

# Onthaalbrochure voor de patiënt

---



[www.stpieter-bru.be](http://www.stpieter-bru.be)





# *Welkom*

Mevrouw, juffrouw, mijnheer,

U verblijft in het UMC Sint-Pieter en wij danken u voor uw vertrouwen.

Onze teams zullen alles in het werk stellen om alle vragen die u zich tijdens uw hospitalisatie kunt stellen te beantwoorden.

Wenst u bijkomende informatie, aarzel dan niet om contact op te nemen met een verpleegster van de eenheid waar u verblijft.

Wij wensen u een spoedig herstel.

*De directie*

\_\_\_ Respect \_\_\_ Innovatie \_\_\_ Engagement \_\_\_ Solidarité \_\_\_ Qualité \_\_\_



## HET UMC SINT-PIETER

Kwaliteitsvolle en nabije zorg voor iedereen, in Brussel, is onze roeping.

Wij groeien samen om u kwaliteitsvolle, innovatieve en toekomstgerichte geneeskunde te bieden.



## HET UMC SINT-PIETER, IN HET HART VAN DE STAD, MET PASSIE VOOR ZORG

---

Het UMC Sint-Pieter heeft **4 fundamentele opdrachten**

**GEZONDHEIDSZORGEN:** door ons streven naar uitmuntende geneeskunde werden wij als referentieziekenhuis voor zeer besmettelijke ziekten zoals SARS, tuberculose en het H1N1-virus aangesteld. Wij zijn door het RIZIV voor de behandeling van aids, diabetes en zuurstoftherapie erkend. Ook ontwikkelen wij een multidisciplinaire aanpak in onze verschillende ziekenhuizen.

**TOEGANKELIJKHEID:** humaan en sociaal, verwelkomen wij alle patiënten, ongeacht hun afkomst, filosofische of religieuze overtuiging of sociale status.

**NABIJHEID:** wij zijn een openbaar ziekenhuis in het hart van een grote Europese stad. Als openbare dienst gaan wij dagelijks actief de uitdagingen van de volksgezondheid aan zonder onze missie van buurtziekenhuis in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest te vergeten.

**UNIVERSITAIR ONDERWIJS:** dankzij onze bevoorrechte samenwerking met de Universit  Libre de Bruxelles (ULB) en de Vrije Universiteit Brussel (VUB) neemt het UMC Sint-Pieter deel aan het medisch onderwijs en onderzoek in België.

Dit alles is slechts mogelijk dankzij onze belangrijkste rijkdom: onze medewerkers die de 5 waarden van het UMC Sint-Pieter dragen en uitdragen: respect, engagement, solidariteit, innovatie en kwaliteit.

*Ons ziekenhuis is een publiekrechtelijke vereniging onderworpen aan de wet van 8 juli 1976 met maatschappelijke zetel in de Hoogstraat 322, 1000 Brussel.*



## UW OPNAME

---

### **HOSPITALISATIE GEPROGRAMMEERD DOOR DE DOKTER**

Bij een geprogrammeerde opname kunt u uw verblijf op voorhand organiseren. Dat kan gepaard gaan met een preopname waarbij u alle administratieve formaliteiten voor uw hospitalisatie op voorhand regelt. Zo wint u tijd wanneer u in het ziekenhuis aankomt en heeft u al heel wat nuttige informatie.

Als uw preopname nog niet geregeld is, kunt u voor uw hospitalisatie naar het onthaal van de opnames gaan om dat vooralsnog te doen.

### ..... **CAMPUS HALLEPOORT** .....

**Klassieke hospitalisatie en One Day (<24u):**  
het onthaal van de opname bevindt zich op het gelijkvloers,  
Wolstraat 105 – Ingang A (Route 504).

**Het onthaal van de opname is open:**  
Van maandag tot donderdag van 6u45u. tot 17u.  
Op vrijdag van 6u30u. tot 17u.

### ..... **CAMPUS ALEXIENS** .....

**Klassieke hospitalisatie**  
Het onthaal van de opname bevindt zich op de 1e verdieping  
van de Pain Clinic, Cellebroersstraat 13.

**Het onthaal van de opname is open:**  
van maandag tot donderdag van 08u tot 12u  
en van 13u tot 16u. Vrijdag van 08u tot 12u.



..... **PREOPNAME KRAAMAFDELING**

Patiëntes die in het UMC Sint-Pieter zullen bevallen, kunnen vanaf 26 weken zwangerschap, op afspraak, aan een apart loket hun preopname regelen (campus Hallepoort, route 205 - prenatale raadpleging).

Afspraak maken: aan het onthaalloket voor de raadplegingen (route 205)

T. 02/535.36.66 of via ons online formulier.



.....  
➔ **ANNULATIE**

Het is belangrijk ons zo snel mogelijk te verwittigen als u verhinderd bent voor uw geprogrammeerde opname. Als u niet ten laatste 2 werkdagen voor de datum van uw opname annuleert, worden u administratieve kosten aangerekend. T. 02/535.38.38

➔ **KEUZE VAN DE KAMER**

Tijdens de planning/preopname/opname hebt u de keuze tussen een eenpersoons- en een tweepersoonskamer. Wij proberen in de mate van het mogelijke uw wens te respecteren. Als dat niet onmiddellijk kan, doen wij er alles aan om u van zodra mogelijk naar de gewenste kamer te transfereren. Als u voor een eenpersoonskamer kiest, gaat u akkoord met de daarbij horende financiële voorwaarden zoals een kamersupplement en honorariasupplementen. Deze laatste zijn tot 200% van het basisbedrag



van het RIZIV begrensd. U krijgt alle voorwaarden in een document.

Ga na wat uw hospitalisatieverzekering dekt. Bij twijfel kunt u de dienst opnames of de cel planning contacteren die – als u ons met uw handtekening daartoe een mandaat geeft – in uw plaats bij uw verzekering kunnen informeren. Deze dienstverlening is gratis.

Enkel in een eenpersoonskamer kan een begeleider bij u logeren. U betaalt daarvoor een supplement van 25€/nacht na het akkoord van de zorgeenheid (in functie van de gezondheidstoestand van de patiënt). Uw begeleider kan ook in het ziekenhuis eten. De maaltijden dienen vooraf betaald te worden bij de dienst opnames.

Als u in een tweepersoonskamer verblijft, kan u geen enkel supplement aangerekend worden.

Volgens de rechten van de patiënt kunt u vrij uw arts kiezen (een interne dokter of een dokter toegestaan door het ziekenhuis).Belangrijk: de honoraria, de hospitalisatiekosten en de eventuele supplementen staan op de factuur die u na uw vertrek krijgt.





U moet nooit rechtstreeks aan een dokter betalen. Vraag hem gerust bijkomende informatie over zijn eventuele honorariumsupplementen. Buiten het voorschot dat u bij de dienst opnames of preopname betaalt, moet u binnen het ziekenhuis geen enkele betaling doen.

### → **TE NEMEN MAATREGELEN**

Gelieve uw werkgever, uw mutualiteit of verzekeringsorganisme op de hoogte te brengen van uw hospitalisatie. Sommige verzekeringen eisen een akkoord voor de tenlasteneming dat u bij de dienst opnames moet aanvragen (geïnformatiseerd systeem Assurcard of systeem van de verzekering). De dienst opnames kan u hier meer informatie over geven in functie van uw verzekeraar.



### → **DOCUMENTEN DIE U MOET MEEBRENGEN**

- Identiteitskaart of paspoort;
- Voor staatsburgers van de EU: de Europese ziekteverzekeringskaart (EZVK) of elk ander document dat uw ziekteverzekering u bezorgd heeft;
- Als de hospitalisatiekosten door een privé-instantie worden gedekt: het requisitoir;
- Indien nodig de verzekeringskaart Assurcard, Medi-Assistance, Mediacard, Medilink, Van Breda;
- Naam, adres, telefoonnummer van een referentiepersoon, te contacteren in geval van nood;
- Naam en adres van uw huisarts.



### ➔ **VOORSCHOT OP DE HOSPITALISATIEKOSTEN**

Bij de opname wordt u een voorschot gevraagd dat om de 7 dagen moet hernieuwd worden. Het bedrag van het voorschot hangt af van het type kamer dat u gekozen hebt en de hangende aanvraag tot tenlasteneming door uw verzekering. (Patiënten met een goedgekeurde tenlasteneming door hun verzekeraar moeten geen voorschot betalen). Het onthaal van de opname staat te uwer beschikking voor meer informatie over uw toekomstig verblijf. Onthaal van de opname T. 02/535.40.23

### ➔ **BESCHERMING VAN HET PRIVÉLEVEN**

*De veilige behandeling van uw persoonlijke gezondheidsgegevens, het naleven van het beroepsgeheim en de bescherming van uw privéleven zijn een fundamentele garantie voor het vertrouwen dat u ons schenkt.*

De behandeling gebeurt conform de wet van 30 juli 2018 en het Europees reglement over de gegevensbescherming. Ons reglement over het privéleven van de patiënt is beschikbaar op onze website ([www.stpierre-bru.be/protection-de-la-vie-privee](http://www.stpierre-bru.be/protection-de-la-vie-privee)).

Voor elke vraag en/of uitoefening van uw rechten ter zake kunt u de functionaris voor gegevensbescherming van het ziekenhuis schriftelijk contacteren op: [dpo@stpierre-bru.be](mailto:dpo@stpierre-bru.be)



Opgelet: dit reglement gaat niet over de toegang tot uw medisch dossier (wet op de rechten van de patiënt van 22/08/2002) waarvoor u schriftelijk contact moet opnemen met de hoofdarts: *secretariat.mc-dgm@stpierre-bru.be* of per brief aan dr. Michelle Dusart, Hoogstraat 322, 1000 Brussel.

### ➔ **NIETS AAN TE GEVEN? TOCH WEL! UW IDENTITEIT**

#### ***U bent hier niet gelijk wie***

Het is belangrijk de juiste zorgen te geven aan de juiste patiënt op het juiste moment! Het UMC Sint-Pieter doet er alles aan om zeker te zijn van uw identiteit. Een persoonsverwisseling is onaanvaardbaar.

#### ***WIJ GAAN U GOED IDENTIFICEREN OM U VEILIG TE VERZORGEN***

Concreet hebben wij het volgende nodig om u in alle veiligheid te verzorgen...

##### ***1. Een identiteitsbewijs:***

Bij uw aankomst stellen wij uw patiëntendossier samen aan de hand van een identiteitsbewijs met uw foto (identiteitskaart, paspoort, rijbewijs, verblijfskaart...)

Alle gegevens over uw identiteit zijn vertrouwelijk en mogen niet verspreid worden.

##### ***2. Een identificatiearmband en etiketten met uw gegevens:***

Uw armband staat garant voor een juiste identificatie bij elke verzorging. Om u in alle omstandigheden te kunnen herkennen – ook in uw slaap- staan uw persoonsgegevens op uw armband vermeld. Elke behandeling, elk voorschrift, elke handeling moeten bij de juiste persoon gebeuren!

### **3. U regelmatig bevragen:**

Het personeel zal meerdere keren per dag naar uw identiteit vragen. Wees daar niet verbaasd over. Deze systematische en herhaalde controle komt de veiligheid van uw behandeling ten goede.

### **4. U:**

Uw medewerking maakt het verschil

- a. **Controleer uw voornaam, familienaam en geboortedatum** op uw armband en etiketten
- b. **Draag altijd uw armband, doe hem niet uit** voor u het ziekenhuis verlaat
- c. **U hebt geen armband meer?** Meld het aan een verpleegkundige

### **➔ UW AANKOMST OP DE ZORGEENHEID**

U wordt door een lid van het zorgteam verwelkomd.

Het verzorgend personeel zal u uitleggen hoe u de toestellen in uw kamer kunt bedienen (bed, televisie, verlichting, verpleegoproep). Vervolgens worden u wat vragen gesteld om uw gewoontes te leren kennen (medicijnen, allergieën, protheses).

Al onze kamers zijn uitgerust met een toilet, telefoon en televisie. Luisteraars kunnen worden gekocht bij de automaten op de begane grond van het ziekenhuis. Elke patiënt beschikt over een kast die hij op slot kan doen.

### **➔ UW PERSOONLIJKE ZAKEN**

Het is handig als u volgende zaken meebrengt:

- Toiletbenodigdheden (tandenborstel, tandpasta, badhanddoeken, washandjes, scheerapparaat, haarborstel...)
- Nachtbenodigdheden (pantoffels, peignoir, nachtkleding...)





- Medicijnen die u misschien nodig zult hebben
- Iets om uw vrije tijd door te brengen (boek, laptop, spelletjes...)
- Wij raden u echter aan geen waardevolle voorwerpen mee te brengen.

---

## UW VERBLIJF

### > Televisie

Gelieve u tot een verpleegkundige van de eenheid te wenden om een afstandsbediening te bekomen.

Op kanaal 10 vindt u informatie over het UMC Sint-Pieter en uw verblijf bij ons. Op kanaal 18 vindt u informatie over de kraamafdeling, moederschap, borstvoeding en de dienst neonatologie.

### > Internet

Het ziekenhuis stelt de patiënten en bezoekers het gratis wifinetwerk « CHUSTP-FREE » ter beschikking. Volg de instructies door uw gsm-nummer in te voeren (verplicht) om een sms te krijgen met uw wachtwoord.

U kunt ook uw patiëntnummer invoeren (facultatief) om de hele tijd van uw hospitalisatie verbonden te blijven.

### **> Ziekenhuishygiëne**

Om hygiënische redenen worden planten in pot niet toegelaten op de kamers. Tenzij anders vermeld, zijn snijbloemen wel toegestaan. Aan patiënten gehospitaliseerd in een isoleerkamer wordt gevraagd de op de eenheid geldende hygiënemaatregelen te respecteren. Het verzorgend personeel zal u de procedures uitleggen.

### **> Mogelijkheid tot een extra bed in de kamer**

Als u in een eenpersoonskamer verblijft, kan een extra bed (voor uw partner, een naaste...) ter beschikking gesteld worden tegen betaling van het forfaitaire bedrag van 25,00€ per dag. Bij hospitalisatie op pediatrie is automatisch voorzien dat een van de ouders bij het kind kan overnachten, ongeacht het kamertype dat u gevraagd hebt en zonder betaling van een supplement. Indien u geniet van een individuele kamer, dan kan u een bed aanvragen. In het geval dat u in een tweepersoonskamer ligt, dan zal er een relax fauteuil te uwer beschikking staan.

### **> Uw gesprekspartners**

Er wordt een honderdtal beroepen in het ziekenhuis uitgeoefend. Die diversiteit aan competenties garandeert u kwaliteit en veiligheid. Elke gesprekspartner heeft zijn welomschreven en aanvullende rol. U zult tijdens uw verblijf verschillende beroepscategorieën ontmoeten: artsen, verpleegkundigen, zorgteams, de schoonmaakkploeg, het administratief personeel en maatschappelijk werkers. Omdat het UMC Sint-Pieter een universitair ziekenhuis is, verwelkomen wij stagiair-artsen en -verpleegkundigen.





### > **De maaltijden**

Worden verdeeld om

- 8 u voor het ontbijt,
- 11.30 u voor het middagmaal,
- 17 u voor het avondmaal.

Als een bezoeker dat wenst, kan hij aan het onthaal van de opname maaltijdtickets kopen en samen met u op de kamer eten. Indien u dat wenst, bieden wij maaltijden conform uw religieuze overtuiging aan.

### > **Rookvrij ziekenhuis**

Het UMC Sint-Pieter is lid van het Europees Netwerk van Rookvrije ziekenhuizen. Het is verboden buiten de daartoe voorziene ruimtes te roken. Op campus Alexiens is een rookzaal op het gelijkvloers. Op campus Hallepoort staan buiten, aan de hoofdingang Wolstraat (A), rookoverkappingen.

Indien u dat wenst, kunt u het zaalpersoneel om hulp vragen bij tabaksontwenning. Centrum voor Hulp aan Rokers T. 02/535.42.03

### > **Referent parcours patiënten**

Als u zich zorgen maakt of bij specifieke noden tijdens uw hospitalisatie kunt u uw referent voor het patiëntenparcours contacteren die uw vragen zal beantwoorden en rekening zal houden met uw opmerkingen.

Voor algemene vragen of opmerkingen kunt u tijdens de werkuren bij de referent terecht op 02/535.35.65.

---

## BEZOEKUREN

---

- Op alle eenheden: van 12u00 tot 20u30
  - Op intensieve zorg: van 13u00 tot 14u00 en van 18u00 tot 19u00
- 

Het UMC Sint-Pieter weet dat de aanwezigheid van uw naasten een grote steun is.

Maar uw rust en gezondheid zijn onze prioriteit.

Daarom vragen wij u en uw naasten volgende aanbevelingen na te leven:

- De COVID-19-patiënten moeten in strikt isolement blijven en mogen dus geen enkel bezoek ontvangen.
- Vermijd bezoek aan patiënten die slechts voor één dag gehospitaliseerd zijn. Bij de terugkeer naar huis van de patiënt mag de naaste die hem vervoert de patiënt op de zorgeneid komen ophalen.
- Vraag uw naasten te lange bezoeken of bezoeken in groep te vermijden. Dat kan u niet alleen vermoeien maar ook uw kamergenoten ergeren. Bezoek is beperkt tot 2 personen per patiënt in een tweepersoonskamer en tegelijk 4 bezoekers in een eenpersoonskamer. Tijdens de COVID-periode wordt slechts 1 bezoeker per patiënt toegelaten.







- Raadpleeg een verpleegkundige als een naaste u iets te drinken of te eten aanbiedt. Hij/zij zal nagaan of uw behandeling dat toelaat.
  - Het is afgeraden alcoholische dranken aan te bieden.
  - Een bezoek kan even onderbroken worden voor uw verzorging. Vraag uw bezoeker de richtlijnen van het medisch en verzorgend personeel op te volgen zodat we u kwaliteitsvolle zorgen kunnen geven.
  - Het is strikt verboden te roken. Er is een rookruimte buiten het ziekenhuis.
  - Voor de hygiëne zijn dieren niet toegelaten in ons ziekenhuis.
- In functie van uw gezondheidstoestand kan de hoofdverpleegkundige, met akkoord van de arts, bezoek beperken of, in bijzondere gevallen, een afwijking van de bezoeken toestaan.

## **ONTHAAL**

Ons onthaalpersoneel zal uw bezoekers oriënteren

U vindt hen:

***Campus Hallepoort***  
Ingang A – Wolstraat 105  
Onthaal T. 02/535.40.13

***Campus Alexiens***  
Cellebroersstraat 13  
Onthaal T. 02/506.71.11

---

## EETGELEGENHEDEN

---

### *Campus Hallepoort*

Ingang A – Wolstraat:

De cafetaria Cosy op het gelijkvloers biedt een gevarieerde kleine kaart (pastagerechten, croque-monsieur, gebak...). Openingsuren: van maandag tot vrijdag van 07u30 tot 17u  
Gesloten in het weekend en op feestdagen

### *Campus Alexiens*

De cafetaria op het gelijkvloers heeft een ruime keuze aan sandwiches, soep, een dagschotel en een selectie pastagerechten. Openingsuren: van 7 tot 18 u.

---

## FILOSOFISCHE EN RELIGIEUZE BIJSTAND

Uw filosofische en religieuze overtuiging wordt gerespecteerd. Enkel wanneer u dat wenst, krijgt u het bezoek van een lekenconsulent of van een vertegenwoordiger van uw godsdienst of levensbeschouwing. U kunt dat bij het zorgteam aanvragen.  
Op de 9e verdieping van gebouw 400 (Route 409) is staat een “vrede”ruimte, bestemd voor levensbeschouwingen, te uwer beschikking.

---

## INTERCULTURELE BEMIDDELING - TOLKEN

Ons ziekenhuis ontvangt elk jaar mensen uit de hele wereld die het vaak moeilijk hebben om zich in één van onze drie landstalen uit te drukken.  
Naast het taalprobleem impliceert deze multiculturele rijkdom ook een verschil in culturele opvattingen en referentiekader tussen patiënten en verzorgers. Als u moeilijkheden ondervindt om met ons te communiceren, kunt u vóór uw komst naar het ziekenhuis een intercultureel bemiddelaar (ook voor gebarentaal) aanvragen.  
Daarvoor kunt u het nummer T. 02/535.32.48 bellen

---

## **DE SOCIALE DIENST**

De sociale dienst kan u waardevolle hulp bieden vóór (via de maatschappelijk werkers van de raadplegingen) tijdens en na uw hospitalisatie. Wij stellen alles in het werk om uw welzijn te verbeteren. Onze ploeg komt doorgaans tussen op uw vraag, op vraag van uw familie of op vraag van het verzorgend personeel. Aarzel niet om een verpleegster van uw eenheid te vragen of een maatschappelijk werker kan langskomen.

---

## **BEMIDDELING**

Als u moeilijkheden ondervindt in uw relatie met een lid/afdeling van het ziekenhuis of als een ziekenhuis personeelslid moeilijkheden ondervindt met een patiënt of een lid van zijn omgeving, staat de bemiddelingsdienst tot uw beschikking.

Dit is een kosteloze en vertrouwelijke dienst om de dialoog te (her)starten en samen de beste oplossing voor iedereen te vinden.

Van maandag tot vrijdag van 9u tot 13u. • Tel. : 02/535.35.95

mediation@stpierre-bru.be • Route 408B

---

## **PEDIATRISCH ATELIER**

Het hele jaar door ontfermen gespecialiseerde opvoeders zich over de kinderen die gehospitaliseerd zijn zodat zij in een unieke en geprivilegieerde omgeving verzorgd kunnen worden. Via diverse activiteiten, individueel of in groep, worden de kinderen gerustgesteld, getroost, geholpen en aangemoedigd.

---

## **SCHOOL**

Uw kind is gehospitaliseerd en u maakt zich zorgen over zijn scholing? Kinderen kunnen onderwijs genieten in het Pedagogisch Centrum Jules Anspach, een gespecialiseerde type 5-school op onze dienst pediatrie. Er wordt onderwijs verstrekt aan gehospitaliseerde kinderen uit het kleuter- en het lager onderwijs.





---

## **DE VRIJWILLIGERS**

Onze vrijwilligers gaan op al onze diensten rond. Zij bieden u gratis gevarieerde lectuur aan en kunnen u op de diverse diensten en raadplegingen begeleiden.

---

## **PARKING**

Op de twee campussen staat een betalende parking te uwer beschikking.

Campus Hallepoort – Hoogstraat 322

Campus Alexiens – Priemstraat 21

---

## **UW VERTREK**

---

### *Uw ontslag*

U mag het ziekenhuis verlaten als uw dokter zijn akkoord heeft gegeven en al uw documenten voor de nazorg (voorschrift voor medicijnen, behandelingen, thuiszorg...) klaar zijn.

Er is geen vast uur om het ziekenhuis te verlaten. Organiseer uw terugkeer naar huis van zodra u uw potentiële ontslagdatum kent.

Als u het ziekenhuis zonder medisch akkoord wilt verlaten, zullen wij dat respecteren, op voorwaarde dat u een document ondertekent dat het ziekenhuis van elke verantwoordelijkheid ontlast.

### *Uw medisch dossier*

Nadien wordt een uitgebreid rapport naar de behandelend arts van uw keuze gestuurd.

### *Herstel en zorgen aan huis*

Na uw hospitalisatie en in het kader van een therapeutisch plan, kan de sociale dienst u

helpen met alle voorbereidingen voor uw terugkeer naar huis, het vinden van een zorgcentrum of een opname in een rust- en verzorgingstehuis of een revalidatiecentrum.

### ***Documenten***

Bij uw vertrek krijgt u een ontslagbrief waarin de voornaamste diagnoses en lopende behandelingen vermeld staan. Indien nodig krijgt u ook voorschriften voor medicijnen en/of andere medische getuigschriften mee naar huis.

### ***Facturatie***

6 tot 8 weken na uw opname in het ziekenhuis krijgt u thuis, per post, een gedetailleerde factuur toegestuurd. Later kunnen eventueel aanvullende of corrigerende facturen volgen. Onze facturen zijn betaalbaar na ontvangst. Aanbetalingen betaald tijdens de hospitalisatie worden in mindering gebracht op uw totale factuur.

Alle andere inlichtingen worden graag door onze dienst verstrekt via:

- E-mail: [contentieux@stpierre-bru.be](mailto:contentieux@stpierre-bru.be)
- Het loket « Inlichtingen - Facturatie »: van maandag tot donderdag van 10u00 tot 12u00 en op woensdag van 14u00 tot 16u00. Het loket bevindt zich op campus Hallepoort, aan de ingang van het ziekenhuis, Wolstraat 105, 1000 Brussel (Route 404).
- Telefoon: 02/535.37.10. Van maandag tot vrijdag van 08u00 tot 12u30 en van 13u00 tot 16u30
- Fax : T. 02/535.33.08

## **UW RECHTEN EN PLICHTEN**

---

Uw gezondheid en welzijn staan bij ons centraal. Elke dag opnieuw zetten we ons in voor kwaliteit in alle opzichten.

Via de waarden van ons ziekenhuis (respect, solidariteit, engagement, kwaliteit en innovatie) verbinden wij ons ertoe om:

- U **kwaliteitszorg** te bieden, zowel op technisch als menselijk vlak;
- U duidelijke en volledige **informatie** te geven die u nodig hebt om uw aandoening en uw zorg te begrijpen;
- Naar u te **luisteren** om uw behoeften en vragen te begrijpen en u te helpen zo goed mogelijk voor uzelf te zorgen;
- U te **respecteren** als uniek individu;
- Uw **privacy** te beschermen, meer bepaald het vertrouwelijk houden van uw gegevens;
- U toegang te bieden tot een **bemiddelingsdienst** als we op een bepaald moment moeite zouden hebben om elkaar te begrijpen.
- U zo goed mogelijk in te lichten over de geraamde kosten van de voorgestelde diensten.



Daarvoor hebben we u nodig en vragen we u meer specifiek:

- Ons uw persoonlijke gegevens correct door te geven: naam, voorna(a)m(en), adres, geboortedatum en aansluiting bij een ziekenfonds of verzekering.

- Uw arts uw medische gegevens te geven, waaronder medicijnen die u neemt en de contactgegevens van uw behandelend arts (een verslag van uw verblijf in het ziekenhuis zal naar hem/haar worden gestuurd).
- Alleen de medicijnen te nemen die u van uw zorgverleners krijgt. Moet u andere medicijnen nemen? Laat het ons dan weten.
- De instructies van het zorgverlenende team toe te passen. Bijvoorbeeld: isolatie op uw kamer, speciaal dieet, nuchter blijven, innemen van medicatie enz.
- Zowel het verplegende personeel als andere patiënten en bezoekers te respecteren. Het ziekenhuis tolereert in geen geval geweld en agressie. Respecteer vooral ook de privacy van de andere patiënten door u discreet op te stellen ten aanzien van hen en hun medische gegevens.

De zorgverleners zijn er om u te helpen en u te informeren. Aarzel niet om hen uw vragen te stellen.

Uw gezondheid en welzijn zijn onze voornaamste bekommernis. Dagelijks streven wij naar kwaliteit, in al zijn aspecten.

---







---

## INLICHTINGEN

### **UMC Sint-Pieter – Campus Hallepoort**

#### **Opname**

Wolstraat 105 -1000 Brussel

### **UMC Sint-Pieter – Campus Alexiens**

#### **Opname – 1e verdieping**

Cellebroersstraat, 13, 1000 Brussel

*Algemeen nummer:* T. 02/535.31.11

*Onthaal opname:* T. 02/535.40.23

*Algemene directie:* T. 02/535.40.04

*Facturatie:* T. 02/535.37.10

*Klachtenbemiddeling:* T. 02/535.35.95

*Interculturele bemiddeling* T. 02/535.32.48

### ***Uw mening interesseert ons!***

Alle personeelsleden van het UMC Sint-Pieter stellen alles in het werk om u een kwaliteitsvol verblijf te garanderen. Mocht u niettemin opmerkingen over uw verblijf hebben of suggesties willen doen, dan kunt u zich tot de bemiddelaar wenden.

Uw opmerkingen en voorstellen blijven – uiteraard – vertrouwelijk. Wij danken u bij voorbaat voor uw medewerking. Uw commentaar laat ons toe de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren.

*U kunt onze bemiddelaar contacteren:*

*Per telefoon: T. 02/535.35.95*

*Per e-mail: mediation@stpierre-bru.be*

[www.stpieter-bru.be](http://www.stpieter-bru.be)

---



---

UMC Sint-Pieter/Campus Hallepoort  
Hoogstraat 322 - 1000 Brussel  
T. 02/535.31.11

[WWW.STPIETER-BRU.BE](http://WWW.STPIETER-BRU.BE)