



AZ JAN PALFIJN
GENT




Fertiliteitscentrum

Onthaalbrochure

INFORMATIE VOOR PATIËNTEN

INHOUDSTAFEL

WELKOM	4
BEREIKBAARHEID	4
LOCATIE FERTILITEITSCENTRUM	5
HOE VERLOOPT DE INSCHRIJVING?	5
WAT BRENG JE ALTIJD MEE OP DE AFSPRAAK?	7
WELKE DOCUMENTEN BRENG JE MEE OP DE DAG VAN DE INSEMINATIE?	7
WELKE DOCUMENTEN BRENG JE MEE OP DE DAG VAN DE FOLLIKELPUNCTIE?	8
UITRUSTING VAN DE KAMER	8
EXTRA VOORZIENINGEN IN ONS ZIEKENHUIS	9
VEILIGE EN KWALITEITSVOLLE ZORG	10
TOLK EN INTERCULTUREEL BEMIDDELAAR	11
SOCIALE DIENST	12
TERUG NAAR HUIS	12
JOUW FACTUUR	13
TERUGBETALING FERTILITEITSBEHANDELING	13
BEHANDELING MET TUSSENKOMST VAN DE MUTUALITEIT	14
BEHANDELING ZONDER TUSSENKOMST VAN DE MUTUALITEIT	15
DE WETTELIJKE LEEFTIJDSLIMIET	15
PATIËNTENRECHTEN	16
OMBUDSDIENST	17
FILMEN EN FOTOGRAFEREN	19
PRIVACYBELEID	19



WELKOM

Welkom in het fertiliteitscentrum van AZ Jan Palfijn Gent. Met deze onthaalbrochure willen wij je wegwijs maken in ons centrum en een antwoord geven op jullie vragen.

Indien je nog bijkomende vragen hebt, aarzel dan niet om onze artsen, vroedvrouwen of ondersteunende medewerkers aan te spreken.

Ook op onze website (www.janpalfijn.be) vind je nuttige informatie die je kan helpen voor, tijdens en na je behandeling.

Wij streven dagelijks naar een hoogkwalitatieve behandeling en hopen dat alles aangenaam en vlot verloopt.

Wij danken je voor het vertrouwen en wensen je alvast veel succes!

BEREIKBAARHEID



LOCATIE FERTILITEITSCENTRUM

Het fertiliteitscentrum bevindt zich in straat 381 (8e verdieping). Volg de signalisatie voor straat 381 vanuit de inkomhal en ga met de lift naar verdieping 8.

HOE VERLOOPT DE INSCHRIJVING?

1. Consultatie

Als je op consultatie komt bij de arts, moet je jezelf aanmelden met je identiteitskaart aan de kiosk in de inkomhal.

- ▶ We raden aan om minstens 30 minuten voor de afspraak aanwezig te zijn om alles vlot te laten verlopen.
- ▶ Kan je toch niet aanwezig zijn op je afspraak? Meld dit zeker 24 uur op voorhand via het nummer 09 224 71 11. Zo vermijd je dat je een administratieve vergoeding moet betalen.

Aan het fertiliteitscentrum neem je plaats in de wachtzaal. Een medewerker of de arts zal je daar komen ophalen.

2. Dagopname (bijvoorbeeld bij een follikelpunctie of toediening van medicatie via een infuus)

Op de dag van jouw opname moet je jezelf 1,5 uur vóór de opname aanmelden aan de kiosk in de inkomhal met jouw e-ID. Je ontvangt een volgnummer en neemt plaats in de wachtruimte ter hoogte van de dienst inschrijvingen.

Onze medewerkers bereiden jouw behandeling administratief voor.

Bij jouw inschrijving zal je een opnameverklaring en –toelichting voorgelegd worden. Op dit document duiden we aan welke kamer je wenst. Je hebt de keuze tussen een gemeenschappelijke of éénpersoonskamer. In de mate van het mogelijke en naargelang de beschikbaarheid houden we rekening met je keuze.

Je kan echter niet reserveren. De keuze van de kamer heeft geen invloed op de kwaliteit van de behandeling, enkel op het comfort, de privacy en de prijs.

Kies je voor een eenpersoonskamer dan betaal je een kamersupplement en een honorariumsupplement van maximaal 135% op het wettelijk vastgelegde tarief van de medische prestaties.

Wij vragen je ook om jouw toestemming zodat alle zorgverleners jouw medische gegevens onderling en beveiligd kunnen uitwisselen voor een optimale kwaliteit en continuïteit van de zorg.

Na je inschrijving zal je ook een "informed consent" moeten ondertekenen waarin je jouw formele toestemming geeft voor de behandeling. Je krijgt hiervoor eerst de nodige uitleg en toelichting.

3. Ambulante opname

Kom je voor één van onderstaande behandelingen of onderzoeken dan meld je jezelf aan via de kiosk in de inkomhal. Je ontvangt etiketten en ze helpen je op weg naar onze afdeling.

- ▶ sperma-onderzoek
- ▶ inseminatie
- ▶ embryotransfer
- ▶ bewaring van gameten (ei- en zaadcellen)
- ▶ eicel- en spermadonatie
- ▶ spermastaal

Het spermastaal kan zowel thuis als in een aparte ruimte in het fertiliteitscentrum gemaakt worden. Indien het staal **thuis** gemaakt wordt moet dit **binnen het uur en op lichaamstemperatuur** (onder de kledij) binnengebracht worden in het labo op het fertiliteitscentrum.

4. Ophalen medicatie

Kom je medicatie ophalen aan het fertiliteitscentrum?

- ▶ Kies de optie 'MEDICATIE' aan de kiosk in de inkomhal. Je krijgt een volgnummer.
- ▶ Neem plaats in de wachtzaal aan de dienst inschrijvingen. Wanneer je volgnummer op het scherm verschijnt, helpt de medewerker aan de balie je verder.
- ▶ Na je inschrijving ga je naar verdieping 8, straat 381 (fertiliteitscentrum) en bel aan via de parlofoon.

Ophalen van medicatie kan elke weekday tussen 8u30 en 16u of in het weekend (+ feestdagen) tussen 8u30 en 12u.

Openingsuren dienst inschrijvingen

- ▶ Weekdagen van 6.45 tot 18 uur
 - ▶ Zaterdag, zon- en feestdagen van 8 tot 12.30 uur en van 13 tot 16 uur
- Indien je buiten deze openingsuren verwacht wordt in het fertiliteitscentrum komt je rechtstreeks naar de afdeling op de 8ste verdieping (straat 381) en meld je jezelf aan via de parlofoon.

Heb je geen eID?

Als je geen eID hebt, dan kan je via de kiosk de sneltoets 'Fertiliteit' aanklikken. Je krijgt een volgnummer. Iemand van de dienst inschrijvingen zal je verder helpen.

Moet je een voorschot betalen?

Als je een voorschot moet betalen, dan zal je na het inlezen van je eID doorgestuurd worden naar de balie van de dienst inschrijvingen.

WAT BRENG JE ALTIJD MEE OP DE AFSpraak?

- ▶ Belgische patiënten: identiteitskaart en een recente klever van de mutualiteit.
- ▶ Buitenlandse patiënten: paspoort

Breng het centrum altijd meteen op de hoogte als er iets wijzigt aan je persoonsgegevens zoals adres, telefoonnummer en mutualiteit.

WELKE DOCUMENTEN BRENG JE MEE OP DE DAG VAN DE INSEMINATIE?

- ▶ Patiënten met Belgische mutualiteit, die tijdens hun cyclus werden gestimuleerd met Menopur® brengen het toestemmingsformulier MBV 3 mee van de mutualiteit zodat de arts dit kan vervolledigen
- ▶ Een overschrijvingsbewijs van het voorschot indien de mutualiteit niet tussenkomt of bij buitenlandse patiënten indien van toepassing

WELKE DOCUMENTEN BRENG JE MEE OP DE DAG VAN DE FOLLIKELPUNCTIE?

- ▶ Patiënten met een Belgische mutualiteit brengen het toestemmingsformulier MBV 1 mee van de mutualiteit zodat de arts dit kan vervolledigen
- ▶ Een overschrijvingsbewijs van het voorschot indien de mutualiteit niet tussenkomt of bij buitenlandse patiënten indien van toepassing
- ▶ Je stimulatieschema

TIP! Wie verwittigen bij opname?

- ▶ Ziekenfonds (of mutualiteit)
- ▶ Ben je tijdelijk arbeidsongeschikt? Verwittig zo snel mogelijk (binnen de 2 werkdagen) de adviserende arts van je ziekenfonds via het speciaal daarvoor bestemde ziekenfondsformulier 'vertrouwelijk'. Anders loop je kans tijdens je arbeidsongeschiktheid geen uitkering van het ziekenfonds te ontvangen.
- ▶ Breng ook je werkgever op de hoogte van je opname in het ziekenhuis. Dat kan door een medisch attest van je werkgever of ziekenfonds te laten ondertekenen door je behandelende arts.
- ▶ Breng ook je ziekteverzekering op de hoogte met een medisch attest. De Sociale Dienst van ons ziekenhuis kan je hierbij helpen.
- ▶ Je verzekeringsmaatschappij: Patiënten met een particuliere hospitalisatieverzekering verwittigen best hun verzekeringsmaatschappij.
- ▶ Neem voor je opname contact op met je hospitalisatieverzekering om te weten hoe je verzekerd bent. Houders van een Assurcard, DKV of Medi-Assistance betalen geen voorschot, mits bevestiging bij opname door de verzekeringsmaatschappij per mail of online. Oplegkosten worden rechtstreeks verrekend. Je vindt een Assurcard-kiosk in de inkomhal op het gelijkvloers.

UITRUSTING VAN DE KAMER

Internet

In het ziekenhuis is er gratis draadloos internet. Een code of wachtwoord om aan te melden is niet nodig.

Televisie en radio

Elke kamer is voorzien van één TV. De radio kan via het oproepsysteem aan bed aangezet worden.

Persoonlijke bezittingen en kluis

Persoonlijke bezittingen blijven tijdens onderzoeken onbewaakt achter op je kamer. Breng geen grote geldsommen, juwelen of kostbare voorwerpen mee naar het ziekenhuis. Het ziekenhuis is niet aansprakelijk voor verlies of diefstal. In je kleerkast is wel een klein afsluitbaar kluisje voorzien.

Tips

- ▶ Prothesen (bril, gebit, hoorapparaat, ...) die je voor onderzoek of behandeling moet verwijderen, bewaar je zelf. Het ziekenhuis is niet verantwoordelijk voor verlies ervan.
- ▶ Ben je toch het slachtoffer van een diefstal of ben je een waardevol voorwerp verloren? Meld dit dan zo vlug mogelijk aan de (hoofd)verpleegkundige.

Schade

Signaleer schade of defecte toestellen onmiddellijk aan de verpleegkundigen.

Heb je na je opname iets vergeten of verloren in het ziekenhuis, neem contact met het onthaal op het nummer 09 224 82 00 (op werkdagen van 7 tot 20 uur, in het weekend van 12 tot 20 uur) of op het algemeen nummer 09 224 71 11. Geef je naam en telefoonnummer door en omschrijf het verloren voorwerp zo goed mogelijk. Gevonden voorwerpen worden 3 maanden bewaard.

EXTRA VOORZIENINGEN IN ONS ZIEKENHUIS

Drank- en snackautomaten

In de inkomhal op het gelijkvloers vind je diverse automaten waar je dranken en snacks kunt kopen.

Winkel en cafetaria

In de inkomhal op het gelijkvloers is een winkel waar je onder andere kranten en tijdschriften, geschenken, kaartjes en bloemen kunt kopen. Je vindt er ook de cafetaria voor koude en warme dranken, broodjes, snacks en versnaperingen.

Restaurant

In het zwart bijgebouw naast het ziekenhuis bevindt zich het restaurant. Je kan er terecht voor warme en koude maaltijden. Het restaurant is bereikbaar langs buiten of via de tunnel onder de inkomhal. Het restaurant is elke dag open van 11.30 tot 14 uur. Let op! Door de huidige coronamaatregelen is het restaurant gesloten voor patiënten en bezoekers.

Geldautomaat

Je vindt een KBC-bankautomaat in de inkomhal op het gelijkvloers vlakbij de hoofdingang langs de Watersportlaan. Je kan er geld afhalen en je rekeningsaldo raadplegen.

Rokersruimte

In het ziekenhuis geldt een algemeen rookverbod. Dit is wettelijk bepaald door het KB van 31 maart 1987. Voor de hoofdingang van het ziekenhuis bevindt zich een externe rookruimte. Indien je jezelf op eigen kracht kan en mag verplaatsen, kan je hiervan gebruik maken. Dit is de enige ruimte waar mag gerookt worden. Verwittig altijd een verpleegkundige wanneer je naar de rookruimte gaat. Zo weten onze medewerkers waar je bent wanneer ze je nodig hebben.

VEILIGE EN KWALITEITSVOLLE ZORG

Wij leveren kwaliteitsvolle en veilige zorg voor elke patiënt. Onze medewerkers stellen hiervoor alles in het werk, maar ook als patiënt kan je bijdragen aan jouw eigen veiligheid.

Identificatie

Bij je opname krijg je een identificatiebandje om de pols. Daarop staan je voornaam, familienaam en geboortedatum. Dit bandje moet je gedurende je verblijf altijd aanhouden om vergissingen te vermijden.

- ▶ Controleer zelf je bandje en meld onmiddellijk als de gegevens niet helemaal kloppen. Bv. spelfouten in je naam, andere geboortedatum ...
- ▶ Hou je bandje altijd aan!
- ▶ Vraag meteen een nieuw bandje als je bandje: verloren is geraakt, gescheurd is, bevuild of niet meer leesbaar is.

Tijdens je verblijf zal men heel vaak je voornaam, familienaam en geboortedatum vragen. Dat wil niet zeggen dat de verpleegkundige of arts dit niet weet. Het is een verplicht onderdeel van de procedure en belangrijk om vergissingen te vermijden.

Medicatie

Het is voor ons heel belangrijk om precies te weten welke medicatie je al neemt. Vertel je zorgverlener welke medicatie je thuis gebruikt (met of zonder voorschrijf).

Allergie

Meld zeker als je allergisch bent voor bepaalde medicatie, stoffen of voedingswaren. Denk bijvoorbeeld ook aan contraststoffen, antibiotica, latex of kleefpleisters.

Pijn

Onze medewerkers zullen je regelmatig vragen of je pijn hebt en indien nodig ingrijpen. Meld het altijd meteen aan je arts of verpleegkundige als je het gevoel hebt dat jouw pijn niet onder controle is.

Propere handen

Om de verspreiding van bacteriën tegen te gaan en infecties te voorkomen is een goede hygiëne belangrijk. Ook jij als patiënt kan de verspreiding van infecties helpen tegengaan met een goede handhygiëne.

Tips om als patiënt mee te waken over de veiligheid van jouw zorg:

- ▶ Wees mee alert dat de zorgverlener je naam vraagt en jouw bandje controleert voor elke zorghandeling.
- ▶ Informeer je over de behandeling of het onderzoek en stel vragen als iets niet duidelijk is. Schrijf eventueel vooraf je vragen op en breng die mee.
- ▶ Informeer de zorgverleners over de medicatie die je neemt, over bestaande gezondheidsproblemen, allergieën ...
- ▶ Verwittig een verpleegkundige als je pijn of andere ongemakken (misselijkheid, duizeligheid ...) ervaart.

TOLK EN INTERCULTUREEL BEMIDDELAAR

Spreek je een andere taal of heb je een andere culturele achtergrond? Dan kan je gratis beroep doen op een tolk of intercultureel bemiddelaar.

Zowel patiënten, hun familieleden als artsen en medewerkers kunnen de intercultureel bemiddelaar contacteren om te tolken, te bemiddelen of de mensen wegwijs te maken. Vraag meer informatie aan een verpleegkundige op je afdeling. Doe dit enkele dagen op voorhand.

Intercultureel bemiddelaar: T 09 224 84 62 of 09 224 84 61 of 09 224 84 41

SOCIALE DIENST

Een ziekenhuisopname kan ingrijpend zijn en kan leiden tot sociale, financiële of administratieve problemen. Heb je hierover bezorgdheden of vragen? Contacteer de sociale dienst. Onze maatschappelijke assistenten zoeken samen met jou naar de meest geschikte oplossing.

Sociale Dienst

T 09 224 84 43 of via een verpleegkundige op uw afdeling

Elke werkdag van 9 tot 11.30 uur en van 14 tot 16 uur.

socialedienst@janpalfijngent.be

TERUG NAAR HUIS

Toelating van de arts

Enkel na de toelating van jouw arts mag je het ziekenhuis verlaten. De verpleegkundige op de afdeling vult de nodige documenten in.

Verlaat je toch het ziekenhuis zonder toelating van de arts? Onderteken dan een verklaring op je afdeling. Het ziekenhuis is niet verantwoordelijk voor de mogelijke gevolgen van een vroegtijdig vertrek.

Vervoer

Bij het verlaten van het ziekenhuis na een ingreep moet je jezelf altijd laten begeleiden door een volwassen persoon. Je mag het ziekenhuis niet alleen verlaten, of je verplaatsen met de auto, (brom)fiets of het openbaar vervoer. Je begeleider kan eventueel de auto voorrijden tot aan de hoofdingang van het ziekenhuis (Kiss & Ride zone).

Nazorg

Volg de raad van de artsen nauwkeurig op. Is er iets niet duidelijk? Vraag gerust om uitleg. De arts van ons ziekenhuis brengt ook jouw huisarts op de hoogte van de resultaten van je onderzoeken en behandelingen.

Bij je ontslag zal je volgende zaken meekrijgen (indien voor jou van toepassing):

- ▶ informatie over een verdere nabehandeling
- ▶ eventuele (pijn)medicatie of een medicatievoorschrift
- ▶ de nodige ziekteattesten en ingevulde verzekeringsformulieren
- ▶ een datum voor controleraadpleging

JOUW FACTUUR

De factuur wordt zes tot acht weken na de behandeling of (ambulante) dagopname opgemaakt.

Is je aansluiting bij het ziekenfonds in orde? Dan wordt het deel dat ten laste valt van het ziekenfonds rechtstreeks verrekend. Je krijgt dan enkel een factuur voor de remgelden en supplementen.

Je kan altijd bij je ziekenfonds terecht om informatie te vragen over jouw ziekteverzekering. Als je een bijkomende hospitalisatieverzekering hebt, dan kan je verzekeringsmaatschappij eventueel bijkomend tussenkomen in de kosten van je ziekenhuisopname. Enkel je verzekeringsmaatschappij kan je informeren over de kosten die zij al dan niet zullen terugbetalen.

Bij problemen bijvoorbeeld rond tijdig betalen van je factuur, kan je ook contact opnemen met de Sociaal Administratieve Cel van het ziekenhuis.

Dienst Facturatie

T 09 224 82 50 - facturen@janpalfijngent.be

maandag tot vrijdag, uitgezonderd feestdagen van 9 tot 12 uur en 13 tot 17 uur

Sociaal Administratieve Cel

T 09 224 84 60 - sac@janpalfijngent.be

maandag tot vrijdag, uitgezonderd feestdagen van 8 tot 17 uur, doorlopend

TIP: Neem vóór jouw opname contact op met je hospitalisatieverzekering om te weten hoe je verzekerd bent.

TERUGBETALING FERTILITEITSBEHANDELING

Patiënten met een Belgische mutualiteit hebben, onder bepaalde voorwaarden, recht op terugbetaling van maximum zes behandelingen. De terugbetaling omvat zowel de stimulatiedicatie die gebruikt wordt bij een fertiliteitsbehandeling als de laboratoriumkosten.

De voorwaarden om terugbetaling te krijgen zijn:

- ▶ De patiënt moet jonger zijn dan 43 jaar.
- ▶ De behandeling moet plaatsvinden in een centrum met een A- of B-erkenning.

De aanvraag tot terugbetaling gebeurt via het door de arts ondertekende formulier 'Aanvraag adviserend geneesheer voor MBV 1' of 'Aanvraag adviserend geneesheer voor MBV 3/1 of 2'. Bezorg dit formulier zo snel mogelijk aan de mutualiteit. Voldoe je aan bovenstaande voorwaarden, dan zal de mutualiteit de aanvraag tot terugbetaling goedkeuren en het toestemmingsformulier naar jou opsturen. Bewaar deze documenten zorgvuldig.

De geneesmiddelen die men gebruikt bij een fertiliteitsbehandeling, beter gekend als forfaits Medisch Begeleide Voortplanting (MBV), zijn:

- ▶ MBV 1: geneesmiddelen voor IVF/ICSI
- ▶ MBV 2: geneesmiddelen voor eiceldonatie
- ▶ MBV 3/1: geneesmiddelen voor cyclusoptimalisatie (stimulatie van de folliculaire ontwikkeling)
- ▶ MBV 3/2: geneesmiddelen voor intra-uteriene inseminatie

Na goedkeuring door de mutualiteit, komt de ziekteverzekering tegemoet in deze MBV-forfaits en betaal je enkel het remgeld.

Let op!

- ▶ Om zeker te zijn van de terugbetaling van de behandeling, dient de aanvraag te gebeuren vóór de start van de behandeling.
- ▶ Op de dag van de follikelpunctie of inseminatie, breng je het formulier mee naar het fertiliteitscentrum zodat het vervolledigd kan worden. Is het toestemmingsformulier van de mutualiteit dan niet aanwezig, zijn wij genoodzaakt de volledige kosten aan te rekenen.

BEHANDELING MET TUSSENKOMST VAN DE MUTUALITEIT

Patiënten met een Belgische mutualiteit krijgen een groot deel van de kosten van een fertiliteitsbehandeling terugbetaald, op het remgeld na. Hieraan zijn enkele voorwaarden verbonden:

- ▶ Elke vrouw heeft recht op maximum zes terugbetaalde MBV-cycli, zowel voor cyclusoptimalisatie (MBV 3/1), intra-uteriene inseminatie (MBV 3/2) als IVF/ICSI (MBV 1). Ingevroren embryo's terugplaatsen, telt niet mee als MBV-cyclus.
- ▶ De patiënt moet jonger zijn dan 43 jaar op de dag van de intra-uteriene inseminatie of follikelpunctie.

- ▶ De Belgische wet bepaalt hoeveel embryo's mogen teruggeplaatst worden in het geval van IVF/ICSI. Dit is afhankelijk van de leeftijd van de vrouw, de poging en de kwaliteit van de embryo's.

BEHANDELING ZONDER TUSSENKOMST VAN DE MUTUALITEIT

Buitenlandse patiënten en patiënten met een Belgische mutualiteit die geen terugbetaling meer krijgen, betalen voorafgaand aan de behandeling een voorschot. Dit voorschot is afhankelijk van het soort behandeling. Na de behandeling ontvang je thuis een factuur, waarop je een overzicht krijgt van zowel de kostprijs als het reeds betaalde voorschot en het eventuele op te leggen of terug te krijgen bedrag.

Het voorschot betaal je aan de dienst inschrijvingen op de dag van de behandeling. Het betalingsbewijs geef je af op de dag van de behandeling in het fertiliteitscentrum.

Voor meer informatie over de voorschotten, contacteer de verantwoordelijke van het fertiliteitscentrum of de behandelende arts.

DE WETTELIJKE LEEFTIJDSLIMIET

De Belgische wetgever voorziet leeftijdslimieten voor vrouwen die een vruchtbaarheidsbehandeling ondergaan:

- ▶ Een follikelpunctie kan tot en met de leeftijd van 45 jaar.
- ▶ Een embryotransfer kan tot en met de leeftijd van 47 jaar. Op voorwaarde dat het verzoek en de contracten zijn opgesteld vóór de leeftijd van 46 jaar.
- ▶ Een inseminatie kan tot en met de leeftijd van 47 jaar. Op voorwaarde dat het verzoek en de contracten zijn opgesteld vóór de leeftijd van 46 jaar.
- ▶ In België kan je dus niet meer behandeld worden de dag dat je 48 jaar wordt.

De wettelijke leeftijdslimiet staat los van de voorwaarden qua leeftijd (jonger dan 43 jaar) om terugbetaling te krijgen van de Belgische mutualiteit.

PATIËNTENRECHTEN

Sinds 2002 zijn de rechten van patiënten duidelijk omschreven in de wet. Deze wet preciseert de kenmerken van de relatie tussen de patiënt en de beroepsbeoefenaar en wil de kwaliteit van de gezondheidszorg verbeteren. Er wordt onder meer bepaald dat de zorgverlener de patiënt helder moet informeren over zijn gezondheidstoestand en de zorg die hij hem voorstelt. De patiënt van zijn kant moet aan de gezondheidsprofessional alle informatie verstrekken die vereist is om medische zorg te kunnen verlenen. (bron: website FOD Volksgezondheid, Veiligheid van de Voedselketen en Leefmilieu)

Rechten van de patiënt

1. Recht op een kwaliteitsvolle dienstverlening

Je hebt recht op een kwalitatief hoogstaande zorg, rekening houdend met de medische kennis en technologie. De zorg moet verleend worden met respect voor de menselijke waardigheid, ongeacht jouw sociale klasse, nationaliteit of inkomen.

2. Recht op vrije keuze van een zorgverstrekker

Je kan zelf je zorgverstrekker kiezen, ook als je huisarts je bijvoorbeeld naar een andere specialist doorverwijst. Je kan op elk ogenblik het advies vragen van een tweede of een andere zorgverstrekker.

3. Recht op informatie over jouw gezondheidstoestand

De zorgverstrekker moet je tijdig en op een begrijpelijke manier informatie bezorgen. Je hebt het recht om niet geïnformeerd te worden, tenzij de arts van oordeel is dat dit een ernstige bedreiging vormt voor je gezondheid of die van anderen.

4. Recht op toestemming voor of weigering van tussenkomst na informatie

Nadat de arts je goed geïnformeerd heeft, kan geen enkele behandeling worden gestart of voortgezet zonder je uitdrukkelijke toestemming. Je kan op elk moment je toestemming intrekken of de behandeling stopzetten wanneer deze niet het gewenste resultaat heeft. De zorgverstrekker moet je beslissing respecteren, de gevolgen van jouw beslissing toelichten en je eventueel alternatieve behandelingen voorstellen. Hij kan je ook doorverwijzen naar een andere zorgverlener.

5. Recht op een zorgvuldig bijgehouden patiëntendossier en het recht op inzage of afschrift van dit dossier

Je hebt recht op een zorgvuldig bijgehouden patiëntendossier. Dat dossier bestaat enerzijds uit een medisch dossier en anderzijds, bij opgenomen patiënten, ook uit een verpleegdossier. Je hebt recht op inzage in je dossier of kan een kopie van jouw dossier aanvragen.

6. Recht op de bescherming van de persoonlijke levenssfeer (privacy)

Er mag geen informatie over je gezondheidstoestand meegedeeld worden aan derden, tenzij dit uitdrukkelijk bij wet is voorzien. Alle medewerkers van het ziekenhuis zijn gebonden door het beroepsgeheim over alles, waar zij beroeps-halve kennis van nemen. Zonder jouw toestemming mag niemand aanwezig zijn bij een behandeling of onderzoek, tenzij deze aanwezigheid strikt noodzakelijk is. Het privacyreglement vind je terug op onze website www.janpalfijn.be

7. Recht om klacht neer te leggen bij de bevoegde ombudsfunctie

Als je niet tevreden bent of klachten hebt over een zorgverstrekker, kan je terecht bij de ombudsdienst van het ziekenhuis.

8. Recht om de meest aangepaste zorg te bekomen, om de pijn te voorkomen, er aandacht voor te hebben, te evalueren, in aanmerking te nemen en te verzachten

Je hebt recht op een zo effectief mogelijke pijnbestrijding.

Voor meer informatie over de rechten van de patiënt kan je terecht op de website www.patientrights.be.

OMBUDSDIENST

Alle medewerkers van het AZ Jan Palfijn Gent streven ernaar om je verblijf zo aangenaam mogelijk te maken. Indien je echter niet tevreden bent over één of meerdere aspecten van onze dienstverlening, bespreek dit dan zo snel mogelijk met de betrokken arts, (hoofd)verpleegkundige of andere medewerker(s). Biedt dit geen voldoening, neem dan contact op met de ombudsdienst om een klacht of opmerking door te geven. Jouw ervaringen en feedback helpen ons om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren.

De ombudsdienst is onafhankelijk en neutraal en is gebonden aan het beroepsgeheim.

De ombudsdienst informeert, bemiddelt tussen de betrokken partijen en doet aanbevelingen aan het ziekenhuis. Klachten worden volgens een vaste procedure behandeld. Anonieme klachten kunnen niet behandeld worden.

Hoe kan je de ombudsdienst contacteren?

- ▶ Bij voorkeur via het online contactformulier op onze website www.janpalfijn.be.
- ▶ Met een schriftelijk formulier dat je kan verkrijgen aan het onthaal van het ziekenhuis. Je kan dit ook downloaden op onze website www.janpalfijn.be
- ▶ Telefonisch: 09 224 81 10
- ▶ Persoonlijk gesprek: je kan een afspraak voor een persoonlijk gesprek vragen via het onthaal van het ziekenhuis, via 09 224 81 10, of via een ziekenhuismedewerker. De ombudsmedewerker zal een afspraak maken met jou.
- ▶ Per e-mail: ombudsdienst@janpalfijngent.be
- ▶ Schriftelijk via een brief naar: AZ Jan Palfijn Gent AV
T.a.v. Ombudsdienst
Watersportlaan 5, 9000 Gent

De ombudsdienst is bereikbaar van maandag tot vrijdag van 9 tot 11.30 uur en van 14 tot 16 uur of na afspraak.

Waarvoor kan je bij de ombudsdienst terecht?

- ▶ Een klacht indienen
- ▶ Een incident melden
- ▶ Een suggestie formuleren
- ▶ Inzage of een afschrift van een patiëntendossier
- ▶ Een vertrouwenspersoon of vertegenwoordiger aanduiden

Ombudsdienst

T 09 224 81 10 - ombudsdienst@janpalfijngent.be

FILMEN EN FOTOGRAFEREN

Het is wettelijk niet toegestaan om artsen, medewerkers en patiënten van het ziekenhuis te filmen, te fotograferen of geluidsopnames te maken zonder hun uitdrukkelijke voorafgaande toestemming. Dit is een schending van het recht op afbeelding en op privacy.

PRIVACYBELEID

AZ Jan Palfijn hecht veel belang aan de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van haar patiënten. Het privacyreglement werd opgemaakt in uitvoering van de "Ziekenhuiswet" (gecoördineerde wet van 10 juli 2008 op de ziekenhuizen en andere verzorgingsinrichtingen); de wet van 8 december 1992 (privacywet) en haar uitvoeringsbesluiten en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (Verordening EU nr. 2016/679).

Het verzamelen en verwerken van je persoonsgegevens geldt, overeenkomstig de artikelen 20 en 25 van de Ziekenhuiswet, voor alle patiënten van het AZ Jan Palfijn Gent. De persoonsgegevens over de gezondheid worden uitsluitend onder toezicht en de verantwoordelijkheid van een beroepsbeoefenaar in de gezondheidszorg verwerkt. Al onze medewerkers zijn strikt gebonden aan het beroepsgeheim of aan een gelijkwaardige statutaire of contractuele vertrouwelijkheidsverplichting.

Inzagerecht in jouw patiëntendossier wordt geregeld via de Wet van 22 augustus 2002 betreffende de rechten van de patiënt.

Inzagerecht en andere rechten met betrekking tot alle andere verwerkingen van persoonsgegevens staan beschreven in artikel 17 van het privacyreglement.

Voor uitoefening van bovenstaande rechten kan je altijd contact opnemen met de ombudsdienst of de functionaris voor gegevensbescherming.

Ombudsdienst

T 09 224 81 10 - ombudsdienst@janpalfijngent.be

Functionaris voor gegevensbescherming (DPO) DPO@janpalfijngent.be



**AZ JAN PALFIJN
GENT**

Fertiliteitscentrum (IVF): STRAAT 381

ivf.centrum@janpalfijngent.be

Inlichtingen: 09 224 88 50 (ma tot vrij van 8u30-16u - weekend en feestdagen van 8u30-12u)

Raadpleging dr. Decler: STRAAT 381

ivf.consultatie@janpalfijngent.be

Inlichtingen: 09 224 88 53 (ma tot vrij van 8u30-16u - weekend en feestdagen van 8u30-12u)

Raadpleging gynaecologie: STRAAT 213

Inlichtingen: 09 224 87 81

Afdelingsverantwoordelijke: dr. Decler

Hoofdvroedvrouw: Mieke Rouges

Watersportlaan 5 - 9000 Gent

T +32 (0)9 224 71 11 - F +32 (0)9 224 70 42

info@janpalfijngent.be - www.janpalfijn.be