

Check op
www.uzleuven.be
altijd de meest recente
informatie
en richtlijnen.



Raadpleging en opname in UZ Leuven

Informatie voor patiënten en familie

Raadpleging en opname in UZ Leuven

BEREIKBAARHEID	6
Campussen	6
Openbaar vervoer	6
Ziekenvervoer	7
Parkeren	7
Patiënten brengen en afhalen	
Rolstoelen	9
RAADPLEGING	10
Inschrijven	10
Betalen van uw raadpleging	11
DAGOPNAME	12
OPNAME	12
Kamerkeuze	12
Kamer- en ereloonsupplementen	
Ziekenfonds en hospitalisatieverzekering	
Kamerkeuze wijzigen	
Kamerkeuze bevestigen	
Famillieverblijf	
Wat brengt u mee?	16
Wie brengt u op de hoogte?	18
Verblijf op de afdeling	19
Maaltijden	
Voorzieningen op de afdeling	
Naar huis	23
Wat vond u ervan? Vlaamse patiëntenpeiling	
Betalen	25
ZORGVERLENING	26
Medewerkers	26
Bloedafname	27

Wetenschappelijk onderzoek	28
Menselijk restmateriaal en restweefsels	
Klinische studies	
Beeldmateriaal	
Orgaandonatie	29
Autopsie	29
PATIËTENDOSSIER & PRIVACY	30
Uw patiëntendossier	30
Wie gebruikt uw patiëntendossier?	
Uw persoonlijke toegang tot uw dossier	
eHealth-project: uw dossier bij andere Belgische zorgverleners	
Hoe bepaalt u wie toegang heeft tot uw dossier?	
Privacyreglement	34
Camerabewaking	34
UW RECHTEN ALS PATIËNT	35
KWALITEIT EN VEILIGHEID	36
VOORZIENINGEN	37
Draadloos internet	37
Drank en voeding	37
Gebedsruimte	38
Geldautomaat	39
Interculturele bemiddeling en taalbijstand	39
Winkel	40
HUISREGELS	41
Rookverbod	41
Alcohol en drugs	41
Huisdieren	41
Respect	41
Foto's, films en geluidsopnames	42
KLACHTEN, VRAGEN EN FEEDBACK	43
CONTACTGEGEVENS	45

BEREIKBAARHEID UZ LEUVEN

ALGEMEEN TELEFOONNUMMER

tel. +32 16 33 22 11



CAMPUSSEN

UZ Leuven campus Gasthuisberg

Herestraat 49, 3000 Leuven



UZ Leuven campus Pellenberg

Weligerveld 1, 3212 Pellenberg



UZ Leuven campus Sint-Rafaël

Kapucijnenvoer 33, 3000 Leuven

Kijk ook op www.uzleuven.be voor de bereikbaarheid van de campussen en routebeschrijvingen.

OPENBAAR VERVOER

De campussen van UZ Leuven zijn vlot bereikbaar met het openbaar vervoer. Vanuit het station van Leuven vertrekken op regelmatige tijdstippen bussen naar de campussen. Er is een bushalte voor de ingang van elke campus.

Meer informatie over de busverbindingen en de uurroegeling vindt u bij het onthaal en op www.delijn.be.

ZIEKENVERVOER

Beschikt u als patiënt niet over vervoer van en naar het ziekenhuis? Dan kunt u een beroep doen op een dienst voor ziekenvervoer.

Neem daarvoor contact op met uw ziekenfonds.

PARKEREN

Parkeren op [campus Pellenberg](#) is gratis.

Op [campus Sint-Rafaël](#) is geen parking. U kunt gebruikmaken van de betaalparking op het Sint-Jacobsplein.

Op [campus Gasthuisberg](#) is parkeren betalend. U betaalt uw parkeerticket aan de betaalautomaten vóór u naar uw wagen gaat.

Parkeertarieven

De parkeertarieven vindt u bij het binnenrijden van de parking en aan de betaalautomaten.

Zorgtarief voor patiënten

Voor patiënten biedt UZ Leuven een lager parkeertarief: het zorgtarief. Als patiënt betaalt u maximaal 6 euro per inrit en per 24 uur parkeertijd. U kunt het zorgtarief activeren vanaf uw inschrijving tot aan uw vertrek naar de parking. Activatie doet u via de inschrijvingskiosk, de app mynexuzhealth of bij de medewerker aan de inschrijvingsbalie.

Abonnementen

Voor patiënten die meerdere dagen naar campus Gasthuisberg komen, en voor hun naaste familie, bestaat er een parkeerabonnement. Vraag ernaar bij uw inschrijving.

In specifieke situaties is gratis parkeren mogelijk, namelijk als u frequent in het ziekenhuis moet zijn vanwege een chronische aandoening of in het kader van een langdurige behandeling. Vraag aan uw behandelende arts of u in aanmerking komt voor zo'n gratis abonnement.

Lees de recentste info over parkeer-tarieven en -abbonementen op www.uzleuven.be/parkeren of in de folder 'Parkeren in UZ Leuven campus Gasthuisberg' (verkrijgbaar aan de onthaalbalie).

Patiënten brengen en afhalen

Campus Gasthuisberg

Patiënten of bezoekers die zich moeilijk kunnen verplaatsen, kunnen gebracht of afgehaald worden op de bezoekersparkings (eerste half uur gratis parkeren) of bij toegang Oost.

Parkeren of de wagen onbeheerd achterlaten aan toegang Oost is niet toegelaten. Na het in- of uitstappen moet de bestuurder onmiddellijk verder rijden om verkeershinder te vermijden.

Bent u zelf met de wagen en moeilijk ter been, dan kunt u een beroep doen op de begeleiding van een bewakingsagent. Meld dit bij het binnenrijden van de parking door drie keer op de infoknop aan de slagboom te drukken. Zo komt u in contact met een bewakingsagent.

Campus Pellenberg

Patiënten of bezoekers kunnen gebracht of afgehaald worden bij de ingang van het ziekenhuis.

Campus Sint-Rafaël

Voor personen die minder mobiel zijn, is er voor de ingang van de campus een kiss-and-rideparking.

- Verplaats uw auto onmiddellijk nadat de patiënt is uitgestapt.
- Maak bij het verlaten van de parking rechtsomkeer en rijd niet rechtdoor naar de Brusselsestraat. Elk voertuig dat vanuit de Kapucijnenvoer de Brusselsestraat inrijdt, wordt door een ANPR-camera van de stad Leuven geregistreerd en beboet.

ROLSTOELEN

Rolstoelen staan ter beschikking:

- Bij het onthaal in de ontvangsthal van alle campussen.
- Tussen de parking en de ingang van het ziekenhuis (campus Gasthuisberg).

We vragen om de rolstoel altijd terug te brengen.

BEGELEIDING

Kom niet alleen naar het ziekenhuis, maar laat u begeleiden.

UZ Leuven is een groot ziekenhuis. Voor bepaalde afdelingen moet u **grotere afstanden** afleggen.

Een gesprek met de zorgverlener roept vaak emoties op. Het helpt dan als er iemand is **om u op te vangen en om de informatie te verwerken**.

Vermijd het risico op vallen. Voelt u zich onzeker of hebt u begeleiding nodig? Vraag gerust hulp aan het onthaal of bespreek het met uw zorgverleners.

In het kader van corona kunnen er aangepaste maatregelen voor begeleiders gelden. Check de laatste afspraken op www.uzleuven.be.

RAADPLEGING

Voor een vlot verloop van uw afspraak: lees op www.uzleuven.be/voorbereiden hoe u zich het best voorbereidt.

INSCHRIJVEN

Bij uw eerste raadpleging of onderzoek in UZ Leuven, moet u altijd eerst langs de dienst inschrijvingen gaan voor u naar de wachtzaal gaat.

Bent u al patiënt bij ons? Dan kunt u zich snel en gemakkelijk inschrijven via:

- **de inschrijvingskiosken** in de toegangszones. U hebt daarvoor uw elektronische identiteitskaart nodig.



- **de app mynexuzhealth** Open de app zodra u in de buurt van een campus bent om u in te schrijven.



Scan deze code of download de app in de Play Store (Android) of App Store (iOS).

U moet zich toch laten inschrijven aan de inschrijvingsbalie als:

- Uw persoonlijke gegevens (adres, huisarts) veranderd zijn sinds uw laatste bezoek.
- U komt in het kader van een arbeidsongeval.
- Uw factuur naar een facturatieadres gestuurd moet worden.

Voor bepaalde afspraken kunt u niet inschrijven via de app of de automaten. Dat wordt dan vermeld in de bevestigingsbrief van uw afspraak.

BETALEN VAN UW RAADPLEGING

U hoeft uw raadpleging of onderzoek niet in het ziekenhuis te betalen: u krijgt uw factuur twee maanden later nagezonden.

Afhankelijk van de conventiestatus van uw arts, kan het ziekenhuis ereloonsupplementen aanrekenen. Vraag ernaar bij het maken van een afspraak.

Conventiestatus	Ereloonsupplement mogelijk
Volledig geconventioneerd	Nee
Gedeeltelijk geconventioneerd	Ja, enkel in bepaalde tijdsblokken*
Niet-geconventioneerd	Ja, altijd

* De tijdsblokken waarin gedeeltelijk geconventioneerde artsen ereloonsupplementen mogen aanrekenen, vindt u op de profielpagina's van de artsen op www.uzleuven.be.

Lees meer over het betalen van uw raadpleging op www.uzleuven.be/raadpleging/betalen.

DAGOPNAME

Voor een dagopname gelden vaak specifieke richtlijnen.

U vindt die in aparte brochures. Vraag ernaar bij uw arts of raadpleeg de online info van de dagziekenhuizen via www.uzleuven.be/diensten-centra-en-afdelingen/dagziekenhuizen.

OPNAME

U krijgt tijdens de raadpleging een voorlopige datum voor uw opname. Door spoedopnames is het mogelijk dat die datum nog wijzigt. De opnamedienst contacteert u ten laatste 24 uur op voorhand over het definitieve opnametijdstip.

KAMERKEUZE

De arts registreerde tijdens de raadpleging uw kamerkeuze.

- Standaard krijgt u een gemeenschappelijke kamer.
- Wilt u een eenpersoonskamer? Breng de arts daarvan op de hoogte.
- Het aantal eenpersoonskamers is beperkt. Is er geen eenpersoonskamer vrij? Dan verblijft u in een tweepersoonskamer tot er een eenpersoonskamer ter beschikking komt.

Ouders kunnen meestal dag en nacht in de kamer van hun kind verblijven (rooming-in).

Het type kamer waarin u verblijft, heeft uiteraard geen gevolgen voor de kwaliteit van de medische zorg die u krijgt.

Uw kamerkeuze heeft wel gevolgen voor uw ziekenhuisfactuur.

Kamer- en ereloonsupplementen

Iedere patiënt betaalt remgeld op de verblijfskosten. Dat is een vast persoonlijk aandeel per ligdag, dat – ongeacht in welk type kamer u verblijft – wettelijk is vastgelegd.

Daarnaast betaalt u in een eenpersoonskamer een kamersupplement en honorariumsupplement.

- **Kamersupplement**

Als u kiest voor een eenpersoonskamer wordt een kamersupplement aangerekend per ligdag. Wanneer u om medische redenen verblijft op een eenpersoonskamer of wanneer u niet zelf om een verblijf op een eenpersoonskamer gevraagd hebt, betaalt u geen kamersupplement.

- **Honorariumsupplement**

Uw behandelende arts rekent een supplement aan op de basis-honoraria. In principe is dit supplement maximaal 150 procent van het basishonorarium. Bespreek dit op voorhand met uw behandelende arts.

Type kamer	Ereloonsupplement	Kamersupplement
Gemeenschappelijke kamer	Nee	Nee
Eenpersoonskamer	Tot 150%	75 euro per dag

Verblijft u als ouder in de kamer van uw kind (rooming-in), dan wordt er geen kamersupplement aangerekend.

Meer gedetailleerde informatie kunt u vinden in de opnameverklaring die u ontvangt bij uw inschrijving.

Ziekenfonds en hospitalisatieverzekering

Het grootste deel van de kosten voor uw ziekenhuisverblijf wordt door het ziekenfonds betaald. Op uw ziekenhuisfactuur staat duidelijk aangegeven welke kosten aangerekend worden aan het ziekenfonds en welke kosten u zelf nog moet betalen.

Vraag eventueel vooraf aan uw ziekenfonds welke kosten terugbetaald worden.

Hebt u een hospitalisatieverzekering, vraag dan eventueel vooraf aan uw verzekeraar welke kosten terugbetaald worden. U kunt dit ook nalezen in uw polis. Meer info vindt u op

www.uzleuven.be/hospitalisatieverzekering.

Beschikt u niet over een geldige Belgische ziekteverzekering, dan betaalt u zelf de volledige factuur.

Contacteer de dienst sociaal werk voor meer informatie over uw rechten op een eventuele financiële tussenkomst.

U kunt de dienst sociaal werk contacteren via:

- Telefoon: +32 16 34 86 20
- E-mail: sociaal.werk@uzleuven.be

Kamerkeuze wijzigen

Wilt u uw keuze voor eenpersoonskamer of gemeenschappelijke kamer wijzigen? Dan kunt u de opnamedienst altijd vragen of er een ander kamertype beschikbaar is.

U kunt de opnamedienst contacteren via:

- E-mail: opname@uzleuven.be
- Telefoon: +32 16 34 35 30

Kamerkeuze bevestigen

Op de dag van uw inschrijving, bevestigt u definitief uw kamerkeuze door de opnameverklaring te ondertekenen. Daarin vindt u ook de precieze tarieven.

Familieverblijf

UZ Leuven werkt samen met bepaalde hotels, zodat familieleden en naasten van gehospitaliseerde of ambulante patiënten tegen voordeeltarief kunnen verblijven in de buurt van het ziekenhuis.

Meer informatie over het familieverblijf (aanbod, prijzen, voorwaarden, reserveren) vindt u op www.uzleuven.be/familieverblijf.

WAT BRENGT U MEE?

Voor uw inschrijving

- ✓ Elektronische identiteitskaart
- ✓ Telefoonnummer van thuis, van een contactpersoon, een familielid of buur
- ✓ Naam van de huisarts en van de eventuele zorgverleners van thuiszorg

Indien voor u van toepassing, ook:

- ✓ Verzekeringskaart of betalingsakkoord van een hospitalisatieverzekering
- ✓ Een betalingsverbintenis van een OCMW of een andere instantie die tussenkomt in de ziekenhuisfactuur

Voor de inschrijving van uw **kind jonger dan 12 jaar**:

- ✓ Elektronische identiteitskaart van de persoon bij wie het kind ten laste is bij het ziekenfonds
- ✓ Of de ISI+ kaart van het kind
- ✓ Of een attest in afwachting van de ISI+ kaart van het kind
- ✓ Of de kids-ID van het kind indien u die hebt

Voor de inschrijving bij een **arbeidsongeval**, ook:

- ✓ Naam en adres van de werkgever
- ✓ Naam en adres van de verzekeringsmaatschappij
- ✓ Polisnummer
- ✓ Datum van het ongeval

Voor uw medische zorg

Indien voor u van toepassing:

- ✓ Brief van uw huisarts of verwijzende arts
- ✓ Resultaten van vorige onderzoeken en radiografieën
- ✓ Gezondheidsboekje van 'Kind en Gezin' (voor kinderen)

- ✓ Alle geneesmiddelen die u thuis inneemt, liefst in de originele verpakking
- ✓ Bloedgroepkaart
- ✓ Vaccinatiekaart

Vraag ook na bij uw behandelende arts of u nuchter moet zijn bij aanmelding.

Voor uw verblijf

- ✓ Comfortabele kleding en ondergoed
- ✓ Persoonlijke toiletbenodigdheden, handdoek en washandjes
- ✓ Gesloten pantoffels of schoenen met stevige antislipzool om vallen te voorkomen
- ✓ Voor kinderen: vertrouwd speeltje of knuffel

Op sommige afdelingen en in campus Pellenberg is het gebruikelijk dat patiënten overdag gewone kleding dragen. Als u regelmatig kinesitherapie volgt, is gemakkelijke sportkleding aan te raden.

Wat brengt u niet mee?

Het is niet toegelaten om elektrische apparaten zoals een waterkoker, een koffieapparaat, een ventilator ... mee te brengen. Alleen apparaten die strikt nodig zijn voor persoonlijke hygiëne (elektrische tandenborstel, scheerapparaat, haardroger) zijn toegelaten.

Ook grote sommen geld, sieraden of andere waardevolle voorwerpen laat u beter thuis. Brengt u toch waardevolle voorwerpen mee? Berg ze op in de afsluitbare kast op uw kamer of geef ze in bewaring aan de verpleegkundige. Het ziekenhuis is niet aansprakelijk in geval van verlies of diefstal.

WIE BRENGT U OP DE HOOGTE?

Zodra uw opname gepland en geregeld is, verwittigt u het best:

Uw ziekenfonds

Ook het ziekenhuis brengt uw ziekenfonds op de hoogte van uw opname. Maar als deze opname het gevolg is van een ongeval, meld dit dan uitdrukkelijk aan uw ziekenfonds. Informeer daar ook naar eventuele attesten die bij uw opname moeten worden ingevuld.

Uw hospitalisatieverzekering

Verwittig uw verzekeringsmaatschappij als ze bijdraagt in de ziekenhuiskosten. Vraag ook hier naar de nodige formulieren. UZ Leuven heeft met een aantal verzekeringsmaatschappijen contracten afgesloten om de kosten ten laste van de patiënt rechtstreeks aan de verzekering aan te bieden. Hiervoor is voor elke opname een betalingsakkoord van uw verzekering nodig. Informeer u tijdig bij uw verzekeringsmaatschappij.

Hebt u een hospitalisatieverzekering, lees dan voor uw opname uw polis nog eens door. Zo weet u precies welke kosten de verzekering terugbetaalt en welke niet.

Uw huisarts

Breng voor alle duidelijkheid uw huisarts op de hoogte van de geplande opname. Hij ontvangt achteraf immers de onderzoeksresultaten en de medische gegevens.

VERBLIJF OP DE AFDELING

Maaltijden

Maaltijden worden opgediend op de kamer. U kunt uw maaltijd zelf kiezen via het interactieve beeldscherm aan uw bed. Er wordt rekening gehouden met dieetvoorschriften. Een diëtist kan u advies geven over uw voeding tijdens en na uw verblijf.

Ouders en bezoekers kunnen eten in de cafetaria van elke campus.

De koelkast op uw kamer is niet geschikt voor het bewaren van bederfbare etenswaren en verse bereidingen. Vraag na of uw afdeling daarvoor een centrale koelkast heeft.

Wilt u etenswaren of drank meebrengen en bewaren in het ziekenhuis? Zorg dan voor:

- Kleine porties die individueel verpakt of afgesloten zijn.
- Fruit in een beperkte hoeveelheid en niet-gekneusd.

Voorzieningen op de afdeling

Interactief beeldscherm: Octopuz

De meeste kamers zijn uitgerust met interactieve schermen (Octopuz genaamd) naast het bed. U kunt met Octopuz tv kijken, radio luisteren, telefoneren, surfen op het internet, uw maaltijden kiezen en informatie opzoeken over uw verblijf in UZ Leuven.



Niet alleen op de kamer? Gebruik uw hoofdtelefoon om tv te kijken. Zo stoort u de andere patiënten niet. Heeft u meer uitleg nodig: vraag het aan de verpleegkundige of lees de veelgestelde vragen op www.uzleuven.be/opname/octopuz.

Bibliotheek

Het ziekenhuis heeft een uitgebreid aanbod aan [boeken](#), [strips](#) en [gezelschapsspelen](#) die u gratis kunt lenen. Kunt u uw kamer niet verlaten? Raadpleeg de catalogus op uw Octopuz-scherm of op www.uzleuven.be/bib en doe er uw bestelling, die aan bed wordt geleverd.

Ziekenhuisschool

Tijdens hun verblijf kunnen kinderen en jongeren van 2,5 jaar tot 18 jaar kosteloos onderwijs volgen in de ziekenhuisschool. De hoofdverpleegkundige van de afdeling waar uw kind verblijft, geeft u graag meer info.

U kunt de ziekenhuisschool contacteren via:

- E-mail: ziekenhuisschool@uzleuven.be
- Telefoon:
 - campus Gasthuisberg: +32 16 34 39 62
 - campus Pellenberg: +32 16 33 81 06

Kapper

U kunt via de verpleegkundige vragen of er een kapper bij u langskomt op de kamer. U kunt ook een afspraak maken in het kapsalon van campus Gasthuisberg of campus Pellenberg. Doe uw aanvraag zeker enkele dagen vooraf via de verpleegkundige. Kapperskosten moet u niet onmiddellijk betalen, ze worden u meegedeeld en later aangerekend via de ziekenhuisfactuur.

Pedicure

U kunt een voetverzorging door een pedicure aanvragen via de verpleegkundige. De kosten worden aangerekend via uw ziekenhuisfactuur.

Pastor

Ziekte en ziekenhuisopname kunnen heel wat emoties losmaken en stemmen vaak tot nadenken.

Medewerkers van de pastorale dienst staan u graag bij met gesprek en ritueel. De pastor werkt vanuit een christelijke inspiratie, met aandacht en waardering voor ieders levensbeschouwelijke achtergrond. Indien gewenst, contacteren we vertegenwoordigers van erkende erediensten.

Het is ook mogelijk om de communie te ontvangen. Vraag dit aan de pastor van uw afdeling of vraag ernaar via de verpleegkundige.

Heeft u behoefte aan een rustige plaats, dan kunt u dag en nacht terecht in de gebedsruimte (zie p. 38).

Liturgie in UZ Leuven:

Campus Gasthuisberg

- Middaggebed: elke werkdag om 12.45 uur
- Zondagsviering: 10.45 uur

Het gebed en de zondagsviering worden uitgezonden via het UZ Leuven-kanaal op uw Octopuz-scherm.

Campus Pellenberg

- Zondagsviering: 10.30 uur, elke 1e en 3e zondag van de maand

U kunt de pastorale dienst bereiken op tel. +32 16 34 86 20.

Post

Brieven ontvangen

Vraag aan personen die u schrijven om de juiste adressering te gebruiken:

- Uw naam
- Nummer van de verpleegafdeling
- Kamernummer
- Adres van de campus (zie het hoofdstuk 'Contactgegevens' achteraan in deze brochure)

Brieven versturen

Geef te verzenden post mee aan de verpleegkundige of post de brieven zelf. U vindt in elke campus een brievenbus in de buurt van het onthaal of de ingang.

Wenskaart via de website

UZ Leuven biedt de mogelijkheid om via www.uzleuven.be/wenskaart een wenskaart te versturen naar een gehospitaliseerde patiënt. De gepersonaliseerde wenskaart wordt door onze medewerkers afgedrukt

en bezorgd op de afdeling waar de patiënt is opgenomen. Deze dienst is gratis.

Andere, algemene voorzieningen zoals de cafetaria, bankautomaten, draadloos internet ... vindt u in het hoofdstuk 'Voorzieningen' op pagina 37 van deze brochure.

NAAR HUIS

Uw ontslag uit het ziekenhuis wordt altijd in samenspraak met de behandelende arts bepaald. Bespreek vóór uw ontslag duidelijk welke zorg u thuis nog verder moet zetten (medicatie, dieet en wondzorg).

Vraag ook tijdig alle attesten en ontslagdocumenten die u nodig hebt. Controleer bij het verlaten van de kamer of u geen persoonlijke bezittingen hebt achtergelaten.

Hebt u thuis nog bijkomende hulp of ondersteuning nodig? Onze sociaal werkers adviseren u graag over de mogelijkheden en helpen u op weg.

Vraag via de verpleegkundige naar de sociaal werker of contacteer sociaal werk:

- campus Gasthuisberg: tel. +32 16 34 86 20
- campus Pellenberg: tel. +32 16 33 83 50

Wat vond u ervan? Vlaamse Patiëntenpeiling

We horen graag uw feedback over uw verblijf en de zorgverlening. Uw feedback helpt ons om het nog beter te doen.

Elke patiënt die in UZ Leuven opgenomen wordt, krijgt een uitnodiging om een korte vragenlijst in te vullen. Dat kan op twee manieren:

Tijdens uw verblijf, via het Octopuz-scherf

U krijgt tijdens uw ziekenhuisverblijf op geregelde tijdstippen op het Octopuz-scherf een verzoek om de vragenlijst in te vullen. U kunt de vragenlijst ook terugvinden door op het scherf naar 'mijn dossier' en vervolgens naar 'enquêtes' te gaan.

Na uw ontslag, via www.mynexuzhealth.be

U krijgt op het moment van uw ontslag een e-mail thuisgestuurd. Daarin staan de instructies om de vragenlijst in te vullen.

De vragenlijst die we gebruiken werd ontwikkeld door de onafhankelijke Vlaamse Patiëntenpeiling (VPP), samen met de Vlaamse overheid. Aan de hand van uw antwoorden nemen we initiatieven om de zorg en dienstverlening voor alle patiënten te verbeteren.

Benieuwd naar de resultaten?

De **Vlaamse Patiëntenpeiling** wordt afgenomen in meer dan 60 ziekenhuizen in Vlaanderen. U kunt de resultaten voor UZ Leuven en voor verschillende andere ziekenhuizen terugvinden op de website www.zorgkwaliteit.be.

BETALEN

Tijdens uw verblijf in het ziekenhuis hoeft u voor uw opname niet te betalen. Ook na uw opname moet u niet direct betalen: de factuur wordt eerst rechtstreeks doorgestuurd naar uw ziekenfonds en eventueel naar uw hospitalisatieverzekering.

U ontvangt dan een factuur voor het remgeld (uw persoonlijk aandeel dat wettelijk is vastgelegd) en de bijkomende kosten. We vragen dat u de factuur na ontvangst onmiddellijk betaalt.

Verblijft u langer dan 30 dagen in het ziekenhuis? Dan kan het ziekenhuis u al een tussentijdse factuur sturen.

Kostenraming

Wilt u vooraf een schatting van de kosten van uw verblijf en behandeling? Bekijk kostenramingen voor veelvoorkomende behandelingen op www.uzleuven.be/kostenraming.

Lees meer over de factuur en de kosten op www.uzleuven.be/opname/factuur.

Hebt u nog vragen over uw factuur, contacteer dan de dienst medische administratie:

- E-mail: medische.administratie@uzleuven.be
- Tel. +32 16 34 74 00

ZORGVERLENING

MEDEWERKERS

Alle UZ Leuven-medewerkers dragen een badge met hun naam en foto. Aan de kleur van de badge ziet u tot welke beroepsgroep de medewerker behoort:

- **Geel:** artsen en tandartsen
- **Lichtgroen:** zorgverleners die rechtstreeks in contact komen met patiënten, zoals verpleegkundigen, kinesitherapeuten, ergotherapeuten ...
- **Donkergroen:** zorgverleners die de patiëntenzorg ondersteunen, zoals sociaal werkers, pastors, laboratoriumtechnologen ...
- **Grijs:** administratieve medewerkers, bijvoorbeeld van de financiële dienst, personeelsdienst ...
- **Blauw:** algemene medewerkers, bijvoorbeeld bij de technische dienst, schoonmaak, keuken ...



UZ Leuven is een universitair ziekenhuis. Dat betekent dat het ziekenhuis actief bijdraagt aan het opleiden van nieuwe zorgverleners. Daarom kunt u ook onderzocht, behandeld of verzorgd worden door artsen, verpleegkundigen en paramedici in opleiding. Dat gebeurt altijd onder toezicht van een lid van de vaste medische, verpleegkundige of paramedische staf die verantwoordelijk is voor uw zorg.

Het is ook mogelijk dat tijdens uw ingreep een extern technisch adviseur aanwezig is. Die kan enkel aanwezig zijn om technisch advies te geven over materiaal dat wordt gebruikt tijdens de ingreep. Die persoon is ook gebonden aan discretie en vertrouwelijkheid.

BLOEDAFNAME

Het is mogelijk dat de arts vóór een ingreep wil nagaan of uw bloed besmettelijk kan zijn voor de betrokken zorgverleners (bijvoorbeeld voor hepatitis en aids). Als u niet wilt dat die bloedanalyses gebeuren, meldt u dat best tijdig aan uw arts.



Als u weet dat u aan een besmettelijke aandoening lijdt, dan wordt ook verwacht dat u dat aan uw arts mededeelt.

WETENSCHAPPELIJK ONDERZOEK

Ook wetenschappelijk onderzoek behoort tot de kerntaken van een universitair ziekenhuis, naast patiëntenzorg en opleiding. Het doel van dat wetenschappelijk onderzoek is de kennis over ziekte en

gezondheid te verbeteren, en nieuwe inzichten aan te reiken die uiteindelijk leiden tot nieuwe of betere therapieën voor de patiënt.



Menselijk restmateriaal en restweefsels

Lichaamsmateriaal dat overblijft na een diagnostisch onderzoek of na een ingreep (restweefsel), kan gebruikt worden voor wetenschappelijk onderzoek. Het kan gaan om lichaamsmateriaal zoals menselijke weefsels en cellen, embryo's en foetussen.

Ieder gebruik moet vooraf het gunstig advies krijgen van de ethische commissie van UZ Leuven.

Als u dit niet wenst, kunt u of kan uw vertegenwoordiger dat gebruik weigeren. U kunt uw weigering bespreken met de arts die verantwoordelijk is voor de wegneming van uw lichaamsmateriaal of met de hoofdarts van UZ Leuven.

Klinische studies

In bepaalde situaties kan u gevraagd worden om deel te nemen aan een studie. Een klinische studie maakt het mogelijk om in de toekomst steeds betere geneesmiddelen en behandelingen toe te passen.

U kunt vrij beslissen om al dan niet deel te nemen aan een studie. Uiteraard heeft niet-deelnemen geen enkele invloed op de kwaliteit van uw verdere verzorging.

Beeldmateriaal

Tijdens een ingreep of procedure kan beeldmateriaal worden genomen dat gebruikt kan worden voor medisch onderwijs of een wetenschappelijke publicatie. Dit beeldmateriaal wordt altijd met respect voor de privacy gebruikt.

ORGAANDONATIE

Als een patiënt overlijdt in het ziekenhuis, kunnen artsen organen of weefsel wegnemen voor transplantatie. De transplantcoördinator vraagt altijd na of de patiënt tijdens zijn leven al dan niet verzet heeft aangetekend tegen orgaan- of weefseltransplantatie. Ook zal de behandelende arts aan de naaste familie vragen of zij weet hebben van de wensen van de overledene.

Lees meer over orgaandonatie op www.uzleuven.be/orgaandonatie.

AUTOPSIE

Soms is een autopsie (lijkschouwing) aangewezen om een bijkomend inzicht te krijgen in de oorzaak van het overlijden. Dat gebeurt alleen als er vooraf geen verzet werd geuit door de patiënt. Ook de partner of de onmiddellijke omgeving (ouders, kinderen) kunnen zich daartegen verzetten, mits zij dit tijdig kenbaar maken aan de behandelende arts, en enkel wanneer de patiënt niet vooraf zelf de toestemming gaf.

Bij kinderen die overlijden voor de leeftijd van 18 maanden, wordt altijd een autopsie uitgevoerd om de doodsoorzaak op te sporen, tenzij een van de ouders zich daartegen verzet.

PATIËNTENDOSSIER & PRIVACY

UW PATIËNTENDOSSIER

UZ Leuven werkt met één centraal dossier per patiënt, over alle specialisaties heen. Dat dossier is volledig elektronisch en is opgesteld door artsen, verpleegkundigen en paramedici (sociaal werkers, kinesitherapeuten, psychologen ...). Een gedeeld dossier vergemakkelijkt de communicatie tussen de verschillende zorgverleners die samen voor uw zorg instaan. Zo draagt het patiëntendossier bij tot een veilige, kwaliteitsvolle en efficiënte zorg en is het in overeenstemming met de wet op de patiëntenrechten.

Wie gebruikt uw patiëntendossier?

Medewerkers van UZ Leuven kunnen uw dossier inkijken, zolang ze direct bij uw behandeling betrokken zijn.

UZ Leuven koos voor het beheer van uw centraal dossier voor nexuzhealth. Ook andere zorginstellingen kunnen hetzelfde systeem kiezen. Als u behandeld wordt in een dergelijke nexuzhealth-zorginstelling, wordt uw patiëntendossier gedeeld met uw zorgverleners in dat ziekenhuis. Omdat het belangrijk is dat uw behandelende arts over de volledige informatie van uw gezondheidstoestand beschikt, kunt u als patiënt niet weigeren dat **behandelende zorgverleners van de nexuzhealth-zorginstellingen** toegang hebben tot uw dossier.

De lijst van nexuzhealth-zorginstellingen groeit nog steeds. U vindt een actuele lijst op www.nexuzhealth.com.

Dankzij het gebruik van beveiligde webtoepassingen kan ook uw **huisarts of doorverwijzende zorgverlener** (specialist, klinisch bioloog, tandarts ...) uw nexuzhealth-patiëntendossier raadplegen vanuit zijn praktijk.

Uw huisarts heeft automatisch toegang tot uw nexuzhealth-dossier.

Andere doorverwijzers hebben geen automatische toegang tot uw nexuzhealth-dossier.

Via de beveiligde webtoepassing mynexuzhealth kunt u de toegang van huisartsen en andere doorverwijzers zelf beheren.

Wat zijn de voordelen voor u als patiënt?

Dankzij het gedeelde dossier hoeft u in andere zorginstellingen of bij uw huisarts niet meer te herhalen welke onderzoeken en behandelingen er al werden uitgevoerd. Zo krijgt uw behandelende arts steeds een volledig beeld van uw gezondheidstoestand. Dat komt kwaliteitsvolle zorg ten goede, vermijdt dubbele onderzoeken en maakt doorverwijzingen van de ene nexuzhealth-zorginstelling naar de andere gemakkelijker.

Wat betekent dit voor uw privacy?

Het gedeelde medisch dossier is streng beveiligd. Alleen zorgverleners die bij uw behandeling betrokken zijn, hebben rechtmatig toegang tot uw dossier.

Lees meer op www.uzleuven.be/privacy.

Uw persoonlijke toegang tot uw dossier

Als patiënt kunt u ook toegang krijgen tot uw dossier via www.mynexuzhealth.com of de mynexuzhealth-app op uw smartphone of tablet.



Meer info vindt u op <https://nexuzhealth.com/nl/veelgestelde-vragen/>.

eHealth-platform: uw dossier bij andere Belgische zorgverleners

De overheid lanceerde veilige communicatiekanalen waarmee alle zorgverleners die op dat moment bij uw behandeling betrokken zijn, uw medische gegevens kunnen uitwisselen. Via dit platform hebben dus ook zorgverleners die nexuzhealth niet gebruiken, toegang tot uw medische gegevens.

Deze uitwisseling van gezondheidsgegevens gebeurt enkel wanneer u hier eenmalig toestemming voor geeft.

Dit kan via:

- de inschrijvingsbalie van UZ Leuven.
- online op www.mijngezondheid.belgie.be

Meer info vindt u op www.vlaamspatientenplatform.be.
(zie *Adviezen en tips*).

Hoe bepaalt u wie toegang heeft tot uw dossier?

- Uw patiëntendossier wordt gebruikt in **UZ Leuven en de nexuzhealth-zorginstellingen**, alleen door de behandelende zorgverleners en gedurende de duur van uw behandeling. Dat maakt deel uit van het totaalpakket van onze zorgverlening. U kunt die toegang niet weigeren.
- De **huisarts** heeft automatisch toegang tot uw nexuzhealth-dossier. Als u dat niet wilt, moet u het expliciet weigeren.

HOE? → aan de inschrijvingsbalie van UZ Leuven
→ via www.mynexuzhealth.com
of de mynexuzhealth-app

- **Andere doorverwijzers** hebben geen automatische toegang. Wilt u hen inzage in uw nexuzhealth-dossier verlenen, dan moet u daarvoor toestemming geven.

HOE? → bij de doorverwijzer zelf
→ aan de inschrijvingsbalie van UZ Leuven
→ via www.mynexuzhealth.com

- Als u akkoord bent dat UZ Leuven gegevens uit uw dossier ter beschikking stelt van **andere zorgverleners in het kader van eHealth**, moet u daar eenmalig toestemming voor geven. Ook die zorgverleners hebben alleen toegang tot uw dossier wanneer u op dat moment met hen een behandelrelatie hebt.

HOE? → aan de inschrijvingsbalie van UZ Leuven
→ via www.mijngezondheid.belgie.be

PRIVACYREGLEMENT

UZ Leuven hecht veel belang aan de bescherming van de persoonlijke levenssfeer en de persoonsgegevens van zijn patiënten. Ons privacyreglement bepaalt hoe we omgaan met persoonsgegevens die we verzamelen en verwerken. In dat privacyreglement wordt onder meer verduidelijkt hoe de persoonsgegevens van patiënten binnen de zorgvoorziening worden verwerkt en hoe de patiënt controle kan uitoefenen op de verwerking van zijn of haar persoonsgegevens.

Lees het privacyreglement op
www.uzleuven.be/privacy.

CAMERABEWAKING

UZ Leuven wil een veilige omgeving creëren voor patiënten, bezoekers en medewerkers. Onze interne bewakingsdienst maakt daarvoor onder andere gebruik van bewakingscamera's.

Lees meer over de opslag en verwerking van camerabeelden op
www.uzleuven.be/camerabewaking.

UW RECHTEN ALS PATIËNT

Sinds 2002 zijn uw rechten als patiënt vastgelegd in een wet (www.patiëntrights.be).

Kort samengevat regelt die uw recht op:

- Kwaliteitsvolle zorgverlening
- Vrije keuze van een beroepsbeoefenaar
- Geïnformeerd worden over uw gezondheidstoestand
- Toestemming voor behandeling
- Toegang tot patiëntendossier
- Bescherming van persoonlijke levenssfeer
- Klachtenbemiddeling
- Pijnbestrijding

De patiënt heeft naast deze rechten ook de plicht om mee te werken met de zorgverleners door bijvoorbeeld de nodige info te geven en raadgevingen op te volgen.

Lees meer over deze rechten op www.uzleuven.be/patientenrechten.

KWALITEIT EN VEILIGHEID

UZ Leuven wil naast kwalitatief hoogstaande zorg ook vooral een veilige zorg garanderen. Daarom volgt UZ Leuven de internationale normen op het vlak van patiëntveiligheid op de voet. UZ Leuven behaalde als eerste Belgische ziekenhuis het internationale JCI-label voor veilige en kwaliteitsvolle zorg. Deze internationale normen focussen onder andere op:

- Correcte identificatie van patiënten
- Effectieve communicatie tijdens het hele zorgproces
- Veilig gebruik van medicatie
- Garanderen van de juiste ingreep via de juiste procedure
- Inperking van het risico op infecties
- Inperking van het risico op vallen

Lees op www.uzleuven.be/veilige-zorg meer over veilige zorg en over hoe u daar zelf kunt toe bijdragen.

VOORZIENINGEN

DRAADLOOS INTERNET

In heel het ziekenhuis is gratis wifi beschikbaar. Selecteer op uw toestel het wifi-netwerk 'UZLeuven-gast'.

DRANK EN VOEDING

Campus Gasthuisberg

Op campus Gasthuisberg kunt u voor eten en drinken terecht in de cafetaria, de koffieshop en de take-outs. De openingsuren vindt u op www.uzleuven.be/voorzieningen.

In de bezoekersstraten vindt u ook snack- en drankautomaten.

Cafetaria

- Locatie: niveau 2
- Aanbod: in de voormiddag kunt u in de cafetaria ontbijten. Vanaf de middag is er een warm en koud buffet.



Koffieshop

- Locatie: ontvangsthall toegang Oost
- Aanbod: broodjes, taart en koffiekoeken, warme en koude dranken, soep ...
- Automaten: o.a. brood, drank, snacks, belegde broodjes, yoghurt en fruit.

Take-outs

- Aanbod: belegde broodjes, koffiekoeken, taart, snacks, snoep, ijs, fruit, yoghurt, brood, meeneemmaaltijden ...
- Ligging en bereikbaarheid take-out toegang Oost en take-out toegang West: zie www.uzleuven.be/take-outs

Campus Pellenberg

Op campus Pellenberg kunt u voor eten en drinken terecht in de cafetaria op niveau -1. De openingsuren en het aanbod vindt u op www.uzleuven.be/voorzieningen.

In de buurt van de hoofdingang vindt u ook snack- en drankautomaten.

GEBEDSRUIMTE

Er is op campus Gasthuisberg en campus Pellenberg een gebedsruimte voor verschillende geloofsovertuigingen. U bent er altijd welkom. De gebedsruimte is dag en nacht open.

Campus Gasthuisberg

- Ligging en bereikbaarheid: zie www.uzleuven.be/gebedsruimte
- Middaggebed: elke werkdag om 12.45 uur
- Zondagsviering: 10.45 uur

Campus Pellenberg

- Volg vanaf de ontvangsthal de bewegwijzering 'gebedsruimte'.
- Zondagsviering: 10.30 uur
- Gebedsmoment: elke eerste zondag van de maand, 10.30 uur

GELDAUTOMAAT

In de ontvangsthal toegang Oost van campus Gasthuisberg, vlakbij het onthaal, bevindt zich een geldautomaat. Ook in de bezoekersstraat op de eerste verdieping staat een geldautomaat.

In campus Pellenberg vindt u een geldautomaat op niveau 0 naast de bezoekerstoiletten.



INTERCULTURELE BEMIDDELING EN TAALBIJSTAND

Alle patiënten hebben recht op een goede dienstverlening in een taal die voor hen verstaanbaar is.

Indien nodig schakelt het ziekenhuis een intercultureel bemiddelaar of een tolk in (inclusief Vlaamse gebarentaal). Zij komen ter plaatse of werken op afstand via telefoon of internet.

U kunt taalbijstand aanvragen via:

- de sociaal werker van uw afdeling
- de verpleegeenheid waar u verblijft

Meer info over tolken en de dienst interculturele bemiddeling:
www.uzleuven.be/interculturele-bemiddeling

WINKEL

Campus Gasthuisberg

- Kranten, tijdschriften, prentkaarten, speelgoed, gadgets, pralines enzovoort kunt u kopen in de winkel in de ontvangsthal toegang Oost.
- In de glazen wandelweg naar parking Oost vindt u ook een apotheek die voor iedereen toegankelijk is.

Campus Pellenberg

U kunt aan het onthaal terecht voor een beperkt aanbod van kranten en tijdschriften.

Lees meer over de voorzieningen:

- Campus Gasthuisberg: www.uzleuven.be/gasthuisberg
- Campus Pellenberg: www.uzleuven.be/pellenberg

HUISREGELS

ROOKVERBOD



In alle campussen geldt een algemeen rookverbod.

Roken is alleen toegestaan in de rookruimte buiten het ziekenhuis:

- **Campus Gasthuisberg:** naast de hoofdingang en naast het gebouw vrouw, kind en erfelijkheid
- **Campus Pellenberg:** in het rokershokje naast de ingang of in de grote rokersruimte naast de bushalte

ALCOHOL EN DRUGS



Het gebruik van alcohol en drugs is niet toegestaan.

HUISDIEREN



Huisdieren zijn niet toegelaten in het ziekenhuis, ook niet in de ontvangsthal.

Assistentiehonden zijn wel toegelaten en mogen u in bepaalde gevallen begeleiden tot op de kamer. Informeer u hierover aan het onthaal.

RESPECT



Een kwaliteitsvolle zorg is een respectvolle zorg. Daarom geldt in UZ Leuven een nultolerantie voor verbale en fysieke agressie.

FOTO'S, FILMS EN GELUIDSOPNAMES

Om de privacy van onze patiënten, bezoekers en medewerkers te beschermen, zijn er regels voor het maken van video's, films en geluidsopnames.



Opnames maken: wat mag, wat mag niet?

- Het maken van een audiovisuele opname mag nooit de zorgverlening in het gedrang brengen.
- U mag foto's, film- en geluidsopnames maken van uzelf in het ziekenhuis. Er mogen geen andere personen (patiënten, bezoekers of medewerkers) herkenbaar te zien of te horen zijn, tenzij met hun toestemming.
- Van minderjarigen mag u geen opnames maken.
- U mag geen foto of video maken van personeelsbadges, computerschermen of schermen met foto's van patiënten of medewerkers.

Opnames van anderen: vraag altijd toestemming

Wilt u opnames maken waarop anderen herkenbaar zijn?

- Vraag altijd toestemming aan die personen.
- Vertel wat u met de foto, film of geluidsopname wilt doen. U mag ze niet voor iets anders gebruiken dan waarvoor u toestemming kreeg.
- Als iemand weigert of geen toestemming kan geven, mag u geen foto, geluids- of filmopnames van die persoon maken.

Let op met online delen

Wat u op internet plaatst, is en blijft vindbaar. Doe niets op sociale media of het web wat u of anderen kan schaden. Ga er respectvol mee om als iemand vraagt om een foto of film te verwijderen.

Lees meer over de huisregels op
www.uzleuven.be/huisregels.

KLACHTEN, VRAGEN EN FEEDBACK

We streven ernaar om in overleg met elke patiënt de beste zorg op maat te bieden. Daarom horen we graag hoe u uw verblijf in het ziekenhuis ervaren hebt. Zo kunnen we de kwaliteit van onze dienstverlening verder verbeteren.

Op het invulformulier op de volgende pagina kunt u uw ervaringen en uw suggesties melden. Stop dit invulformulier in de envelop, gericht aan 'ombudsdienst', die achteraan bij deze brochure zit. U kunt hem afgeven aan de verpleegkundige of aan de onthaaldienst. Ook na uw verblijf kunt u ons dit formulier toesturen.

Contactgegevens ombudsdienst:

UZ Leuven

Ombudsdienst

Herestraat 49, 3000 Leuven

Tel. +32 16 34 48 18

E-mail: ombudsdienst@uzleuven.be

**VOORSTELLEN, BEDENKINGEN,
POSITIEVE OF NEGATIEVE ERVARINGEN**

Afdeling waar u verbleef:

Naam (niet verplicht):

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

CONTACTGEGEVENS

UZ Leuven campus Gasthuisberg
Herestraat 49, 3000 Leuven

UZ Leuven campus Pellenberg
Weligerveld 1, 3212 Pellenberg

UZ Leuven campus Sint-Rafaël
Kapucijnenvoer 33, 3000 Leuven

Algemeen telefoonnummer voor alle campussen:

+32 16 33 22 11

Algemeen e-mailadres: info@uzleuven.be

Website: www.uzleuven.be

Inschrijvingen

campus Gasthuisberg

+32 16 34 35 50

campus Pellenberg

+32 16 33 80 20

Medische administratie

medische.administratie@uzleuven.be

+32 16 34 74 00

Ombudsdienst

ombudsdienst@uzleuven.be

+32 16 34 48 18

Onthaal

onthaal@uzleuven.be

campus Gasthuisberg

+32 16 34 35 36

campus Pellenberg

+32 16 33 83 65

Opnamedienst

opname@uzleuven.be

+32 16 34 35 30

Palliatief supportteam

+32 16 33 24 22

Pastorale dienst

campus Gasthuisberg

+32 16 34 86 20

campus Pellenberg

+32 16 33 83 50

Sociaal werk

campus Gasthuisberg

+32 16 34 86 20

campus Pellenberg

+32 16 33 83 50

Spoedgevallendienst

campus Gasthuisberg

+32 16 34 39 00

Ziekenhuisschool

ziekenhuisschool@uzleuven.be

campus Gasthuisberg

+32 16 34 39 62

campus Pellenberg

+32 16 33 81 06

© januari 2023 UZ Leuven

Overname van deze tekst en illustraties is enkel mogelijk na toestemming van de dienst communicatie UZ Leuven.

Ontwerp en realisatie

Deze tekst werd gecoördineerd door de dienst communicatie.

U vindt deze brochure ook op www.uzleuven.be/raadpleging-en-opname.

Opmerkingen of suggesties bij deze brochure kunt u bezorgen via communicatie@uzleuven.be.

Verantwoordelijke uitgever
UZ Leuven
Herestraat 49
3000 Leuven
tel. +32 16 33 22 11
www.uzleuven.be

 mynexuzhealth



Raadpleeg uw medisch dossier
via nexuzhealth.com
of download de app

