Dichtbij beter!

ONTHAALBROCHURE

WEGWIJS IN ONS ZIEKENHUIS

Regionaal ziekenhuis
Heilig Hart Leuven

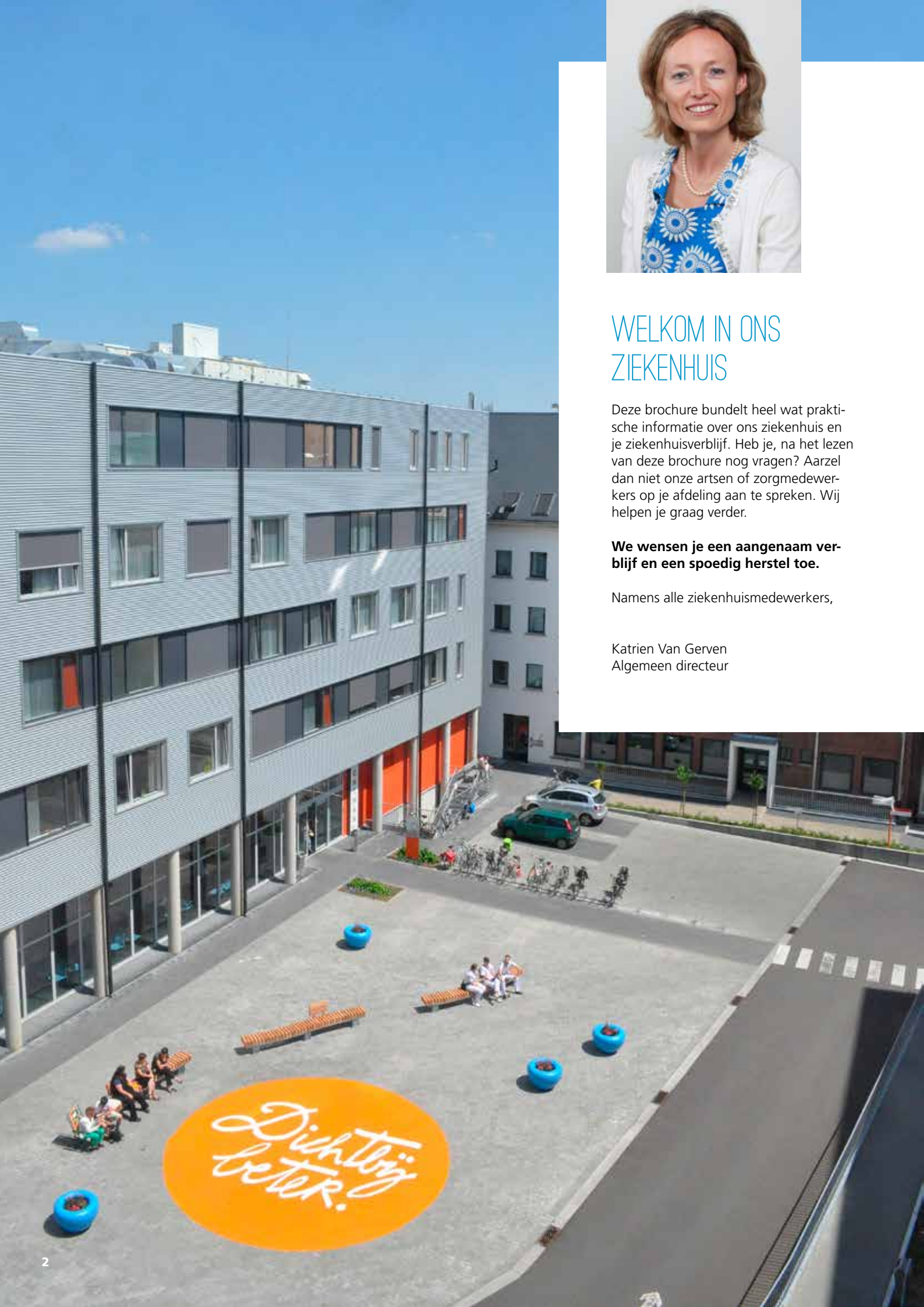
WELKOM IN ONS ZIEKENHUIS

Deze brochure bundelt heel wat praktische informatie over ons ziekenhuis en je ziekenhuisverblijf. Heb je, na het lezen van deze brochure nog vragen? Aarzel dan niet onze artsen of zorgmedewerkers op je afdeling aan te spreken. Wij helpen je graag verder.

We wensen je een aangenaam verblijf en een spoedig herstel toe.

Namens alle ziekenhuismedewerkers,

Katrien Van Gerven
Algemeen directeur



INHOUD

Welkom in ons ziekenhuis	2
"Dichtbij beter" met Heilig Hart Leuven	3
Op ons kan je rekenen	4-5
Praktische informatie	6
Naar ons ziekenhuis	6
Rolstoelen	7
Wegwijs in ons ziekenhuis	7
In de buurt van het ziekenhuis	7
Opname	8
Soorten opnames	9
Kies je kamertype	10
De dag van de opname	11-12
Je verblijf	13-16
Naar huis	17
Het financieel plaatje	18-19
Draag zelf bij aan kwalitatieve en veilige zorg	20-21
Je patiëntendossier en je privacy	22-23
Feedback over je opname	25
Nuttige telefoonnummers en contactgegevens	27

"DICHTBIJ BETER" MET HEILIG HART LEUVEN

Het Regionaal Ziekenhuis Heilig Hart Leuven is een kwaliteitsvol ziekenhuis op mensenmaat in het hart van Leuven. Kwaliteitsvol slaat zowel op het puur technische als op het intermenselijke.

Ons ziekenhuis is synoniem voor 'bereikbaar'. Onze medewerkers zijn direct aanspreekbaar, er is geen kunstmatige afstand tussen team en patiënt. De omvang van het ziekenhuis maakt dat het overzichtelijk is, aangenaam, voor iedereen 'behapbaar'.

Naast de medische aspecten hebben we ook oog voor je persoonlijk verhaal. Er is aandacht voor het totaalplaatje. Elke patiënt mag vertrouwen op een optimale zorg en daarbij hoort ook een warmmenselijk contact.

Door slim samen te werken en ons continu te vernieuwen, blijven we een uniek ziekenhuis met betrokken en gedreven medewerkers en specialisten. Die werken met veel inzet en passie voor hun vak én voor onze patiënten.

NUTTIGE TELEFOONNUMMERS EN CONTACTINFO VIND JE OP DE LAATSTE PAGINA VAN DEZE BROCHURE

OP ONS KAN JE REKENEN

Onze medewerkers doen er alles aan om je verblijf in het ziekenhuis zo aangenaam mogelijk te maken. We stellen ze graag aan je voor.

ARTSEN

Meer dan 100 artsen zijn aan ons ziekenhuis verbonden. Je herkent ze aan hun witte doktersjas.

ONZE ZORGMEDEWERKERS:

VERPLEEGKUNDIGEN

Onze verpleegkundigen, zo'n 400 in totaal, herken je aan hun witte broek en vest met bruine accenten aan de zakken en kraag.

PARAMEDICI

Onze paramedici, dat zijn ergotherapeuten, kinésitherapeuten, logopedisten en diëtisten. Zij dragen een witte broek en een wit T-shirt met bruine mouwen.

MEDEWERKERS

De medewerkers van het operatiekwartier en de dienst sterilisatie dragen een blauwe broek en T-shirt.

STUDENTEN EN STAGAIRS

Studenten en stagiairs dragen steeds een badge met het logo van de hogeschool of universiteit waar ze studeren.

MEDEWERKERS VAN ONDERSTEUNENDE DIENSTEN:

LOGISTIEKE MEDEWERKERS

Onze logistieke medewerkers helpen op diverse diensten bij uiteenlopende karweien.
Ze dragen een bruine broek en wit T-shirt met bruine accenten aan de zakken en kraag.

ONTHAAL-MEDEWERKERS

Onze onthaalmedewerkers ontvangen je in een mooi blauw pak, wit hemd en oranje sjaal.

TECHNISCHE DIENST

De heren van de technische dienst dragen een grijze broek en blauwe sweater.

KOKS

Onze koks herken je aan hun zwart-wit gestreepte broek en witte koksvest, met zwarte accenten.

VEILIGHEIDS-MEDEWERKERS

Onze veiligheidsmedewerkers houden een oogje in het zeil. Zij dragen een zwarte broek, met zwarte polo.

KEUKEN-MEDEWERKERS

De medewerkers van de keuken dragen een bruine broek, gecombineerd met een beige gestreept T-shirt.

POETS-MEDEWERKERS

Onze poetsmedewerkers houden alles netjes. Dat doen ze in een bruine broek en een beige T-shirt.

Natuurlijk zijn er nog een heleboel andere medewerkers die zich bij diensten achter de schermen inzetten. Samen gaan we voor een gemeenschappelijk doel: de beste dienstverlening aan onze patiënten.

WIL JIJ ONZE COLLEGA WORDEN?

Bekijk de vacatures of solliciteer spontaan op www.hhleuven.be

PRAKTISCHE INFORMATIE

WEGWIJS IN ONS ZIEKENHUIS

De belangrijkste voorzieningen en diensten vind je op het plan.

1. Hoofdingang via Naamsestraat
2. Onthaal
3. Ophaalpunten rolstoelen
4. Ondergrondse parking Q-Park
5. Dienst spoedgevallen
6. Kiss & ride
7. Parking fietsen
8. Cafetaria
9. Bushalte + tijdelijke bushalte (bij omleidingen)
10. Parkeerplaatsen andersvaliden

NAAR ONS ZIEKENHUIS

MET DE WAGEN IN PARKING H.HART

Je kan je wagen parkeren in het parkeergebouw van Q-park (4) tegenover het ziekenhuis: 'Parking H. Hart', Naamsestraat 102.
Het tarief van de parking bedraagt € 2,20 per uur. Als patiënt kan je genieten van een voordeeltarief via een dag- of weekkaart.

- **Dagkaart**: voordelig als je langer dan 3 uur in het ziekenhuis moet verblijven. Voor een dagkaart betaal je € 7,80.
- **Weekkaart**: voordelig vanaf 2 dagen aaneensluitend parkeren. Hiervoor betaal je € 19,60 voor 5 dagen.

Dag- en weekkaarten kan je verkrijgen via het onthaal. Vergeet bij je vertrek niet om de kaart te valideren en te betalen aan de betaalautomaat. Deze vind je op het straatniveau aan de voetgangersingang van de parking.

MET DE WAGEN OP DE ZIEKENHUISSITE

In uitzonderlijke gevallen kan je parkeren op de ziekenhuissite:

- **Spoed**
  Aan de ingang van de dienst spoed vind je enkele parkeerplaatsen die voorbehouden zijn voor patiënten tijdens hun verblijf op de desbetreffende dienst.

- **Parkeerplaatsen voor andersvaliden:**
  Voor andersvaliden is er parking voorzien op de ziekenhuissite. Je rijdt het domein op via de toegangspoort aan de Naamsestraat. Je vindt op verschillende plaatsen, o.a. ter hoogte van het onthaal, parkeerplaatsen voor andersvaliden. Vergeet niet om je parkeerkaart voor personen met een handicap zichtbaar op je dashboard te leggen.

- **Kort parkeren?**
  In de "kiss & ride"-zone, aan het onthaal (gebouw O), kan je kort parkeren. Enkel voor het brengen of ophalen van patiënten, gedurende 15 minuten.

- **Urgenties verloskamer:**
  Voor het gebouw O zijn enkele plaatsen voorzien, voor dringende opnames in de verloskamer. Tracht je gebruik van deze parkeerplaatsen te beperken door je wagen te verplaatsen wanneer dit mogelijk is.

MET DE FIETS

Achter gebouw O (onthaal) kan je je fiets parkeren.

MET DE BUS

Volgende lijnen rijden langs het station Leuven centraal en via onze haltes in de Naamsestraat en de H. Consciensestraat.

- **Lijn 1:** Heverlee - Leuven (halte H. Consiencestraat)
- **Lijn 2:** Heverlee - Kessel-Lo (halte Naamsestraat)

Gemiddeld rijdt er overdag op weekdagen **om het kwartier** een bus van en naar het station.

MET DE TAXI

Veel bezoekers en patiënten kiezen ervoor om met de taxi naar het ziekenhuis te komen. Een taxi biedt extra comfort. Bovendien moet je je niet over parking bekommeren.
Bij je vertrek uit het ziekenhuis kan een onthaalmedewerker een taxi voor je regelen.

ROLSTOELEN

Rolstoelen staan ter beschikking:
- aan het onthaal (gebouw O).
- aan de ingang van gebouw A, B, S (hoofdgebouw), op de eerste(!) verdieping.
- aan de ingang van gebouw M. Gebouw M bevindt zich aan de linkerzijde, wanneer je de ziekenhuissite betreedt via de ingang aan de Naamsestraat.

Gelieve rolstoelen steeds terug te brengen. De volgende patiënt zal je dankbaar zijn.

ROOKVERBOD OP DE ZIEKENHUISSITE

Roken is verboden in het ziekenhuis, in alle patiëntenkamers, gemeenschappelijke ruimten en aan de ingangen van het ziekenhuis. Als je toch wenst te roken, kan je terecht in de overdekte rookruimte aan de ingang Naamsestraat. Peuken in de asbakken a.u.b.

Bezoekers onder invloed van alcohol of drugs zullen **de toegang tot het ziekenhuis worden geweigerd.**

IN DE BUURT VAN HET ZIEKENHUIS

Ons ziekenhuis is gevestigd in het hartje van de stad. Bijgevolg zijn er een heleboel diensten die je meteen bij de hand hebt, zoals een geldautomaat, bakker, slager, krantenwinkel, broodjeszaak, restaurants, bloemist, overnachtingsmogelijkheid, apotheek …

Op onze website vind je een handig overzicht van alle nuttige diensten in de buurt van het ziekenhuis:
http://www.hhleuven.be/nl/bezoekers/voorzieningen-in-de-buurt/

OPNAME

SOORTEN OPNAMES

Afhankelijk van het type, verloopt de opname anders.
We maken een onderscheid tussen
- een opname via spoed
- een geplande meerdaagse opname
- een dagopname

EEN OPNAME VIA SPOED

Heb je dringende medische hulp nodig, dan kan je 24 uur op 24, alle dagen van de week terecht bij onze dienst spoed.

Je kan deze dienst het makkelijkst bereiken via de H. Consciencestraat, een zijstraat van de Naamsestraat. Parkeren is mogelijk aan de dienst spoed, tijdens je verblijf op de desbetreffende dienst.

T 016 20 92 80

EEN GEPLANDE, MEERDAAGSE OPNAME

De datum van je opname ontvang je van je behandelende arts. Hij bezorgt je ook o.a. een voorinschrijvingsformulier dat je ingevuld moet bezorgen aan het onthaal. Een medewerker brengt je opname dan verder in orde en bespreekt o.m. je kamerkeuze, verzekering ...

Eén werkdag vóór je opname wordt het exacte tijdstip van opname bepaald. Dit wordt je telefonisch meegedeeld. Op de dag van je opname meld je je eerst aan bij het onthaal.

Regel, samen met je opname, ook je ONTSLAG.
De opnameperiode in een ziekenhuis is soms kort. Ga ervan uit dat je thuis verder moet herstellen. Daarom is het belangrijk je thuissituatie voor te bereiden. Mogelijk wil je beroep doen op thuisverpleging of kinesitherapie, heb je nood aan ondersteunende materialen (bvb. rollator), wens je maaltijdbezorging. Onze sociale dienst kan je hierbij helpen. Meer info op pagina 14.

EEN DAGOPNAME

Kom je naar het ziekenhuis voor een ingreep, onderzoek of behandeling en ga je diezelfde dag naar huis, dan spreken we van een dagopname. In zeldzame gevallen kan je arts beslissen dat je, om medische redenen, toch in het ziekenhuis moet overnachten.

De datum en het tijdstip van je dagopname ontvang je van je behandelende arts. Hij bezorgt je ook o.a. een voorinschrijvingsformulier dat je ingevuld moet bezorgen aan het onthaal. Een medewerker brengt je opname verder in orde. Eén werkdag vóór je opname wordt het exacte tijdstip van opname bepaald. Dit wordt je telefonisch meegedeeld. Op de dag van je opname meld je je eerst aan bij het onthaal.

ER ZIJN VERSCHILLENDE TYPES DAGOPNAMES MOGELIJK

Dagopname GERIATRIE:
In het geriatrisch daghospitaal kan je met lichamelijke, psychische en/of sociale problemen gedurende één dag comfortabel en rustig opgenomen worden. Het medisch aanbod bestaat zowel uit diagnose, therapie en/of revalidatie. De geriater werkt samen met een team van hulpverleners bestaande uit: verpleegkundigen, kinesist, ergotherapeut, psycholoog en sociaal assistent.

- OPENINGSUREN: elke werkdag van 8 uur tot 16.30 uur
- CONTACT: 016 20 99 36
- LOCATIE: Gebouw A, vierde verdieping, vooraan in de gang, aan je linkerzijde

Aan het onthaal zullen onze medewerkers je de nodige informatie verschaffen over de opnameverklaring, de kamerkeuze en de verzekering. Informeer voor de opname bij je verzekering of ziekenfonds welke kosten vergoed worden.

**WE VERWACHTEN JE OP DE DAG VAN DE OPNAME.
KAN JE DE AFSPRAAK NIET NAKOMEN? MELD HET ONS TIJDIG!**

016 20 92 09 of via het secretariaat van de arts
onthaal@hhleuven.be

Dagopname KINDERGENEESKUNDE:
In het pediatrisch dagziekenhuis worden kinderen opgenomen voor kleine (chirurgische) ingrepen of onderzoeken. Ze worden hierbij steeds begeleid door één ouder. Broertjes of zusjes kunnen hierbij niet aanwezig zijn.

- CONTACT: 016 20 99 23
- LOCATIE: Gebouw B, derde verdieping

Heelkundig DAGZIEKENHUIS:
Bij het heelkundig daghospitaal kan je terecht voor minder invasieve chirurgische ingrepen, onderzoeken of behandelingen.

- OPENINGSUREN: elke werkdag van 7 tot 19 uur
- CONTACT: 016 20 98 83
- LOCATIE: Gebouw A, vijfde verdieping

Dagopname INWENDIGE GENEESKUNDE:
Bij het inwendig daghospitaal kan je terecht voor niet-chirurgische ingrepen of behandelingen. We denken hierbij o.m. aan oncologische behandelingen zoals chemotherapie, maar ook onderzoek (coloscopie, gastroscopie, endoscopie) of behandeling (infuustherapie, bloedtransfusie).

- OPENINGSUREN: elke werkdag van 7 tot 19 uur, vrijdag van 8 tot 15.20 uur
- CONTACT: 016 20 98 83
- LOCATIE: Gebouw S, derde verdieping

VRAGEN OVER JE OPNAME?

Bel de opnamedienst, op het nummer **016 20 92 43** of **016 20 92 53**.

VRAGEN OVER DE KOSTPRIJS?

Contacteer de financiële dienst: elke dag bereikbaar tussen 8.30 en 12.30 uur, op het nummer **016 20 93 12** of via mail: **facturatie@hhleuven.be**

KIES JE KAMERTYPE

Bij je inschrijving kan je kiezen tussen een één- of meerpersoonskamer.
Je kamerkeuze beïnvloedt de kostprijs van je verblijf. Kies je een eenpersoonskamer, dan worden er supplementen aangerekend (kamersupplement en artsen-honorariumsupplement). Meer informatie over de kostprijs vind je op pagina 19.

Je kamerkeuze heeft vanzelfsprekend geen invloed op de kwaliteit van je verzorging, alleen op je comfort en privacy. Onze opnamedienst tracht zoveel mogelijk tegemoet te komen aan je voorkeur inzake kamerkeuze. Soms gebeurt het echter dat het door jou gekozen kamertype niet beschikbaar is. We hopen in dat geval op je begrip.

Wat als ...

- … je in een duurder kamertype verblijft (bvb. op basis van advies arts, organisatorische redenen ...), zonder dat je hier expliciet voor koos?
  Dan wordt de kostprijs van de door jou gekozen kamer gehanteerd.
- … je in een goedkoper kamertype verblijft en je koos voor een eenpersoonskamer?
  Dan betaal je alleen de kostprijs van het goedkoper kamertype.

ROOMING IN

Op sommige afdelingen bieden we de mogelijkheid aan familieleden om te overnachten op de kamer van een patiënt. De regels hieromtrent zijn als volgt:

- Kindergeneeskunde: beperkt tot één ouder/familielid;
- Kraamkliniek: de partner van de moeder kan overnachten;
- Neonatologie: In zeer uitzonderlijke gevallen kan één ouder overnachten in een kamer vlakbij de dienst neonatologie. De periode hiervoor is echter wel beperkt en te overleggen met de hoofdverpleegkundige.
- Palliatieve zorgeenheid: beperkt tot één persoon en in overleg met de hoofdverpleegkundige.

Per nacht wordt een kostprijs van 25 euro aangerekend, met een maximaal verblijf van 5 nachten. Ontbijt wordt voorzien.

DE DAG VAN DE OPNAME

WAT HEB JE NODIG...

VOOR JE REGISTRATIE

Zorg dat je op de dag van je opname onderstaande informatie zeker bij je hebt voor de inschrijving:

- identiteitskaart (voor kinderen: kids-ID) of geldige verblijfsvergunning
- gegevens hospitalisatieverzekering, indien je hierover beschikt
- gegevens ziekenfonds
- gegevens (naam, adres en telefoonnummer) van minstens één contactpersoon
- naam en adres van je huisarts

Woon je in een ander EU-land?
Neem dan zeker onderstaande informatie mee:

- EHIC (European Health Insurance Card) of een vervangingsattest
- S2-formulier: dit formulier biedt een buitenlandse verzekerde de mogelijkheid om zich te komen laten verzorgen in België

Woon je in een ander NIET EU-land?
In dat geval moet je de volledige factuur zelf betalen. Voor de terugbetaling dien je contact op te nemen met het ziekenfonds of de verzekering in je thuisland.

Voor meer info, raadpleeg www.hhleuven.be/ziekenhuiskosten-zonder-ziekenfonds

Word je opgenomen ten gevolge van een arbeidsongeval?
Bezorg ons dan alle gegevens. We hebben informatie nodig van je werkgever, van de verzekeraar van je werkgever, polisnummer van je werkgever, datum en uur van ongeval en schadedossiernummer bij verzekeraar.

VOOR JE BEHANDELING EN ZORG

Eventueel:

- ingevulde vragenlijst (noodzakelijk bij sommige operatieve ingrepen)
- thuiszorgformulier, indien van toepassing
- verwijsbrief van je arts
- resultaten van voorafgaande onderzoeken
- thuismedicatie in originele verpakking en eventueel medicatieoverzicht
- allergielijst
- dieetlijst
- bloedgroepkaart

VOOR JE VERBLIJF

Bij een hospitalisatie

- toiletgerief (tandenborstel, tandpasta, handdoeken, washandjes, vloeibare zeep, kam, shampoo, bodylotion, één grote badhanddoek, scheergerief ...)
- nachtkledij en ondergoed
- kamerjas en stevige, bij voorkeur, gesloten pantoffels
- lectuur, schrijfgerief, mp3-speler, knuffel en speelgoed (opname pediatrie) ...
- indien van toepassing: speciale kousen ter preventie embolie of trombose
- indien van toepassing: doosje voor hoorapparaat, contactlenzen of kunstgebit, krukken, rollator ...

Bij een dagopname

- kamerjas, stevige, bij voorkeur, gesloten pantoffels
- lectuur, schrijfgerief, knuffel en speelgoed (opname pediatrie) ...
- indien van toepassing: doosje voor hoorapparaat, contactlenzen of kunstgebit, krukken, rollator ...

Breng geen waardevolle voorwerpen mee naar het ziekenhuis. Bezorg geld, juwelen en andere waardevolle voorwerpen aan je familie. Smartphones, laptops en tablets berg je veilig op.

Het ziekenhuis is niet verantwoordelijk bij verlies of diefstal. Sommige afdelingen beschikken over een kluisje.

WIE NOG VERWITTIGEN?

Wanneer je in het ziekenhuis verblijft, dan kan je niet gaan werken of naar school gaan. Vraag aan je arts een ziekteattest voor de periode dat je afwezig bent en bezorg dit zo snel mogelijk aan je werkgever.

Langere periode arbeidsongeschikt?
Ben je langer dan één maand arbeidsongeschikt? Vraag dan een getuigschrift voor arbeidsongeschiktheid bij je ziekenfonds. Dit formulier moet door jou én je werkgever ingevuld en vervolgens terugbezorgd worden aan je ziekenfonds. Hierdoor heb je recht op een vervangingsinkomen van de mutualiteit.

Ben je zelfstandige?
Heb je een polis gewaarborgd inkomen afgesloten? Neem dan contact op met je verzekeringsmaatschappij.

Ben je werkloos?
Neem contact op met de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening (RVA).

Wat bij een ongeval?
Een arbeidsongeval, verkeersongeval, sportongeval, een val thuis ... al deze ongevallen moet je melden bij je ziekenfonds. Dat doe je via het formulier "aangifte van ongeval" dat je bij je ziekenfonds kan verkrijgen.

EERST NAAR HET ONTHAAL

De dag van je opname kom je op het aangegeven tijdstip naar het onthaal zodat je administratief dossier rustig in orde gebracht kan worden. Dan onderteken je ook de opnameverklaring waardoor o.m. je kamerkeuze wordt vastgelegd.

Na je inschrijving word je door de medewerkers van het onthaal verwezen naar de opnameverpleegkundige of de verpleegafdeling. Daar voert een verpleegkundige een opnamegesprek met jou en vervolledigt ze je patiëntendossier.

Ze zal je ook vragen naar je voorkeuren inzake brood, drank, maaltijdwensen ... Indien je een **specifiek dieet** volgt, kan je steeds vragen naar een gesprek met de diëtisten van het ziekenhuis.

JE VERBLIJF

IDENTIFICATIEBANDJE

Tijdens je verblijf zal je gevraagd worden een polsbandje te dragen, met je naam en geboortedatum. Dit polsbandje helpt ons om accurater te werken en vergissingen te vermijden.
Staat er foutieve informatie op? Meld dit onmiddellijk aan een verpleegkundige of onthaalmedewerker.

ONTHAAL OP DE AFDELING

Op de afdeling word je ontvangen door een medewerker die je je kamer toewijst en praktische informatie geeft, waaronder de dagindeling.

De tijdstippen voor verzorging, medicatie en artsenbezoeken zijn soms anders op de verschillende afdelingen, maar op de meeste afdelingen geldt ongeveer de volgende dagindeling:

- 7 – 8 uur: ontbijt
- Voormiddag: onderzoeken en behandelingen
- Rond 12 uur: middagmaal en koffie/thee
- Namiddag: onderzoeken en behandelingen
- Rond 17 uur: avondmaal
- 20 uur einde bezoek

Meer details over het verloop op de afdeling waar je verblijft, vind je in de afdelingsbrochure.

MAALTIJDEN

Indien je arts het noodzakelijk acht, dan wordt er voor jou een aangepast menu voorzien. Volg je een aangepast dieet, meldt het ons. De verpleegkundige contacteert de diëtisten voor verdere bespreking.

VERLAAT JE DE AFDELING?

Gelieve dan steeds de verpleegkundige te verwittigen. Draag een kamerjas of dagkledij bij het verlaten van de kamer.

HUISDIEREN

Huisdieren zijn **niet toegelaten in het ziekenhuis** met uitzondering van assistentiehonden. Deze dieren dragen herkenningstekens en voor hun aanwezigheid wordt er een officieel certificaat voorgelegd aan de verpleegkundige. We verzoeken je wel om zelf afspraken te maken met familie of vrienden voor de verzorging van en wandeling met het dier.

ONDERSTEUNING TIJDENS JE VERBLIJF

Heb je tijdens je verblijf vragen of wil je met iemand praten over een probleem? Dan zijn er diverse ondersteunende diensten die voor je klaar staan. Via een verpleegkundige op je afdeling kan je desgewenst een afspraak maken of informatie verkrijgen.

Sociale dienst
Zij helpen je bij allerhande vragen. Je maakt je zorgen over je ziek zijn, over je herstel dat uitblijft, over je familie en je thuissituatie of over je ontslag uit het ziekenhuis. De sociaal assistent luistert, ondersteunt en begeleidt je bij het zoeken naar hulp.

Je kan de sociale dienst bereiken, elke werkdag tussen 8.30 en 16.30 uur op het nummer 016 20 99 16, of via mail: medewerkerssocialedienst@hhleuven.be

Pastorale dienst
Heb je behoefte aan een rustig, vertrouwelijk gesprek? Dan kan je contact opnemen met onze pastor. In het ziekenhuis is ook een kapel (eerste verdieping van gebouw A). Je kan er doorlopend terecht.

Je kan de pastors bereiken, elke werkdag tussen 8.30 en 17 uur en in het weekend tussen 9 en 12 uur op het nummer 016 20 93 61 of 016 20 93 31.

Geriatrisch supportteam
Het geriatrisch supportteam is erop gericht om patiënten (+75) ondersteuning te bieden tijdens hun hospitalisatie op niet geriatrische afdelingen. Ze overleggen met de hoofdverpleegkundige van de desbetreffende afdeling en de behandelende arts over het zorgtraject en eventuele bijkomende begeleiding zoals psychologische of sociale ondersteuning, tussenkomst van ergotherapeuten of kinésist ...

Je kan het geriatrisch supportteam bereiken, elke werkdag tussen 8 en 16 uur, op het nummer 016 20 91 88 of 016 20 91 91 of via mail: gst@hhleuven.be

Palliatief supportteam
Ook wanneer een patiënt niet langer kan genezen, blijft goede medische zorg belangrijk. Deze zal niet zozeer gericht zijn op een genezende behandeling, maar eerder op het comfort van de patiënt. Het palliatief supportteam is een mobiel team dat de integratie van deze palliatieve zorg op de verschillende verpleegafdelingen van het ziekenhuis ondersteunt.

Je kan het palliatief supportteam bereiken, elke werkdag tussen 9 en 17 uur, op het nummer 016 20 99 11 of via mail: pst@hhleuven.be

Ombudsdienst
Onze artsen en medewerkers streven er naar om de behandeling, zorg en dienstverlening aan patiënten, hun familie en bezoekers zo optimaal mogelijk te laten verlopen. Het kan zijn dat je zeer tevreden bent over de dienstverlening en dit graag wil melden. Het kan echter ook gebeuren dat je, ondanks alle oprechte inspanningen, niet tevreden bent over (een onderdeel) van de dienstverlening. Jouw mening is voor ons van groot belang. Wij stellen het erg op prijs dat je je bevindingen, positief en negatief, aan ons kenbaar maakt.

Je kan de ombudsdienst bereiken, elke werkdag (behalve vrijdag) tussen 8.30 en 17 uur op het nummer 016 20 92 08, via mail: ombudsdienst@hhleuven.be , via het contactformulier op de website of via de brievenbus aan het onthaal.

ONTSPANNING TIJDENS JE VERBLIJF

We streven er in ons ziekenhuis naar om je verblijf zo aangenaam mogelijk te maken. Onderstaande faciliteiten zijn erop gericht om je comfort te verbeteren. Alle kamers zijn voorzien van een radio en een televisietoestel, waarop een ruim aanbod aan digitale zenders beschikbaar is.

Telefoon

- ZELF TELEFONEREN:
  Wil je vanuit je kamer een buitennummer vormen? Dan heb je een code nodig. Deze persoonlijke telefooncode krijg je bij je opname. Deze code blijft behouden bij verhuis naar een andere kamer of afdeling. Elk gesprek wordt automatisch verrekend in je eindfactuur van het ziekenhuis. Gelieve bij ontslag je telefooncode te vernietigen om misbruik te voorkomen.
- GEBELD WORDEN:
  Je bent telefonisch rechtstreeks bereikbaar in het ziekenhuis tussen 7.30 en 20 uur. We vragen om rekening te houden met deze uren om de rust en het herstel van jezelf en anderen te bevorderen.
  Je persoonlijk telefoonnummer ontvang je aan het onthaal bij inschrijving.

Internet

Indien je je tablet of laptop meebrengt, dan kan je in elke kamer en wachtruimte van ons ziekenhuis gebruik maken van het draadloos internet, genaamd "HHL-bezoekers". Je dient je hiervoor wel te registreren. Patiënten doen dit met de telefooncode die ze ontvangen bij inschrijving. Bezoekers registreren zich op basis van hun gsm-nummer.

Bibliotheek

Het ziekenhuis beschikt over meer dan 1000 boeken en stripverhalen. De bibliotheek is gelegen op de derde verdieping in gebouw O. Je kan via een zorg-medewerker vragen om een boek te ontlenen. Vrijwilligers van de bibliotheek komen ook op regelmatige basis bij jou langs, meestal op maandag, zodat je een keuze kan maken uit het aanbod. Op maandagmiddag is de bibliotheek ook open voor wie een bezoekje wil brengen.

Kranten en tijdschriften

Deze zijn te koop aan het onthaal (gebouw O, gelijkvloers). Je kan betalen via bankkaart. In de Naamsestraat (richting Naamsepoort, aan je linkerzijde), vind je ook een krantenwinkel.

Postbedeling

Je blijft steeds bereikbaar voor vrienden en familie die een brief of kaart willen sturen. Vraag hen om de brief als volgt te adresseren:
Dhr/Mevr ... (naam + voornaam)
Regionaal Ziekenhuis H. Hart
Kamer ... (nummer)
Naamsestraat 105
3000 Leuven

Kapel en stille ruimte

De wortels van het Heilig Hartziekenhuis zijn christelijk maar we willen een ziekenhuis zijn waar iedereen zich welkom voelt. De kapel/stille ruimte is gelegen in gebouw A, op de eerste verdieping tegenover de traphal. Je kan er doorlopend terecht om even te bezinnen.

Kleine en grote honger?

In de cafetaria (gebouw A, gelijkvloers) serveert onze chef-kok dagelijks twee gerechten. Daarnaast worden er broodjes, koude schotels ... aangeboden.

OPENINGSUREN:

- weekdagen: doorlopend tussen 8.30 en 19.30 uur
- weekend: tussen 11 en 13.30 uur en van 14.15 tot 19 uur. Gesloten van 13.30 tot 14.15 uur

Voor een drankje of een snack kan je ook terecht in onze automaten. Je vindt deze in gebouw A, gelijkvloers aan de liften. Aan het onthaal (gebouw O) is ook een drankautomaat.

Gsm-gebruik

Een gsm of smartphone is vandaag niet meer weg te denken. We verbieden deze toestellen niet in ons ziekenhuis, maar we vragen je wel om rekening te houden met volgende regels.

- Houd je gsm, in de omgeving van pompen en medische apparatuur, steeds op minstens één meter afstand.
- Zet je gsm uit of op "vliegtuigstand" op de afdelingen intensieve zorgen, spoedgevallen (in de onderzoek-box), stroke-unit, neonatologie en cardiologie.

ONTVANG JE BEZOEK?

Heel fijn voor je. De steun van vrienden of familie is ook belangrijk. Daarom zijn ze meer dan welkom, tijdens de bezoekuren.

De bezoekuren situeren zich tussen 14 en 20.00 uur. Sommige afdelingen (pediatrie, intensieve zorgen, stroke-unit) beperken het bezoek om de rust van onze patiënten te waarborgen. De afdelingsbrochures geven hierover meer toelichting.

ENKELE TIPS VOOR BEZOEKERS:

- Bezoek is fijn, maar overdaad schaadt. Zorg dat je voldoende tijd hebt om te rusten. Ook in de gangen en gemeenschappelijke ruimtes trachten we het rustig te houden.
- Laat bezoekers op voorhand informeren of een bezoekje past, in functie van lopende onderzoeken, je rust en herstel.
- Een kadotip? Lectuur! Tijdschriften en boeken bieden ontspanning tijdens je verblijf.
- **Bij aanwezigheid van artsen, verpleegkundigen en andere hulpverleners vragen we aan bezoekers om de kamer te verlaten.**
- Het maken van beeld- en geluidsopnamen in aanwezigheid van artsen, verpleegkundigen en andere hulpverleners is verboden. Gelieve ook hun privacy te respecteren.

NAAR HUIS

De arts beslist wanneer je het ziekenhuis mag verlaten. We streven ernaar om je verblijfsduur zo kort mogelijk te houden. Thuis kan je dan in je vertrouwde omgeving verder herstellen. We zorgen er echter voor dat je goed voorbereid en voorzien van de nodige informatie huiswaarts kan trekken.

ONTSLAGMAP

Bij je ontslag ontvang je van de verpleegkundige een ontslagmap. Die bundelt alle informatie en formulieren die je nodig hebt voor je herstel en verdere opvolging, o.a.:

- een brief voor de huisarts. Hij krijgt deze ook elektronisch toegestuurd.
- eventuele voorschriften voor medicatie of thuisverzorging (bvb. kinesitherapie)
- documenten die aangevraagd werden, bvb. getuigschriften, i.v.m. verzekering, arbeidsongeschiktheid ...)

ONTSLAGLOUNGE

Op de dag van je ontslag verwachten we dat je de kamer vóór 12 uur verlaat. Op die manier kunnen wij de kamer tijdig klaarmaken voor een nieuwe patiënt. We begrijpen natuurlijk dat het voor jou omwille van praktische redenen (vervoer, opvang thuis ...) niet altijd mogelijk is om het ziekenhuis al in de voormiddag te verlaten. In dat geval kan je gebruik maken van de ontslaglounge, gelegen op de derde verdieping van gebouw A. Er wordt koffie, thee en water aangeboden en er zijn tijdschriften, kranten en televisie ter beschikking.

KISS & RIDE

Komt een familielid of vriend je ophalen? Dan kan je begeleider zijn auto voorrijden op de kiss & ride parking, op de binnenplaats aan gebouw O. We vragen echter wel om de parkeertijd te beperken tot 15 minuten.

Kijk vóór het verlaten van de kamer goed na of je niets hebt achtergelaten in de kasten, het nachtkastje, de badkamer of de koelkast. Vinden we toch iets, dan contacteren we je. Achterafgelaten voorwerpen worden tot drie maanden na vertrek bewaard.

OPGELET!

Indien je het ziekenhuis verlaat zonder toestemming van de arts, dan doe je dit op eigen verantwoordelijkheid en word je gevraagd om een verklaring te ondertekenen dat dit je keuze is.

Je huisarts wordt in dit geval ook op de hoogte gebracht zodat de continuïteit van je zorg kan gewaarborgd worden.

HET FINANCIEEL PLAATJE

Een ziekenhuisverblijf heeft een prijskaartje. Wil je voor je opname zicht krijgen op de kostprijs, raadpleeg onze website voor een kostenraming www.hhleuven.be/kostenraming of neem contact op met onze financiële dienst.

Je ontvangt de factuur via de post, op het einde van de maand volgend op je ontslag uit het ziekenhuis. Wij vragen je om je factuur twee weken na verzenddatum te betalen. Gebruik hiervoor de gegevens op het overschrijvingsformulier en **vergeet zeker niet om de gestructureerde mededeling te vermelden**.

De kosten op je factuur zijn afhankelijk van een aantal zaken en keuzes die je maakt. Je ziekenfonds zorgt voor een gedeeltelijke terugbetaling, maar ook via een eventuele hospitalisatieverzekering zullen bepaalde kosten al dan niet vergoed worden. Daarnaast heeft ook je verblijfsduur, type ingreep of behandeling, apotheekkosten ... een invloed op de uiteindelijke kostprijs.

Heb je vragen bij je factuur, wens je een kostenraming of heb je moeite met de betaling? Dan kan je terecht bij onze financiële dienst. Elke dag bereikbaar tussen 8.30 en 12.30 uur, op het nummer 016 20 93 12 of via mail: facturatie@hhleuven.be. Indien noodzakelijk kan er een afspraak belegd worden voor een persoonlijk gesprek.

Heb je een hospitalisatieverzekering?
Informeer vóór je opname welke kosten bijkomend gedekt worden.

WE GEVEN EEN OVERZICHT VAN DE BEDRAGEN DIE JE ZELF MOET BETALEN

VOORSCHOT

In sommige gevallen wordt je gevraagd om een voorschot te betalen. Dat kan in contant geld, via bancontact of met een creditcard.

- Indien je een behandeling ondergaat die niet erkend is door het RIZIV; bv. esthetische ingrepen.
- Indien je geen (geldig) bewijs kan voorleggen van je lidmaatschap bij een ziekenfonds of verzekering.

JE FACTUUR

De opbouw van je factuur volgt een wettelijk vastgelegd stramien. Ze wordt ook automatisch aan je ziekenfonds bezorgd die het grootste deel van de verblijfskosten betaalt. Het persoonlijk aandeel, m.a.w. het deel dat je zelf dient te betalen, is wettelijk bepaald (remgeld).

Jij betaalt dus de factuur met het remgeld (de persoonlijke tussenkomst van de patiënt) en andere kosten die niet door het ziekenfonds gedekt zijn.

Een deel van de verpleegdagprijs
Je aandeel in de verpleegdagprijs is wettelijk vastgelegd. Deze kosten staan los van je kamerkeuze.

Kamersupplement
Indien je een individuele kamer koos en daar ook verbleef, dan wordt er een kamersupplement aangerekend.

In dat geval betaal je volgend kamersupplement:

- Voor een éénpersoonskamer: € 70 per dag
- Uitz. materniteit: € 95 per dag

Koos je voor een gemeenschappelijke of tweepersoonskamer, dan hoef je geen kamersupplement te betalen.

Supplement op het ereloon van de artsen
De erelonen of honoraria zijn de vergoedingen die artsen aanrekenen voor hun prestaties. Voor elke prestatie bestaat een vast basistarief of conventietarief dat afgesproken werd tussen de artsen en ziekenfondsen.
Daarnaast zijn er nog de ereloonsupplementen. Dat zijn, zoals het woord zelf zegt, supplementen die door de zorgverstrekker bovenop het ereloon aangerekend kunnen worden. De spelregels daaromtrent zijn duidelijk. Een arts kan alleen een ereloonsupplement aanrekenen indien de patiënt op eigen verzoek op een éénpersoonskamer verblijft.

Forfaits medisch-technische diensten
Bij je opname betaal je een aantal vaste bijdragen (forfaits). Deze zijn opgelegd door de overheid. Deze forfaits moet het ziekenhuis altijd factureren, ook al heb je geen dergelijke leveringen of prestaties gekregen. Het betreft forfaits voor:

- terugbetaalbare geneesmiddelen (per dag in het ziekenhuis)
- klinische biologie
- medische beeldvorming
- technische verstrekkingen

Farmaceutische kosten
Binnen deze categorie vallen:

- farmaceutische geneesmiddelen: afhankelijk van het type worden deze volledig, gedeeltelijk of niet terugbetaald.
- para-farmaceutische geneesmiddelen. We denken hierbij o.m. aan een thermometer, cold-pack, lotions ...
- implantaten, prothesen en niet-implanteerbare medische hulpmiddelen zoals heup- en knieprotheses, platen, schroeven. Voor bepaalde implantaten en prothesen is terugbetaling voorzien.

Persoonlijke kosten
Persoonlijke kosten zijn kosten die je tijdens je verblijf in het ziekenhuis maakt, zoals bijvoorbeeld telefoon, hygiënische producten, overnachting van een extra persoon die je vergezelt ...

OPGELET!
Zorg dat je in orde bent met je **ziekenfonds**. Zo niet, dan moet je de volledige kostprijs van je verblijf zelf betalen.

HEB JE VRAGEN OVER DE KOSTPRIJS VAN JE BEHANDELING? STEL DEZE GERUST AAN JE BEHANDELEND ARTS

DRAAG ZELF BIJ AAN KWALITATIEVE EN VEILIGE ZORG

Het Regionaal Ziekenhuis Heilig Hart Leuven streeft ernaar om kwaliteitsvolle zorg te verlenen waarbij jouw noden en verwachtingen als patiënt het belangrijkste uitgangspunt vormen. Onze artsen en medewerkers staan elke dag klaar om je de best mogelijke zorg aan te bieden. Veiligheid is hierbij essentieel. Ook jij, als patiënt kan zelf je steentje bijdragen.

DRAAG STEEDS JE IDENTIFICATIEBANDJE

Dit polsbandje bevat belangrijke informatie en wordt door onze medewerkers gebruikt om accuraat te werken en vergissingen te vermijden.

Is je polsbandje losgekomen? Meld het dan bij een verpleegkundige. Je krijgt zo snel mogelijk een nieuw.

Aanvullend vragen we regelmatig naar je naam, voornaam en geboortedatum. Dit doen we als extra controle.

VOORKOM BESMETTING, MET EEN GOEDE HANDHYGIËNE

Infecties worden veelal doorgegeven via de handen. Het spreekt voor zich dat een goede handhygiëne dus onontbeerlijk is. Denk er dus aan om je handen te wassen voor en na de maaltijd, na elk toiletgebruik, of na het snuiten van je neus.

Door je nagels kort te houden voorkom je bovendien dat micro-organismen zich onder je nagels gaan "huisvesten".

We verwachten van al onze medewerkers een even nauwgezette handhygiëne om overdracht van micro-organismen tussen patiënten te voorkomen. Als patiënt mag je de zorgverstrekker hierop aanspreken.

WEET WELKE MEDICATIE JE NEEMT

Informeer bij de verpleegkundige of arts welke medicatie je krijgt en waarvoor deze medicatie dient. Vraag ook na wanneer je bedenkingen hebt bij een kleur, vorm of hoeveelheid van geneesmiddelen die je krijgt toegediend.
Medicatie wordt altijd in de gesloten verpleegwacht bewaard, nooit bij de patiënt. Tijdens de medicatieronde geeft de verantwoordelijke verpleegkundige de medicatie aan jou. Neem je thuis voedingssupplementen? Dan dien je deze wel zelf te voorzien tijdens je ziekenhuisverblijf indien je deze verder wenst in te nemen.

LIEVER SLIKKEN DAN PRIKKEN

We streven ernaar om medicatie oraal te geven ("slikken") en dus niet per injectie ("prikken"). Verscheidende injecteerbare geneesmiddelen hebben een oraal alternatief met evenwaardig therapeutisch effect. Indien mogelijk verkiezen we dus een orale inname van medicatie boven de injecteerbare vorm.

INFORMEER ONS

Bij je opname in ons ziekenhuis krijg je een vragenlijst waarbij wij peilen naar een aantal belangrijke elementen: allergieën? Neem je thuis medicatie in? Lijd je aan een chronische ziekte? Heb je in het dagelijkse leven hulp nodig?...
Help ons om je opname zo vlot mogelijk te laten verlopen door zoveel mogelijk informatie te geven bij je opnamegesprek en door deze vragenlijst volledig in te vullen. Alleen op die manier kunnen wij onze behandeling optimaal afstemmen.

VOORKOM EEN HARDE LANDING

Eén op drie mensen van 65 jaar en ouder is jaarlijks het slachtoffer van een val. Maar ook op jongere leeftijd kan je onzacht in aanraking komen met de vloer. Daarom geven we volgende adviezen om het valrisico te beperken:

- Vraag hulp indien je niet zelfstandig in en uit bed kan stappen en kunt lopen. Zorg ervoor dat de bel binnen handbereik hangt.

- Zorg voor voldoende licht. Als je 's nachts moet opstaan, doe dan steeds het licht aan.
- Laat geen voorwerpen slingeren waarover je zou kunnen vallen.
- Sta langzaam recht om duizeligheid te voorkomen. Meld duizeligheid aan je zorgverlener.
- Loop niet op blote voeten of kousen. Draag steeds gesloten schoenen of pantoffels. Zorg ervoor dat je kleding niet over de grond sleept.
- Gebruik indien van toepassing een hulpmiddel, zoals krukken of een looprekje, tijdens het wandelen.
- Meld obstakels en gladde vloeren aan de medewerkers van het ziekenhuis.

PIJN? VERTEL HET ONS

Tijdens je verblijf in het ziekenhuis bestaat de kans dat je in aanraking komt met pijn.
We vragen je om je pijn te scoren via een pijnmeter. Zo kunnen wij de gepaste maatregelen treffen om een correcte pijnbehandeling na te streven.

STEL VRAGEN ALS JE IETS NIET BEGRIJPT

Indien je vragen hebt over het verloop van je behandeling, onderzoek of operatie, dan kan je bij je behandelende arts of verpleegkundige terecht. Volg afspraken en adviezen die je krijgt ook strikt op, zowel tijdens je verblijf als daarna. Vraag na wat je wel en niet mag doen. Indien je het gevoel hebt dat je tegenstrijdige adviezen krijgt, vraag dan naar duidelijkheid bij je arts of verpleegkundige.

JE PATIËNTENDOSSIER EN JE PRIVACY

In dit ziekenhuis wordt er gewerkt met een eigen centraal dossier per patiënt. Dit dossier vergemakkelijkt de communicatie tussen de verschillende zorgverleners die samen voor jouw zorg instaan. Op die manier draagt het patiëntendossier bij tot een veilige, kwaliteitsvolle en efficiënte zorg en is het in overeenstemming met de wet op de patiëntenrechten.

JE PATIËNTENDOSSIER IN EEN MEDISCHE SAMENWERKING TUSSEN VLAAMSE ZIEKENHUIZEN

Het Regionaal Ziekenhuis Heilig Hart Leuven heeft een medisch samenwerkingsverband (Nexuz Health) met een aantal andere Vlaamse ziekenhuizen. Omwille van die samenwerking wordt jouw patiëntendossier gedeeld met de zorgverleners van deze aangesloten ziekenhuizen indien je behandeling dit vraagt (bij doorverwijzing). Deze aanpak vormt een essentieel onderdeel van de gedeelde strategie van deze ziekenhuizen voor veilige en kwaliteitsvolle patiëntenzorg. De lijst van deelnemende partners groeit. Je vindt een actuele lijst van aangesloten ziekenhuizen op www.nexuzhealth.be.

HET GEBRUIK VAN EN INZAGE IN JE PATIËNTENDOSSIER

Artsen, verpleegkundigen en paramedici van al deze ziekenhuizen kunnen je dossier beveiligd raadplegen, enkel op voorwaarde dat ze direct bij jouw behandeling betrokken zijn en zolang hun betrokkenheid bij je behandeling duurt. Ook administratieve medewerkers hebben toegang tot een deel van jouw dossier voor de administratieve afhandeling. Daarnaast worden er in het Heilig Hart ziekenhuis op geregelde tijdstippen interne veiligheidsrondes georganiseerd met de bedoeling om de zorgkwaliteit te evalueren en te bevorderen. Er worden audits georganiseerd door externe accrediteringsorganisaties zoals NIAZ waarmee het ziekenhuis samenwerkt. Ook in het kader van deze veiligheidsrondes kan je patiëntendossier ingekeken worden. Elk van deze personen is strikt gebonden aan het beroepsgeheim en/of de discretieplicht. Door de manier van aanmelden om je dossier in te kijken is er een controle op hun rechten hiertoe. Vastgestelde misbruiken worden gesanctioneerd.

JE PATIËNTENDOSSIER BIJ DE HUISARTS

Dankzij het gebruik van beveiligde web-toepassingen kan ook je huisarts of doorverwijzende zorgverlener (specialist, klinisch bioloog, tandarts ...) je elektronisch patiëntendossier in een Nexuz Health-ziekenhuis raadplegen vanuit zijn praktijk. De doorverwijzer wordt op die manier beter geïnformeerd en betrokken bij het zorgproces en kan zo beter op de noden van de patiënt en zijn familie inspelen. Je huisarts heeft automatisch toegang tot je Nexuz Health-dossier. Wil je dit niet, dan kan je dit melden aan de inschrijvingsbalie van het ziekenhuis.

WAT ZIJN DE VOORDELEN VOOR JOU ALS PATIËNT?

Doordat deze ziekenhuizen werken met een gedeeld dossier hoef je in het ene ziekenhuis niet meer te herhalen wat er in het andere reeds gebeurde. Ook krijgt je behandelende arts steeds een volledig beeld van je gezondheidstoestand. Dit komt kwalitatieve zorg en behandeling ten goede, vermijdt dubbele onderzoeken en maakt doorverwijzing gemakkelijker.

WAT BETEKENT DIT VOOR JE PRIVACY?

Via een strenge toegangscontrole wordt in elk aangesloten ziekenhuis bijgehouden wie wanneer welk deel van je dossier heeft ingekeken, aangevuld en/of bewerkt. Je kunt je behandelende zorgverleners de toegang tot je dossier niet ontzeggen, omdat dit dossier een essentieel onderdeel is van een multidisciplinaire, geïntegreerde, veilige en kwaliteitsvolle behandeling. Ook indien je dossiergegevens in functie van je behandeling moeten worden gedeeld met zorgvertrekkers in een ander ziekenhuis is er een strenge beveiliging. Alleen zorgverstrekkers die bij je behandeling betrokken zijn, hebben toegang tot jouw dossier voor de tijd dat je behandeling duurt. Dit wil zeggen dat als je niet in ziekenhuis X behandeld wordt, je gegevens daar ook niet kunnen worden geraadpleegd. Pas wanneer je behandeld wordt bij één van de Nexuz Health-partners is je dossier toegankelijk voor betrokken zorgverleners in dat ziekenhuis.

WAT BIJ VRAGEN?

Indien je vragen hebt over je rechten als patiënt of over je recht op privacy in het bijzonder kan je steeds vragen om inzage te krijgen in wie je dossier heeft ingekeken en waarom. Je kan hiervoor terecht tijdens de kantooruren bij de **ombudsdienst** van het ziekenhuis op 016 20 92 08 of via ombudsdienst@hhleuven.be

Indien je algemene vragen hebt over het gebruik en beheer van je dossier in dit ziekenhuis en binnen de aangesloten Nexuz Health ziekenhuizen, dan kan je tijdens de kantooruren terecht via 016 20 90 19.

FEEDBACK OVER JE OPNAME

We hopen dat je tevreden bent over je verblijf in ons ziekenhuis.

Was de dienstverlening toch niet naar wens? Dan vernemen we graag van jou waar we verbeteringen kunnen aanbrengen. In het formulier hieronder kan je je bedenkingen, de zaken die je stoorden, maar ook de positieve aspecten van je verblijf neerpennen.

We hopen dat je hier even de tijd voor neemt. Je feedback geeft ons de kans om dag na dag te verbeteren.
Naam (niet verplicht):

Op welke afdeling verbleef je?:

Jouw feedback hieronder graag:

Scheur dit formulier uit en steek het in een gesloten omslag ter attentie van de ombudsdienst. Je vindt een brievenbus aan het onthaal.

NUTTIGE TELEFOONNUMMERS EN CONTACTGEGEVENS

JE VINDT ONS HIER:

Naamsestraat 105
3000 Leuven.

Onthaal / Inlichtingen
016 20 92 11
info@hhleuven.be

Raadplegingen
016 20 92 09
onthaal@hhleuven.be

Opnamedienst
016 20 93 59
opnameplanner@hhleuven.be

Spoedgevallen
016 20 92 80
spoedgevallen@hhleuven.be

Ombudsdienst
016 20 92 08
ombudsdienst@hhleuven.be

Sociale dienst
016 20 96 47
medewerkerssocialedienst@hhleuven.be

Financiële dienst
016 20 93 12
facturatie@hhleuven.be

www.hhleuven.be/onthaalbrochure

Dichtbij beter!

Regionaal ziekenhuis
Heilig Hart Leuven

Naamsestraat 105, 3000 Leuven

Verantwoordelijke uitgever: Katrien Van Gerven, algemeen directeur regionaal ziekenhuis Heilig Hart Leuven, Naamsestraat 105, 3000 Leuven