

WGC De Vlier

# FOLLETO INFORMATIVO PARA PACIENTES



**WGC De Vlier**

Warme zorg onder één dak

## Datos de contacto

- 📍 Truweelstraat 114, 9100 Sint-Niklaas
- ☎ tel. 03 766 18 38
- 🕒 todos los días laborables de 08:00 a 19:00
- 🌐 sitio web: [www.wgcdevlier.be](http://www.wgcdevlier.be)
- ✉ correo electrónico: [info@wgcdevlier.be](mailto:info@wgcdevlier.be)
- 📘 FB: [wijkgezondheidscentrum De Vlier](https://www.facebook.com/wijkgezondheidscentrum-De-Vlier)





# TABLA DE CONTENIDO

---

1. ¿Qué es un centro de salud comunitario?
  2. Horarios de apertura
  3. Sistema de pagos
  4. Datos personales
  5. Atenciones de salud y asistencia
  6. Pedir una consulta
  7. Reglas de la casa
  8. Desinscribirse
  9. Sugerencias y quejas
  10. Declaración de privacidad
  11. Seguro de responsabilidad profesional
  12. Traducción
- 

# 1. ¿QUÉ ES UN CENTRO DE SALUD COMUNITARIO?

Un centro de salud comunitario es una organización que ofrece diferentes tipos de ayuda a los pacientes. De Vlier proporciona atención cálida bajo un mismo techo, de calidad y adaptada a las necesidades del paciente. Se espera que el paciente adopte una actitud respetuosa hacia el personal y siga las recomendaciones de los profesionales de la salud. Las personas que viven en el área de actuación, la ciudad de Sint-Niklaas, pueden inscribirse como pacientes (no las zonas periféricas: Belsele, Nieuwkerken y Sinaai).

## 2. HORARIOS DE APERTURA



<b>ABIERTO</b>	De lunes a viernes (08:00-19:00)
<b>CERRADO</b>	Sábados, domingos y días festivos. De lunes a viernes después de las 19:00-08:00

Una visita domiciliaria por parte de enfermería durante el fin de semana es posible cuando se ha acordado y programado previamente.

### ¿Qué hacer si De Vlier está cerrado?

Entonces puedes contactar con el médico de guardia al número de teléfono 1733.

### 3. SISTEMA DE PAGOS

Un centro de salud comunitario utiliza el sistema de pago forfaiario. Esto significa que las consultas con los médicos, enfermeros y fisioterapeutas son gratuitas para nuestros pacientes.

#### ¿Qué debes pagar?

- Algunas actividades de promoción de la salud
- Medicamentos
- Laboratorio (copago)
- Especialistas en el hospital
- Dentista
- Consultas con otros médicos generales, enfermeros, fisioterapeutas... durante el horario de apertura del centro

### 4. DATOS PERSONALES

Es importante informar cuando los siguientes datos cambien:

- dirección de residencia
- dirección de correo electrónico
- número de teléfono

## 5. ATENCIONES DE SALUD Y ASISTENCIA

A continuación se ofrecen los siguientes atenciones de salud y asistencia:



médicos



enfermeros



fisioterapeutas



promotor de salud



apoyo social



apoyo psicológico



psicólogos (de primer nivel)



acompañamiento del embarazo (De Wase Kiem)



No se puede consultar a otros médicos generales, enfermeros o fisioterapeutas fuera de De Vlier.

También el seguimiento postoperatorio por parte de enfermería se realiza a través de De Vlier.

### Excepción:

Puedes consultar a otro médico generale cuando necesites ayuda urgente y no estés en Sint-Niklaas.

Si vas a otro médico (de guardia):

1. pagas tú mismo al médico
2. recibes un certificado
3. guardas el certificado
4. entregas el certificado a De Vlier
5. una parte se te reembolsa, según las reglas de reembolso de tu mutua

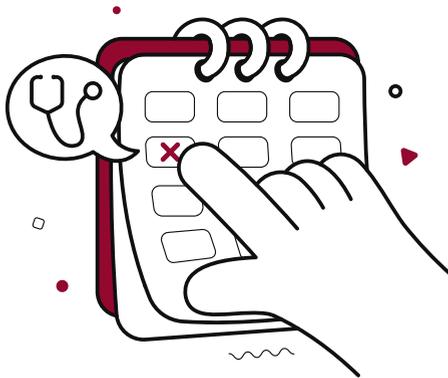
## 6. PEDIR UNA CONSULTA

Nuestros médicos, enfermeros y fisioterapeutas siempre trabajan con cita previa. No se trabajan con consultas libres.

### **¿Quieres pedir una consulta?**

Llama al 03 766 18 38 entre las 08:00 y las 10:00.

Si llamas después de las 10:00 para hacer una consulta, no podemos garantizarte que obtendrás una consulta para el mismo día. En función de tu solicitud de ayuda y de la urgencia de la misma, se te ofrecerá la atención adecuada por parte de un médico, un enfermero u otro profesional de la salud. Esto puede ser en el centro o a través de asesoramiento telefónico.



## 7. REGLAS DE LA CASA



Una visita domiciliaria solo es posible cuando, por razones médicas, no puedes acudir al centro.



No siempre puedes elegir al médico, serás asignado según la disponibilidad.



Una consulta es para una persona. Si vienes con varias personas, programa varias consultas con antelación.



En caso de cancelación de tu consulta con el médico, solo podrás programar una nueva consulta al día siguiente.



Cancela tu consulta a tiempo.



2 horas de antelación para médicos y enfermería.



24 horas de antelación para fisioterapeutas, apoyo psicosocial y promoción de la salud.



Los niños menores de 16 años deben estar acompañados por un padre/tutor cuando así lo solicite el médico.



No se entrega un certificado de ausencia a los menores de edad.



También para la extensión de un certificado de ausencia, debes contactar personalmente entre las 08:00 y las 10:00 para que el médico pueda confirmar que estás enfermo.



Llama con antelación para una receta de medicamentos, al menos 1 día antes. Ten en cuenta el fin de semana.



Proporciona un intérprete adulto cuando la comunicación en neerlandés sea difícil para ti.



Respetar el silencio en la sala de espera. El ruido y el uso ruidoso del teléfono móvil no están permitidos.



Llega a tiempo. Si llegas con más de 5 minutos de retraso, no podemos garantizar que tu consulta se realice. Siempre avísanos si vas a llegar tarde.

## 8. DESINSCRIBIRSE

### ¿Cuándo puedes desinscribirte voluntariamente?

- Deseo consultar a otro médico
- Insatisfacción

No puedes ir inmediatamente a otro médico cuando te desinscribes de De Vlier.

En el mes de desinscribirse, debes seguir viniendo a De Vlier hasta el final de ese mes.

*Por ejemplo: si deseas desinscribirte el 12 de febrero, puedes consultar a un nuevo médico a partir del 1 de marzo.*

Si vas a otro médico/enfermero/fisioterapeuta antes de esa fecha, deberás pagar el servicio por tu cuenta.

### ¿Cuándo estás obligado a desinscribirte?

- Mudanza fuera del área de actuación

### ¿Cuándo serás obligado a desinscribirte por De Vlier?

- Violencia verbal
- Violencia física
- Comportamiento inapropiado
- Comportamiento sexual inapropiado
- No acudir frecuentemente a la consulta, sin avisar

## 9. SUGERENCIAS Y QUEJAS

En la recepción puedes solicitar una tarjeta de sugerencias si tienes una propuesta para De Vlier. Luego, deberás meter esta tarjeta en el buzón correspondiente.

El formulario de quejas se puede completar si estás insatisfecho con:

- nuestro servicio
- la manera en que fuiste tratado
- una pregunta a la que no recibiste respuesta

Rellena todos los datos de forma correcta y completa. Las quejas anónimas no serán tratadas.

### **¿Qué sucede después de completar el formulario de quejas?**

1. Debes meter el formulario de quejas en el buzón correspondiente en De Vlier.
2. El formulario de quejas llegará a la persona encargada de la mediación.
3. La persona encargada de la mediación tratará tu queja y propondrá una solución.
4. Esto sucederá dentro de los 30 días.

Puedes solicitar un formulario de quejas en blanco en la recepción. O también puedes completar una versión digital a través de este código QR:



# 10. DECLARACIÓN DE PRIVACIDAD

El centro de salud comunitario De Vlier respeta tu privacidad y protege tus datos personales.

## ¿Qué datos recopilamos?

Datos de identificación y contacto: nombre, número de teléfono, dirección de correo electrónico, domicilio, fecha de nacimiento y número de registro nacional

Datos médicos: salud física y mental, parámetros (como altura, peso...), diagnósticos, recetas, informes, resultados de laboratorio, etc.

Datos financieros: número de cuenta bancaria y estado (sin) subsidio adicional

Datos administrativos: formulario de inscripción, consentimiento informado y mutua

## ¿Por qué necesitamos estos datos?

Datos de identificación y contacto: para tomar contacto, identificación, agendar consultas y proporcionar la atención adecuada

Datos médicos: para proporcionar la atención adecuada, mejorar la calidad de la atención y cumplir con las directrices del gobierno

Datos financieros: para reembolsos de atención externa aprobada y facturación

Datos administrativos: para cumplir con la política de privacidad, normas y legislación

## **¿Cuánto tiempo conservamos estos datos?**

Después de desinscribirte o fallecimiento, los datos personales, médicos y administrativos se conservan durante 30 años.

Los datos financieros se conservan durante 7 años.

## **¿Tienes alguna pregunta sobre tus datos personales?**

Puedes dirigirte a De Vlier o a través de [info@wgcdenvlier.be](mailto:info@wgcdenvlier.be).

## **¿A quién compartimos estos datos?**

- Mutuas
- Instituto Nacional de Seguro de Enfermedad e Incapacidad (RIZIV)
- Pacientes implicados o sus representantes
- Autoridades gubernamentales (autorizadas por decisión gubernamental)
- Proveedores de atención externa (en el marco de la atención al paciente)
- Procesadores externos (procesamiento de datos personales)
- Aseguradora de responsabilidad profesional

## **¿Qué derechos tienes sobre tus datos personales?**

- Consultar
- Solicitar una modificación o adición
- Solicitar una limitación del tratamiento
- Retirar el consentimiento para el tratamiento (puede hacerse en cualquier momento)
- Solicitar la eliminación de ciertos datos

Si deseas ejercer alguno de estos derechos, envía un correo electrónico a [info@wgcdevlier.be](mailto:info@wgcdevlier.be). Tu solicitud será respondida dentro de los 15 días. WGC De Vlier podrá aceptar o rechazar tu solicitud, dependiendo de las obligaciones legales que la práctica deba cumplir. Si tu solicitud es rechazada, recibirás una respuesta motivada.

## **¿Tienes una queja sobre la autoridad de protección de datos?**

Consulta este código QR.



# 11. SEGURO DE RESPONSABILIDAD PROFESIONAL

El centro de salud comunitario De Vlier ha contratado un seguro de responsabilidad civil profesional con DVV Seguros, bajo el número de póliza C-11/1528.992/01.

Esto significa que De Vlier como centro médico y los proveedores de atención están asegurados en caso de daños no intencionados.

## 12. TRADUCCIÓN

A través de la página web, puedes leer el folleto informativo en los siguientes idiomas:

- Francés, Français
- Inglés, English
- Neerlandés, Nederlands
- Árabe, عربي

¿Tu lengua materna no está disponible? ¡Entonces puedes usar la aplicación Google Translate!





**WGC De Vlier**

Warme zorg onder één dak



 Facebook: wijkgezondheidscentrum De Vlier