds verbruikte €125 aan de kassa in de inkomhal,
- u bepaalt zelf hoeveel u nog wil telefoneren en betaalt deze som. Vanaf dan heeft u opnieuw de beschikking over alle telefoonfaciliteiten.

U kan tijdens het opnamegesprek vragen een bedrag in te zetten dat afwijkt van het vastgestelde budget van 125 euro, bv. u wenst enkel zonaal te telefoneren voor een maximum van €25. Dit is bijvoorbeeld wenselijk bij opname van grotere kinderen.

Vragen in verband met telefonie kan u stellen tijdens het opnamegesprek.

U kan tijdens uw opname ook steeds terecht bij de dienst Patiëntenadministratie op volgend telefoonnummer:

Campus A. Dumont: T 089 32 19 45

Campus Sint-Barbara: T 089 32 19 41

Campus Sint-Jan: T 089 32 19 33

Gebruik van gsm

Het is toegelaten om de gsm te gebruiken in het ziekenhuis, behalve op kritische afdelingen als Hartbewaking, Medische Beeldvorming, Neonatologie, Operatiekwartier en Intensieve Zorgen. Dit om de veiligheid van de patiënten daar niet in gevaar te brengen.

Waardevolle voorwerpen

U brengt best geen waardevolle voorwerpen mee naar het ziekenhuis. Het Ziekenhuis Oost-Limburg is niet verantwoordelijk voor eventueel verlies van eigendommen van patiënten.

Indien u toch waardevolle voorwerpen bij u heeft, kan u deze aan de hoofdverpleegkundige afgeven. Deze zorgt ervoor dat ze veilig worden opgeborgen. Voor deze inbewaringgeving ontvangt u een ontvangstbewijs. U kan uw persoonlijke bezittingen enkel tijdens de kantooruren terugvragen.

Laat uw portefeuille, handtas of waardevolle voorwerpen nooit onbewaakt achter wanneer u de kamer verlaat.

Laat uw portefeuille ook niet achter in de lade van uw nachttafel. Dit is de eerste plaats waar een mogelijke dief zal gaan kijken.

Bent u toch het slachtoffer van diefstal? Meld dit dan zo snel mogelijk aan de (hoofd)verpleegkundige.

Verloren en gevonden voorwerpen

Indien u goederen verliest in het ziekenhuis, kan u informeren bij de dienst Patiëntenbegeleiding (T 089 32 16 41). Hiervoor moet u uw naam en geboortedatum doorgeven en het verloren goed kunnen omschrijven.

Gevonden goederen worden één maand bewaard.

4 Financiële informatie

Als u aangesloten bent bij een Belgisch ziekenfonds wordt het grootste deel van uw ziekenhuiskosten door het ziekenfonds rechtstreeks aan het ziekenhuis betaald. Als u een overzicht wilt van uw eigen bijdragen kan u de huidige tarieven van de kamers, remgelden en kosten opvragen bij de dienst Patiëntenadministratie. Deze tarieven vindt u ook terug op www.zol.be. Daarnaast kan u op www.zol.be ook een raming van de eindfactuur terugvinden bij een 30-tal verschillende ingrepen.

Tarief van de kamers

De verblijfskosten vallen voor het grootste deel ten laste van uw ziekenfonds. Zelf betaalt u van deze prijs enkel een beperkt remgeld. Als u voor een éénpersoonskamer of luxe-kamer kiest, betaalt u extra supplementen bovenop het remgeld. Enkel als u een eenpersoonskamer vraagt, zal u een voorschot moeten betalen bij opname. Als u om medische redenen op een eenpersoonskamer ligt, betaalt u geen supplement. Voor tweepersoonskamers of gemeenschappelijke kamers worden in het ZOL geen supplementen aangerekend.

Remgelden op specifieke materialen en diensten

Voor ingrepen waarbij endoscopische en/of viscerosynthesematerialen (implantaten, prothesen e.a.) gebruikt worden, kunnen forfaitaire bedragen aangerekend worden. Informatie hierover kan u vragen bij uw behandelend geneesheer.

Het Ziekenhuis Oost-Limburg heeft een akkoord met verschillende ziekenfondsen afgesloten waardoor een aantal van deze forfaits onder bepaalde voorwaarden terugbetaald worden. Voor meer informatie hierover kan u terecht bij uw ziekenfonds. Daarnaast worden remgelden aangerekend voor medisch-technische verstrekkingen, klinische biologie, radiologie en farmaceutische kosten.

Honorarium arts

De arts rekent een honorarium aan dat afhankelijk is van de prestaties die hij heeft uitgevoerd. Dit honorarium is vastgelegd via de officiële tarieven in de overeenkomst 'Geneesheren-Ziekenfondsen'. Deze tarieven, die men de verbintentarieven noemt, worden altijd gevolgd in het Ziekenhuis Oost-Limburg. Bij een verblijf in een éénpersoonskamer moet u er rekening mee houden dat de arts een supplement op zijn ereloon kan aanrekenen tot een maximum van 100 %. Indien een éénpersoonskamer om medische redenen noodzakelijk is, wordt geen supplement aangerekend.

5 Voorzieningen



Cafeteria en winkel

Openingsuren cafeteria:

- campus André Dumont:
weekdagen tussen 9 en 20.30 uur
weekend tussen 12 en 20.30 uur
- campus Sint-Barbara:
weekdagen tussen 8.30 en 20.30 uur
weekend tussen 12 en 20.30 uur
- campus Sint-Jan :
weekdagen tussen 8.30 en 20.30
weekend tussen 10.30 en 20.30 uur

Voor kleine aankopen kan u zich op de campussen André Dumont en Sint-Barbara wenden tot het cafeteria.

Op campus Sint-Jan kan u terecht bij 'Kado St.-Jan' op weekdagen tussen 8.30 en 13 uur en tussen 14 en 19.30 uur. In het weekend tussen 14 en 19.30 uur.

Bibliotheek

Het Ziekenhuis Oost-Limburg beschikt over een Rode Kruis-bibliotheek waar u gratis boeken kan ontlenen. Elke afdeling wordt wekelijks bezocht door een aantal vrijwilligers. U kan een keuze maken uit boeken van verschillende genres en in verschillende talen. Voor slechtzienenden zijn er boeken met extra grote druk. De afdelingen worden elke maandag bezocht tussen 13.30 en 16 uur.

Bankautomaat

In de centrale inkomhal van campus Sint-Jan is een geldautomaat aanwezig. Het toestel aanvaardt alle bankkaarten.

Drankautomaten

U vindt drankautomaten op de volgende plaatsen:

- Campus Sint-Jan:
 - aan de inschrijvingen
 - aan de raadplegingen in de G-blok op de eerste verdieping, vlakbij de liften
- Campus Sint-Barbara:
 - aan de ingang van het cafeteria (ook snoepgoed)
- Campus André Dumont
 - in de inkomhal
 - aan het pijncentrum

Kapster

Als u wenst dat de kapster bij u langskomt, kan u dit vragen aan de verpleging.

6

Parking en openbaar vervoer



Parking

Het gebruik van de parking op de campussen André Dumont en Sint-Barbara is gratis. De parking van campus Sint-Jan is een betaalparking. Het ziekenhuis is niet verantwoordelijk voor schade of diefstal op de parking. Laat dus geen waardevolle voorwerpen achter in de auto.

U kan bij het binnenrijden van het parkeergebouw een ticket nemen. Bij het verlaten van het ziekenhuis dient u aan één van de betaalautomaten in de inkomhal te betalen. Na de geldinworp krijgt u het parkingticket terug en heeft u nog 30 minuten om de parking te verlaten.

Tarieven:

minder dan 30 minuten:	gratis
tot 1 uur	€0,80
van 1 tot 2 uur	€1.50
van 2 tot 3 uur	€2.00
meer dan 3 uur	€2.50

Bij verlies van uw ticket dient u €2.50 te betalen aan één van de betaalautomaten in de inkomhal.

Bij een langer verblijf of wanneer u gedurende een bepaalde periode regelmatig op bezoek komt, kan u een weekabonnement van €7 of een maandabonnement van €25 kopen. Hiervoor kan u terecht bij de parkwachter of in het parkwachtershuisje op de bezoekersparking. Openingsuren parkwachtershuisje: Ma.-vrij.: 10u-11u, 13u30-15u, 19u-20u
Za.-zon. & feestdagen: 13u30-15u, 19u-20u
Belangrijk is dat deze abonnementen overdraagbaar zijn (dus niet gebonden aan één persoon of wagen) en onbeperkt geldig gedurende de opgegeven periode. Let wel: opdat het ticket opnieuw geldig zou zijn, moet elk binnenrijden gepaard gaan met een buitenrijden.

Voor meer info kan u terecht bij het onthaal.

Openbaar vervoer

- Campus Sint-Jan is bereikbaar via 'Stadslijn G2', die om het kwartier passeert. De juiste vertrekuren vindt u in de inkomhal.
- Campus André Dumont is bereikbaar via de 'Stadslijn G6', die tijdens de piekuren om het kwartier en tijdens de daluren om het halfuur passeert. De juiste vertrekuren vindt u in de inkomhal. Bovendien stopt de 'Stadslijn G1' aan de bushalte aan het kruispunt Onderwijslaan-Stalenstraat.
- Campus Sint-Barbara is om het uur vanuit Genk (centrum-station), Maastricht en campus Sint-Jan bereikbaar met de Lijn via busdienst '45'.

8 Rechten van de patiënt

Ombudsdienst

De organisatie van een ziekenhuis is een complex gebeuren waar heel wat medewerkers bij betrokken zijn. Centraal hierin staat de patiënt, die omwille van zijn ziekte bijzonder kwetsbaar is.

Het is onvermijdelijk dat er zich soms situaties voordoen in het ziekenhuis, die voor verbetering of aanpassing vatbaar zijn. Bovendien zijn er soms ook klachten over zaken of situaties die de patiënt en/of familie niet aanvaardbaar vinden.

Als u klachten of problemen zou hebben, willen wij u adviseren om deze zo vlug mogelijk met de rechtstreeks betrokkenen - geneesheer, (hoofd)verpleegkundige of andere medewerkers - te bespreken.

U kan zich op elk ogenblik hiervoor ook richten tot onze ombudsman Jean Dreezen, T 089 32 15 21 (e-mail: jean.dreezen@zol.be).

U kan ook terecht bij dr. Hubert Vandeput, medisch directeur, Ziekenhuis Oost-

Limburg, Schiepse Bos 6, 3600 Genk,
T 089 32 15 05
e-mail: hubert.vandeput@zol.be

Het ZOL gaat alleszins de formele verbintenis aan om alle geformuleerde klachten te onderzoeken.

Rechten van de patiënt

Tijdens de normale weekdays (van 9 tot 12 uur en van 14 tot 16 uur) kan u of uw vertrouwenspersoon terecht bij de ombudsman in lokaal J0.30 op campus Sint-Jan (T 089 32 15 21 of jean.dreezen@zol.be) voor klachten in verband met volgende patiëntenrechten:

- kwaliteitsvolle dienstverlening,
- vrije keuze van de beroepsbeoefenaar,
- informatie over de gezondheidstoestand,
- geïnformeerde vrije toestemming (informed consent),
- inzage en afschrift van het zorgvuldig bijgehouden patiëntendossier,
- bescherming van de persoonlijke levenssfeer,
- aangepaste pijnbestrijding.

De tekst van de wet met betrekking tot 'de rechten van de patiënt' kan u verkrijgen aan de balie van de dienst Inschrijvingen.

Het huishoudelijk reglement en het jaarverslag van de ombudsdienst kan u raadplegen op de website www.zol.be.

Rechtsverhouding zorgverleners-ZOL

Alle ziekenhuisgeneesheren van het ZOL, met uitzondering van de geneesheer-assistenten, evenals alle tandartsen, podologen en bandagisten werken onder zelfstandig statuut en staan integraal in voor hun eigen beroepsaansprakelijkheid. Zij dienen zich hiervoor dan ook zelf te verzekeren. Als patiënt hebt u het recht hierover bijkomende inlichtingen in te winnen bij uw ziekenhuisgeneesheer, tandarts, podoloog of bandagist. De geneesheer-assistenten werken onder de uitsluitende verantwoordelijkheid van hun stagemeeester.

Het ZOL kan nooit aansprakelijk worden gesteld voor de naleving van de wet met betrekking tot de rechten van de patiënten (dd. 22 augustus 2002) door de hierboven

vermelde personen of voor hun fouten of tekortkomingen.

De patiënt kiest vrij zijn ziekenhuis-geneesheer, tandarts, podoloog of bandagist en er ontstaat tussen hen een rechtstreekse contractuele band. Toch kan een beperking van die vrije keuze onvermijdelijk zijn in het kader van de praktische organisatie van een permanent, kwaliteitsvol zorgaanbod, zoals ondermeer de wachtdiensten en de spoedgevallen.

Alle andere beroepsbeoefenaars (apothekers, kinesitherapeuten, verpleegkundigen, vroedkundigen, zorgkundigen,...) worden als werknemer tewerkgesteld in het ZOL en hun aansprakelijkheid wordt via het ZOL gedekt. Het ZOL heeft zijn aansprakelijkheid hiervoor verzekerd bij Ethias, Prins Bisschopssingel 73, 3500 Hasselt.

Geïndividualiseerde informatie over de rechtsverhouding ziekenhuis-beroepsbeoefenaar, het statuut en de aansprakelijkheid van een bepaalde beroepsbeoefenaar,... kan op mondelinge of schriftelijke aanvraag met duidelijke vermelding van de naam van de betrokken

beroepsbeoefenaar verkregen worden bij ombudsman Jean Dreezen T 089 32 15 21, hoofdgeneesheer dr. Hubert Vandepuit of bij de juridisch beleidsadviseur, Sarah Van Haute T 089 32 15 02.

