

WGC De Vlier

# INFORMATIEBROCHURE VOOR PATIËNTEN



**WGC De Vlier**

Warme zorg onder één dak

## Contactgegevens

📍 Truweelstraat 114, 9100 Sint-Niklaas

☎ tel. 03 766 18 38

🕒 elke werkdag van 08:00-19:00

🌐 website: [www.wgcdevlier.be](http://www.wgcdevlier.be)

✉ e-mail: [info@wgcdevlier.be](mailto:info@wgcdevlier.be)


📘 FB: [wijkgezondheidscentrum De Vlier](https://www.facebook.com/wijkgezondheidscentrumdevlier)





# INHOUDSTAFEL

---

1. Wat is een wijkgezondheidscentrum?
  2. Openingsuren
  3. Betalingssysteem
  4. Persoonsgegevens
  5. Zorg- en dienstverlening
  6. Afspraak maken
  7. Huisregels
  8. Uitschrijven
  9. Suggesties & klachten
  10. Privacyverklaring
  11. Beroepsaansprakelijkheidsverzekering
  12. Vertaling
- 

# 1. WAT IS EEN WIJKGEZONDHEIDSCENTRUM?

Een wijkgezondheidscentrum (WGC) is een organisatie die verschillende soorten hulp aanbiedt aan patiënten. WGC De Vlier biedt warme zorg onder één dak aan, kwaliteitsvol en op maat van de patiënt. Er wordt verwacht dat de patiënt een respectvolle houding aanneemt tegenover de medewerkers en het advies van de zorgprofessionals opvolgt. Mensen die wonen in het werkingsgebied, namelijk stad Sint-Niklaas, kunnen zich inschrijven als patiënt (niet de deelgemeenten: Belsele, Nieuwkerken en Sinaai).

## 2. OPENINGSUREN

<b>OPEN</b>	Maandag tot en met vrijdag (08:00-19:00)
<b>GESLOTEN</b>	Zaterdag, zondag en feestdagen Op weekdays na 19:00 tot 08:00

Een huisbezoek door verpleging in het weekend is mogelijk wanneer vooraf afgesproken en ingepland.

### **Wat moet je doen als De Vlier gesloten is?**

Dan kan je terecht bij de dokter van wacht op het telefoonnummer 1733.

### 3. BETALINGSSYSTEEM

Een WGC maakt gebruik van het forfaitaire betalingssysteem. Hierdoor zijn de afspraken kosteloos voor onze patiënten bij de artsen, verpleegkundigen en kinesitherapeuten.

#### **Wat moet je wel betalen?**

- sommige activiteiten door gezondheids promotie
- medicatie
- labo (remgeld)
- specialisten in het ziekenhuis
- tandarts
- raadplegen van andere huisartsen, verpleegkundigen, kinesitherapeuten... tijdens de openingsuren van het wijkgezondheidscentrum.

### 4. PERSOONSgegevens

Belangrijk om te laten weten wanneer volgende gegevens veranderen:

- woonadres
- e-mailadres
- telefoonnummer

## 5. ZORG- EN DIENSTVERLENING

Onderstaande zorg- en dienstverlening wordt aangeboden:



artsen



verpleegkundigen



kinesitherapeuten



gezondheidspromotor



sociale ondersteuning



psychische ondersteuning



psychologen (eerste lijn)



zwangerschapsbegeleiding (De Wase Kiem)



Je mag geen andere huisartsen, verpleegkundigen of kinesitherapeuten buiten De Vlier raadplegen. Ook nazorg na een operatie door verpleging gebeurt door De Vlier.

### Uitzondering:

Je mag een andere huisarts raadplegen wanneer je dringende hulp nodig hebt én niet in Sint-Niklaas bent.

Als je naar een andere huisarts (van wacht) gaat:

1. betaal je zelf de huisarts
2. krijg je een getuigschrift
3. bewaar je het getuigschrift
4. geef je het getuigschrift af aan De Vlier
5. een deel wordt terugbetaald, volgens de terugbetalingsregels van jouw ziekenfonds

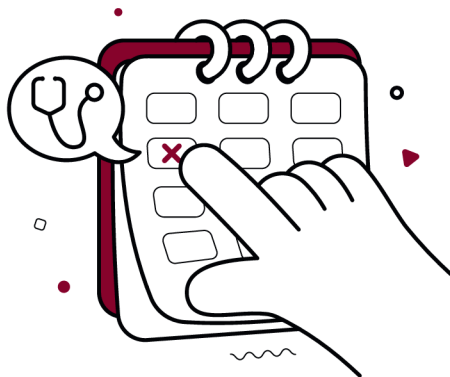
## 6. AFSPRAAK MAKEN

Onze artsen, verpleegkundigen en kinesitherapeuten werken altijd op afspraak. Er wordt niet gewerkt met vrije raadplegingen.

### **Wil je een afspraak maken?**

Bel naar 03 766 18 38 tussen 08:00-10:00.

Bel je toch na 10:00 voor het maken van een afspraak, dan kunnen we geen garantie bieden dat je dezelfde dag nog een afspraak krijgt. Op basis van jouw hulpvraag en de urgentie ervan wordt gepaste zorg aangeboden door een arts, een verpleegkundige of een andere zorgverlener. Dit kan in het centrum of via telefonisch advies.



## 7. HUISREGELS



Een huisbezoek is enkel mogelijk wanneer je omwille van medische redenen niet naar het centrum kunt komen.



Je kan de arts niet altijd kiezen, je wordt ingepland naargelang beschikbaarheid.



Een afspraak is voor 1 persoon. Kom je met meerdere personen langs, plan vooraf meerdere afspraken in.



Bij annulering van jouw afspraak bij de arts, kan je pas de dag erna een nieuwe afspraak vastleggen.



Annuleer jouw afspraak tijdig.



2 uren op voorhand bij artsen en verpleging.



24 uren op voorhand bij kinesitherapeuten, psychosociaal en gezondheidspromotie.





< 16 jaar

Kinderen onder de 16 jaar moeten vergezeld worden door een ouder/voogd wanneer dit door de arts gevraagd wordt.



Een afwezigheidsattest wordt niet meegegeven aan minderjarigen.



Ook voor het verlengen van een afwezigheidsattest neem je persoonlijk contact op tussen 08:00 en 10:00 zodat de arts kan vaststellen dat je ziek bent.



Bel tijdig voor een voorschrift voor medicatie, minstens 1 dag op voorhand. Hou rekening met het weekend.



Voorzie een volwassen tolk wanneer communicatie in het Nederlands moeilijk voor jou is.



Respecteer de rust in de wachtzaal. Lawaai en luid gsm-gebruik zijn niet toegelaten.



Kom op tijd. Als je meer dan 5 minuten te laat bent, kunnen we niet garanderen dat jouw afspraak doorgaat. Laat het ook altijd weten als je vertraging hebt.

## 8. UITSCHRIJVEN

### **Wanneer kan je vrijwillig uitschrijven?**

- Wens om andere arts te raadplegen
- Ontevredenheid

Je mag niet meteen naar een andere arts gaan wanneer je je uitschrijft bij De Vlier.

In de maand van uitschrijving moet je nog bij De Vlier komen tot het einde van die maand.

*Bijvoorbeeld: je wenst je op 12 februari uit te schrijven. Dan kan je vanaf 1 maart een nieuwe arts consulteren.*

Ga je toch al naar een andere arts/ verpleegkundige/ kinesitherapeut? Dan moet je dit zelf betalen.

### **Wanneer ben je verplicht uit te schrijven?**

- Verhuis buiten werkingsgebied

### **Wanneer word je verplicht uitgeschreven door De Vlier?**

- Verbaal geweld
- Fysiek geweld
- Grensoverschrijdend gedrag
- Seksueel grensoverschrijdend gedrag
- Veelvuldig niet op afspraak komen, zonder te verwittigen

## 9. SUGGESTIES & KLACHTEN

Aan het onthaal kan je vragen naar een suggestiekaartje als je een leuk voorstel hebt voor De Vlier. Dit kaartje steek je dan in de desbetreffende brievenbus.

Het klachtenformulier kan je invullen wanneer je ontevreden bent over:

- onze dienstverlening
- de manier waarop je werd behandeld
- een vraag waarop je geen antwoord kreeg

Vul alle gegevens correct en volledig in. Anonieme klachten worden niet behandeld.

### **Wat na het invullen van het klachtenformulier?**

1. Je steekt het klachtenformulier in de desbetreffende brievenbus in De Vlier.
2. Het klachtenformulier komt bij de ombudspersoon terecht.
3. De ombudspersoon zal jouw klacht behandelen en een oplossing voorstellen.
4. Dit gebeurt binnen de 30 dagen.

Een blanco klachtenformulier kan je aan het onthaal vragen. Of je kan een digitale versie invullen via deze QR-code:



# 10. PRIVACYVERKLARING

Wijkgezondheidscentrum De Vlier respecteert jouw privacy en beschermt jouw persoonsgegevens.

## **Welke gegevens verzamelen we?**

Identificatie- en contactgegevens: naam, telefoonnummer, e-mailadres, domicilie, geboortedatum en rijksregisternummer

Medische gegevens: fysieke en mentale gezondheid, parameters (o.a. lengte, gewicht...), ziektebeelden, voorschriften, verslagen, laboresultaten enzoverder

Financiële gegevens: bankrekeningnummer en statuut (niet verhoogde tegemoetkoming)

Administratieve gegevens: inschrijfformulier, geïnformeerde toestemming en mutualiteit

## **Waarom hebben we dit nodig?**

Identificatie- en contactgegevens: contactopname, identificatie, afspraken inplannen en correcte zorg verstrekken

Medische gegevens: correcte zorg verstrekken, zorgkwaliteit verbeteren en richtlijnen overheid

Financiële gegevens: terugbetalingen goedgekeurde externe zorg en facturatie

Administratieve gegevens: privacybeleid, regel- en wetgeving



## **Hoe lang bewaren we deze gegevens?**


Na uitschrijving of overlijden worden persoonsgegevens, medische en administratieve gegevens voor 30 jaar bewaard.

Financiële gegevens worden 7 jaar bewaard.

## **Heb je een vraag over jouw persoonsgegevens?**

Dan kan je steeds terecht in De Vlier of via [info@wgcdvlier.be](mailto:info@wgcdvlier.be).

## **Aan wie geven we deze gegevens door?**

- mutualiteiten
  - RIZIV (Rijksinstituut voor Ziekte en Invaliditeitsverzekering)
  - betrokken patiënten of hun vertegenwoordigers
  - overheidsinstanties (gemachtigd omwille van overheidsbeslissing)
  - externe zorgverstrekkers (in kader van patiëntenzorg)
  - externe verwerkers (verwerking persoonsgegevens)
  - beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar
- 

## VERVOLG PRIVACYVERKLARING

### Welke rechten heb je betreffende jouw persoonsgegevens?

- inkijken
- doorgeven van een wijziging of een aanvulling
- aanvragen van een beperkte verwerking
- intrekken van toestemming verwerking (kan op elk moment)
- aanvragen om bepaalde gegevens te wissen

Wil je een van deze rechten uitoefenen, stuur dan een mail naar [info@wgcdevlier.be](mailto:info@wgcdevlier.be). Jouw verzoek wordt beantwoord binnen de 15 dagen. WGC De Vlier kan jouw verzoek inwilligen of weigeren, afhankelijk van de wettelijke verplichtingen die de praktijk moet naleven. Bij weigering van jouw verzoek zal je een gemotiveerd antwoord ontvangen.

### Heb je een klacht betreffende de gegevensbeschermingsautoriteit?

Raadpleeg deze QR-code.



## 11. BEROEPSAANSPRAKELIJKHEIDS- VERZEKERING

Wijkgezondheidscentrum De Vlier heeft een beroepsaansprakelijkheidsverzekering afgesloten bij DW verzekeringen, onder het polisnummer C-11/1528.992/01.

Dit wil zeggen dat De Vlier als medisch huis en de zorgverstrekkers verzekerd zijn bij onopzettelijke schade.

## 12. VERTALING

Via de website kan je bij het tabblad 'info' de informatiebrochure in volgende talen lezen:

- Frans, Français
- Engels, English
- Spaans, Español
- Arabisch, عربي

Is jouw moedertaal niet beschikbaar? Dan kan je gebruikmaken van de app Google Translate!






**WGC De Vlier**

Warme zorg onder één dak



 Facebook: [wijkgezondheidscentrum De Vlier](#)