



Orbis Medisch Centrum
Een bezoek aan het spreekuur

Orbis Medisch Centrum is een onderdeel van
Orbis Medisch en Zorgconcern.

Tot het concern behoren ook:

- Orbis Revalidatie
- Orbis Geestelijke Gezondheidszorg
- Orbis Thuis (waaronder Orbis Thuiszorg en de
zorgcentra Orbis De Baenje, Orbis De Egthe, Orbis
Hoogstaete, Orbis St. Jansgeleen, Orbis St. Odilia,
Orbis St. Maarten, Orbis Lembergh, Orbis Vastrada en
Orbis Hospice Daniken)
- Orbis Huishoudelijke Hulp.

Het concern is actief op het gebied van zorg,
dienstverlening, wonen en welzijn in Zuid- en Midden-
Limburg.

Inhoudsopgave

Welkomstwoord	7
Uw bezoek aan het ziekenhuis	9
Hoe maakt u een afspraak?	10
Bent u verhinderd?	11
Wanneer kunt u terecht?	11
Hoe bereidt u zich voor?	11
Hoe bereikt u Orbis Medisch Centrum?	12
Openbaar vervoer	12
Eigen vervoer:	12
Waar kunt u parkeren?	12
Weekabonnement	13
Dialysepatiënten	13
(Brom)fiets of scooter	13
Taxi of ambulance	13
Begeleiding naar plaats van bestemming	14
Bezoek aan het spreekuur	14
Waar kunt u wachten?	16
Wachttijd	16
Wat kunt u verwachten van uw gesprek met de specialist?	16
Wat gebeurt er als uw behandeling is afgerond?	18

Uw hulpverleners	18
De specialist	18
De waarnemend specialist	18
De arts-assistent en co-assistent	19
Arts-assistent	19
Co-assistent	19
Buitenpolikliniek	19
Bloedprikken in de regio	21
Waar kunt u bloed laten prikken?	21
Uw voorzieningen in het ziekenhuis	24
Informatiebalie	24
Patiëntenservice	25
Tolk	25
Kinderspeelruimte	25
Rolstoel lenen	26
Toiletten en rolstoeltoiletten	26
Geldautomaat en chipknipoplaadpunt	26
Horeca en winkels	27
Restaurant	27
Terras	27
Brasserie De Gasterij	28
Koffiecorner	28
Winkels	28

Overige informatie	31
Telefoon	31
Brievenbus	31
Stiltecentrum	32
Taxipunt (ziekenvervoer)	32
Roken	33
In bewaring geven van goederen	33
Verlies of diefstal	33
Gevonden voorwerpen	33
Uw rechten en plichten	34
Uw rechten	34
Recht op informatie	34
Zelfbeschikkingsrecht	34
Recht op inzage in uw dossier	35
Recht op privacy / Bescherming van de persoonlijke levenssfeer	35
Recht op klachtbehandeling	37
Recht op een second opinion	37
Uw plichten	38
Help mee aan uw veilige behandeling	38
Cliëntenraad	39
Internet	39
Tot slot	41

Hartelijk welkom in Orbis Medisch Centrum

In goede handen

Hartelijk welkom in Orbis Medisch Centrum. De verhuizing naar een geheel nieuw en technologisch hoogontwikkeld ziekenhuis markeert voor ons de overgang naar een Nieuwe Manier van Werken. Alles is zo ingericht en op elkaar afgestemd dat onze medewerkers u optimaal van dienst kunnen zijn. Dankzij deze persoonlijke en efficiënte werkwijze bieden wij u de meest kwalitatieve zorg.

In totaal zijn er 148 spreekkamers in het nieuwe ziekenhuis. Om het voor u zo overzichtelijk mogelijk te houden, is elk specialisme in een eigen gedeelte gehuisvest. We maken intensief gebruik van informatiesystemen, zodat uw complete gegevens op elk gewenst moment opvraagbaar zijn. Vanaf uw aanmelding tot en met de laatste behandeling voelen wij ons verantwoordelijk voor u. En dat alles in een prettige en sfeervolle omgeving.

In deze informatiegids vindt u alle benodigde informatie, zodat u snel en adequaat uw weg kunt vinden in het nieuwe ziekenhuis. Vragen als: 'waar moet ik me melden?', 'waar kan ik wachten?' en 'waar maak ik een afspraak' worden in deze gids beantwoord.

Mocht u na het lezen nog vragen hebben, dan kunt u telefonisch contact opnemen via 088 - 459 7777 of onze website raadplegen: www.orbismedischcentrum.nl. Wij staan u graag te woord.

Eén ding is zeker: bij Orbis Medisch Centrum bent u in goede handen.

Directie en medewerkers Orbis Medisch Centrum

Uw bezoek aan het ziekenhuis

Orbis Medisch Centrum biedt ruimte aan het ziekenhuis, Orbis Geestelijke Gezondheidszorg, Orbis Revalidatie en de Zorgboulevard. Centraal door het gebouw loopt het Atrium, de centrale hal. In de dwarsvleugels van het Atrium zitten het Centrum voor Screening & Diagnostiek en het Behandelcentrum.

De spreekkamers van onze specialisten en overige hulpverleners liggen op de begane grond en de eerste verdieping van Orbis Medisch Centrum. Bijzonder is dat elk specialisme over een eigen gedeelte beschikt, voorzien van een wachtgebied en diverse spreekkamers. Tijdens uw bezoek bevinden zich de hulpverleners die met uw behandeling te maken hebben in dit specifieke gedeelte van het ziekenhuis.



Hoe maakt u een afspraak?

Tijdens kantooruren kunt u telefonisch een afspraak maken via het afsprakennummer van het specialisme dat u wilt bezoeken. Of u komt zelf naar het ziekenhuis en meldt zich bij de afsprakenbalie in het Atrium (de centrale hal) of op de eerste verdieping. De volgende gegevens van u hebben wij nodig:

- uw naam
- uw adres
- uw geboortedatum
- uw telefoonnummer
- uw verzekeringsgegevens
- de naam van uw huisarts
- de dagen en tijdstippen die u het beste uitkomen
- eventueel de naam van de specialist waarnaar uw voorkeur uitgaat.

Wij willen ook graag van u weten of u al eerder een bezoek bracht aan een van onze specialisten. Geef bij het maken van de afspraak dan ook de naam van de specialist door die u destijds behandelde. Ook de periode waarin dit plaatsvond is van belang.

Maakt u een afspraak voor een verstandelijk gehandicapte persoon?

Of komt u met ambulancevervoer?

Meld dit dan aan ons. Wij houden er rekening mee en proberen een zo gunstig mogelijk tijdstip te reserveren.

Bent u verhinderd?

Geef dit dan zo spoedig mogelijk - bij voorkeur minimaal 24 uur van tevoren - door aan de hulpverlener met wie u de afspraak heeft. Er wordt direct een nieuwe afspraak ingepland. Een andere patiënt kan dan uw plaats innemen. Verschijnt u zonder bericht niet op uw afspraak, dan mag het ziekenhuis u een rekening sturen.

Wanneer kunt u terecht?

Het kan gebeuren dat u enige tijd moet wachten voordat u terecht kunt bij de specialist. Wij vinden dit erg vervelend en doen er dan ook alles aan om de wachttijden zo beperkt mogelijk te houden. Informeer hiernaar tijdens het maken van de afspraak of kijk op onze website voor de meest actuele wachttijden per specialisme.

Hoe bereidt u zich voor?

Een bezoek aan het ziekenhuis brengt altijd wat spanning met zich mee. Bereid uw afspraak met de specialist zo goed mogelijk voor door al uw vragen thuis op te schrijven. Dan bent u ervan verzekerd dat u belangrijke zaken niet vergeet. Want alleen met de juiste informatie kunt u de juiste beslissingen nemen. Weet wat u de specialist wilt vertellen. Probeer zo duidelijk mogelijk onder woorden te brengen welke klachten u hebt en op welk moment. U kunt ook een familielid of goede bekende vragen om mee te gaan naar uw afspraak. Twee personen horen meer dan één.



Lees voor tips de folder 'Wat vraag ik aan mijn arts?' van de Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie (NPCF). Deze folder is op te vragen bij de Patiëntenservice in het Atrium op de Zorgboulevard.

Hoe bereikt u Orbis Medisch Centrum?

Orbis Medisch Centrum is bereikbaar met openbaar vervoer, eigen vervoer, taxi of ambulance.

Openbaar vervoer

Vanaf NS-station Sittard neemt u buslijn 12, 42 of 59. Alle drie de lijnen stoppen voor de ingang van Orbis Medisch Centrum. Vanuit de richting Geleen komen de buslijnen 11, 42 en 59 naar Orbis Medisch Centrum.

Eigen vervoer: Waar kunt u parkeren?

De ondergrondse parkeergarage telt ruim duizend parkeerplaatsen. Niveau -1 is gereserveerd voor patiënten en bezoekers. Niveau -2 is bestemd voor medewerkers. Mocht er geen plaats meer zijn op niveau -1, dan wordt u bij de ingang van de parkeergarage direct doorverwezen

naar niveau -2. In de parkeergarage zijn parkeerplaatsen gereserveerd voor invaliden.

Bezoekt u de Spoedeisende Hulp (SEH), dan kunt u op het parkeerterrein voor de SEH parkeren. Bij de balie van de SEH kunt u de parkeerkaart laten aanpassen naar een gratis uitrijkaart. Dezelfde regeling geldt ook voor een bezoek aan de Huisartsenpost.

Weekabonnement

Patiënten en bezoekers die in een korte periode regelmatig dan wel langdurig in het ziekenhuis dienen te zijn, kunnen een weekabonnement aanschaffen voor € 15,00 per week. Dit abonnement is verkrijgbaar bij de parkeerloge in de parkeergarage.

Dialysepatiënten

Dialysepatiënten kunnen een gratis 6-maanden abonnement krijgen bij de parkeerloge. Dit abonnement wordt alleen versterkt op basis van een door de behandelend arts ondertekend formulier.

(Brom)fiets of scooter

Komt u op de (brom)fiets of per scooter? Parkeer deze dan in de gratis, onbewaakte stalling bij de ingang aan het Dr. H. van der Hoffplein 1, dat u bereikt vanaf de Rijksweg Noord.

Taxi of ambulance

Om medische redenen kan vervoer per taxi of ambulance noodzakelijk zijn. In de meeste gevallen wordt de

rekening dan vergoed door de ziektekostenverzekering. Kijk dit voor de zekerheid even na in uw polis, ook met het oog op de verplichte eigen bijdrage. Soms moet u de kosten zelf voorschieten. Vraag uw behandelend arts om een ondertekende machtiging als vervoer per taxi of ambulance noodzakelijk is.

Begeleiding naar plaats van bestemming

Gastvrouwen van de informatiebalie begeleiden u of uw bezoek desgewenst naar de plaats van bestemming. Dit doen zij in samenwerking met vrijwilligers. Als u slecht ter been bent of in een rolstoel zit en geen begeleider heeft, kunt u een beroep doen op deze vrijwilligers. Als u van tevoren contact opneemt met de informatiebalie (telefoon: 088 - 459 0901) wordt u op het afgesproken tijdstip opgewacht door een vrijwilliger. Deze begeleidt u dan vanuit de parkeergarage of de ingang naar de afdeling waar u een afspraak hebt.

Bezoek aan het spreekuur

U bereikt het Atrium van Orbis Medisch Centrum op meerdere manieren: via de lift of met de trap vanuit de ondergrondse parkeergarage of via de ingang aan het Dr. H. van der Hoffplein 1.

Is het uw eerste bezoek aan ons ziekenhuis, meldt u zich dan bij het meldpunt van uw arts of behandelaar. U wordt hier eerst ingeschreven als patiënt. Wees daarom op tijd. Onderdeel van de inschrijving is het maken van een digitale pasfoto. De meldpunten zijn ook de plekken waar

u zich meldt als u op het spreekuur van een arts, voor een behandeling of onderzoek een afspraak heeft.

Neem voor uw eerste bezoek het volgende mee:

- uw verwijskaart en/of verwijsbrief van de huisarts
- uw verzekeringsbewijs
- uw medicijnen (in originele verpakking) of uw medicijnpaspoort
- een geldig identiteitsbewijs, zoals uw paspoort, rijbewijs of Nederlandse ID-kaart.

Mochten uw persoonlijke gegevens na verloop van tijd wijzigen, geef dit dan direct door bij het meldpunt van uw arts.



Waar kunt u wachten?

Vanuit het meldpunt vervolgt u eenvoudig uw weg naar het wachtgebied. Dit wachtgebied bevindt zich in de directe nabijheid van de specialist of hulpverlener met wie u een afspraak heeft. Als u aan de beurt bent, haalt de specialist of hulpverlener u persoonlijk op.

Wachttijd

Wij streven naar een wachttijd van maximaal vijftien minuten. Is de wachttijd langer, dan wordt u hierover geïnformeerd. En bezoekt u met een verstandelijk gehandicapte persoon ons ziekenhuis? Vraag dan of u zo snel mogelijk geholpen kunt worden. Wij doen er alles aan om uw bezoek zo voorspoedig mogelijk te laten verlopen.

Wat kunt u verwachten van uw gesprek met de specialist?

De specialist probeert aan de hand van het gesprek en/of lichamelijk onderzoek de oorzaak van uw klacht(en) vast te stellen. Indien nodig overlegt deze met andere deskundigen in het ziekenhuis. Eventuele onderzoeksresultaten ontvangt uitsluitend uw specialist. Deze is dan ook degene die alle gegevens met u bespreekt. Als u iets niet begrijpt of u wilt meer weten, vraag uw specialist dan om uitleg.

Op basis van alle bevindingen bespreekt uw specialist het vervolg van de behandeling. Onderzoek dat onmiddellijk moet plaatsvinden, vermeldt de specialist in uw dossier.

De spreekuurassistent regelt meteen de afspraak voor u. Na afloop van het vervolgonderzoek meldt u zich weer bij het meldpunt in het Atrium. Uw specialist weet dan dat u klaar bent. U kunt in het wachtgebied wachten totdat u weer naar binnen geroepen wordt. Voor onderzoeken die niet meteen plaatsvinden, maakt u een afspraak bij de afsprakenbalie. Als meerdere onderzoeken nodig zijn, dan kunt u, als u dit prettig vindt, vragen om deze zoveel mogelijk achter elkaar te plannen. Als een opname noodzakelijk is, zal de zorgplanner in overleg met u alle afspraken plannen die van belang zijn voor deze opname.



Wat gebeurt er als uw behandeling is afgerond?

Als u niet meer hoeft terug te komen op het spreekuur, stuurt uw specialist een verslag van zijn bevindingen naar uw huisarts.

Uw hulpverleners

In Orbis Medisch Centrum zijn per specialisme meerdere artsen werkzaam. Bij elk bezoek wordt u door uw eigen specialist behandeld. Toch kan het gebeuren dat specialisten voor elkaar waarnemen en dat er andere deskundigen u te woord staan.

De specialist

Als behandelend arts is uw specialist verantwoordelijk voor uw medische behandeling. Ook al krijgt u te maken met andere specialisten, uw behandelend arts blijft uw vaste aanspreekpunt. Hij volgt u vanaf het moment dat u het spreekuur voor het eerst bezoekt tot en met de laatste behandeling.

De waarnemend specialist

Komt u voor een behandeling naar het spreekuur dan weet u welke arts de behandeling uitvoert. Als uw vaste arts door omstandigheden verhinderd is neemt een waarnemend specialist de behandeling over.

U wordt hierover van tevoren geïnformeerd. Kiest u ervoor om toch geholpen te worden door uw eigen specialist, dan kan de behandeling langer op zich laten wachten.

De arts-assistent en co-assistent

Arts-assistenten en co-assistenten werken onder verantwoordelijkheid van een specialist.

Arts-assistent

Een arts-assistent is een afgestudeerde arts, die in ons ziekenhuis wordt opgeleid tot specialist of ervaring opdoet als algemeen assistent. De arts-assistent neemt enkele taken van uw specialist over. Welke medische behandeling u krijgt bepaalt de arts-assistent altijd in overleg met uw specialist.

Co-assistent

Een co-assistent is een student Geneeskunde die in het ziekenhuis praktijkervaring opdoet, als laatste onderdeel van de opleiding tot arts. De co-assistent is vaak aanwezig bij gesprekken en behandelingen, maar voert zelf geen behandelingen uit.

Heeft u bezwaar tegen een behandeling door een arts-assistent of aanwezigheid van een co-assistent? Geef dit dan aan bij uw behandelend arts tijdens uw eerste afspraak. Gedurende uw behandeling houden wij hier dan rekening mee.

Buitenpolikliniek

Als een extra service voor onze patiënten uit de regio Echt heeft Orbis Medisch Centrum een zogenaamde 'buitenpolikliniek' geopend.



Voor enkele groepen patiënten is het mogelijk voor behandeling naar een polikliniek dichtbij huis te komen, op een vertrouwde plek met ruime parkeergelegenheid voor de deur. Uw huisarts kan u voor de volgende specialismen doorverwijzen naar Buitenpoli Orbis De Egthe in Echt: Neurologie, Reumatologie, Interne Geneeskunde, Gynaecologie, Kindergeneeskunde, Dermatologie en Geriatrie. Daarnaast voor de Poli Longverpleegkundigen, de Diabetespoli en om bloed te laten prikken. U kunt voor de spreekuren in de Buitenpoli Orbis De Egthe een afspraak maken via het meldpunt van uw behandelend arts in Orbis Medisch Centrum.

Bloedprikken in de regio

Om bloed te laten prikken, kunt u tijdens kantooruren terecht bij de Bloedafname in Orbis Medisch Centrum. Voor onze patiënten in Sittard hebben wij twee nieuwe locaties geopend. Maar ook op andere locaties is bloedafname mogelijk. U hoeft hiervoor geen afspraak te maken. Wel heeft u een patiëntenplaatje van Orbis Medisch Centrum nodig. Als u geen patiëntenplaatje heeft, kunt u dit laten maken bij het meldpunt van uw behandelend arts.

Waar kunt u bloed laten prikken?

In het overzicht hieronder kunt u opzoeken waar u bij u in de buurt bloed kunt laten prikken.

Amstenrade Verzorgingshuis Elvira	dinsdag 9.30-10.30 uur
Beek Woonzorgcentrum Franciscus	woensdag en vrijdag 8.30-10.30 uur
Born Zorgcentrum Orbis St. Maarten	maandag en woensdag 9.30-10.30 uur
Echt Zorgcentrum Orbis De Egthe / Buitenpoli de Egthe	op werkdagen 8.30-12.30 uur

Elsloo

Verzorgingshuis Aelserhof

dinsdag
08.30-10.30 uur
vrijdag
09.30-10.30 uur**Geleen**

Woonzorgcentrum

Lindenheuvel

dinsdag en donderdag
9.00-10.30 uur

Zorgcentrum

Orbis St. Odilia

op werkdagen
08.00-12.00 uur**Geulle**

Huisartsenpraktijk

Metsemakers, Zwietering
en Murismaandag en woensdag
10.00-10.30 uur**Grevenbicht**

Fysiotherapiepraktijk Teney

woensdag
9.30-10.30 uur**Koningsbosch**

Gemeenschapshuis

Oos Heem

woensdag
9.30-10.00 uur**Munstergeleen**

Fysiotherapiepraktijk

Keyzers

dinsdag
9.30-10.30 uur**Nuth**

Wijkgebouw

donderdag
9.15-10.00 uur**Oirsbeek**

Wijkgebouw

vrijdag
9.30-10.30 uur

Schimmert Woonzorgcentrum Weidehof	vrijdag 8.30-9.15 uur
Schinnen Gemeenschapshuis Noember Beemden	woensdag 9.30-10.30 uur
Sittard Huisartsenpraktijk De Baandert	maandag en woensdag 8.00-10.00 uur
Orbis Hoogstaete	dinsdag en vrijdag 8.30-11.00 uur
Stein Woonzorgcentrum Moutheuvel	maandag 8.30-10.30 uur woensdag en vrijdag 9.30-10.30 uur
Susteren Zorgcentrum Orbis Vastrada	maandag 9.30-10.30 uur donderdag 8.30-10.30 uur
Urmond Woonzorgcentrum Urmond	maandag en donderdag 9.30-10.30 uur

Uw voorzieningen in het ziekenhuis

Het ziekenhuis beschikt over talrijke voorzieningen die eraan bijdragen dat uw bezoek zo aangenaam mogelijk verloopt.

Informatiebalie

Bij de informatiebalies bij de ingangen in het Atrium kunnen u en uw bezoek terecht met vragen over de bewegwijzering, voor het regelen van taxivervoer, het wisselen van geld voor automaten, het bedienen van de invalideuren en -ingangen en informatie op welke afdeling patiënten opgenomen zijn. Onze gastvrouwen worden geassisteerd door vrijwilligers, die u op verzoek ook kunnen begeleiden binnen het ziekenhuis.



Patiëntenservice

Bij de Patiëntenservice kunt u (aanvullende) informatie krijgen over uw aandoening, ziekte, operatie of onderzoek. Het centrum beschikt over veel voorlichtingsmateriaal. Ook kunt u hier terecht met algemene vragen over de gezondheidszorg, eventuele opmerkingen of klachten, uitgebreide informatie over uw rechten en plichten, klachtenbehandeling en patiëntenverenigingen. De Patiëntenservice vindt u in het Atrium op de Zorgboulevard. U kunt telefonisch contact opnemen via 088 - 459 7603.

Tolk

Heeft u moeite met de Nederlandse taal dan kunnen hulpverleners van het ziekenhuis een professionele tolk inschakelen. Geef bij het maken van een afspraak aan of u hiervan gebruik wilt maken.

Kinderspeelruimte

Op de begane grond van de Zorgboulevard bevindt zich een beschermde kinderspeelruimte voor kinderen van patiënten en bezoekers. In deze ruimte kunnen kinderen van 2 tot 10 jaar maximaal 2 uren spelen onder het toezien oog van vrijwilligers, terwijl hun ouders een bezoek brengen aan een hulpverlener of aan een patiënt. Wij bieden deze service gratis aan.

Rolstoel lenen

Tijdens uw bezoek kunt u of uw bezoek gebruik maken van een rolstoel. De rolstoelen staan bij de ingang van de zorgboulevard, de ingang van de parkeergarage en bij de parkeerplaats van de Spoedeisende Hulp. Na het inwerpen van € 1,- kunt u een rolstoel meenemen. Na gebruik krijgt u het euromuntstuk terug.

Toiletten en rolstoeltoiletten

Op centrale plekken in het ziekenhuis zijn toiletten gevestigd. Deze vindt u door de bewegwijzering te volgen. Alle toiletten zijn rolstoeltoegankelijk. In sommige toiletruimten zijn voorzieningen getroffen om baby's te verschonen. Een duidelijk pictogrambordje wijst u de weg.

Geldautomaat en chipknipoplaadpunt

In het Atrium bevinden zich een geldautomaat en een chipknipoplaadpunt, die geschikt zijn voor alle bank- en giropasjes.

Horeca en winkels

Restaurant

Aan de entree van de Zorgboulevard aan het Dr. H. van der Hoffplein vinden we restaurant 'Het Terras' met 330 zitplaatsen. De nadruk ligt op vers: wok- en grillgerechten, salades, verse pastagerechten, vers belegde broodjes, smoothies en vruchtensappen. Aan de ingang van Het Terras bevindt zich de Espresso-bar, waar koffie, thee, frisdranken, klein gebak en sandwiches vast op de menukaart staan. Openingstijden zijn gelijk aan die van 'Het Terras'.

Terras

Vanaf zomer 2009 kunt u bij mooi weer gebruik maken van het terras bij het restaurant op de Zorgboulevard. Dit terras is ook toegankelijk met de rolstoel.



Brasserie De Gasterij

In het Atrium bevindt zich brasserie De Gasterij met ruim negentig zitplaatsen. De Gasterij is het huisrestaurant van de cliënten van Orbis Revalidatie. Maar De Gasterij is ook voor patiënten, zorgpartners en medewerkers van Orbis Medisch Centrum geopend voor ontbijt, lunch, warme en koude dranken of een tussendoortje.

Koffiecorner

Bij de ingang van de parkeergarage bevindt zich de koffiecorner 'Aspretto'. U kunt hier koffie bestellen en ter plekke opdrinken of meenemen. Ook is er gebak of een belegd broodje te koop. U kunt hier snelle service, goede kwaliteit en een luxueus assortiment verwachten. Het aantal zitplaatsen is beperkt (16 stuks).

Winkels

Op de begane grond zijn verschillende winkels gevestigd. Aan de kant van de Zorgboulevard zijn alle winkels te vinden die een directe relatie hebben met de zorg. U treft er een apotheek aan die in de avonduren en weekenden ook als dienstapotheek fungeert.

Er is een kapsalon, met aandacht voor haarwerken en een schoonheidssalon. Op de zorgboulevard ligt een grote vestiging van een audicien, waar u een hoortoestel kunt laten aanmeten en kopen. Ook is er een ruime winkel van Orbis Thuis, onze eigen thuiszorgorganisatie, waar u uitleenmaterialen kunt aanvragen en informatie



kunt krijgen over de mogelijkheden voor thuishulp. Daarnaast bieden wij u een overzicht van alle cursussen van Orbis Thuis, waarvoor u zich ter plekke kunt inschrijven. In dezelfde winkel zijn ook twee aanbieders van hulpmiddelen en comfortabele schoenen gevestigd. Bovendien kunt u er kraamhulpartikelen en cadeautjes kopen. Dicht bij de uitgang van de parkeergarage zijn enkele winkels ingericht die een zeer uiteenlopend assortiment bieden. De Dagwinkel heeft onder andere een aanbod aan verse producten, variërend van brood, verse vlaai, fruit (waarmee u zelf uw fruitmand kunt samenstellen), zuivel en kant en klare maaltijden. Bovendien worden er huishoudelijke artikelen, frisdrank, chocolade en leuke cadeauartikelen verkocht.

Ook zijn er producten verkrijgbaar voor persoonlijke verzorging en textiel, zoals pyjama's, ondergoed en sokken. Daarnaast treft u de Dagwinkel Bloemen aan, waar u een mooie bos bloemen inclusief een wegwerpvaas kunt kopen. In de Dagwinkel Boeken kunt u terecht voor een breed assortiment boeken, tijdschriften, kantoorartikelen en wenskaarten. In de Dagwinkel Boeken is het tevens mogelijk gebruik te maken van het TNT servicepunt. U kunt hier ook digitale foto's laten ontwikkelen. De winkel is zowel gericht op de patiënt, de bezoeker als de medewerker en is zeer servicegericht. Zo behoort het tot de mogelijkheden om boodschappen tot op de patiëntenkamer te bezorgen.

Overige informatie

Telefoon

Bellen met uw mobiele telefoon is toegestaan, mits u ten minste anderhalve meter verwijderd bent van ziekenhuisapparatuur. In ruimten waar uw mobiele telefoon volledig uitgeschakeld moet zijn, staat dit aangegeven.

Brievenbus

Al uw post deponeert u in de oranje brievenbus in het Atrium, in de Dagwinkel in de Zuid Entree. Deze wordt van maandag tot en met vrijdag rond 16.30 uur geleegd.



Stiltecentrum

In het Atrium is een stiltecentrum ingericht. U bent hier dagelijks van 9.00 tot 18.00 uur welkom voor een gebed of een moment van stilte, rust of bezinning. In het intentieschrift kunt u eventueel uw gedachte opschrijven.



Taxipunt (ziekenvervoer)

Als u gebruikt wilt maken van ziekenvervoer meldt u zich aan de balie van het taxipunt in het Atrium, nabij de ingang van de Zorgboulevard.

Roken

In Orbis Medisch Centrum geldt een algeheel rookverbod. Dit geldt ook buiten voor de ingangen.

In bewaring geven van goederen

In een aantal (nood)situaties kunnen de persoonlijke bezittingen van een patiënt (met uitzondering van kleding) in bewaring gegeven worden. Dit is bijvoorbeeld mogelijk wanneer uw sieraden in de weg zitten tijdens een (spoed)onderzoek of -behandeling. In uitzonderingsgevallen kunnen goederen in bewaring gegeven worden ter voorkoming van vermissing of diefstal. De behandelaar of verpleegkundige beoordeelt of het nodig is om persoonlijke bezittingen in bewaring te geven. Vervolgens wordt een procedure in werking gesteld om de bezittingen onder te brengen in de kluis van de afdeling Beveiliging.

Verlies of diefstal

Mocht u onverhoopt iets verliezen of wordt een van uw eigendommen gestolen, dan adviseren wij u om aangifte te doen bij de politie. Tevens verzoeken wij u een intern aangifteformulier in te vullen. Dit formulier is verkrijgbaar bij de informatiebalie.

Gevonden voorwerpen

Gevonden voorwerpen worden drie maanden bewaard. Na een bewaartermijn van drie maanden worden de voorwerpen geschonken aan een goed doel, met uitzondering van kostbaarheden. Deze worden minimaal een jaar bewaard. Voor meer informatie kunt u terecht bij de informatiebalie.

Uw rechten en plichten

Als patiënt heeft u een aantal rechten en plichten. Deze zijn vastgelegd in de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO), de wet Klachtrecht en de wet Persoonsregistratie. De belangrijkste onderdelen op een rij:

Uw rechten

Recht op informatie

U heeft recht op volledige en duidelijke informatie over uw ziekte, de diagnose en de behandeling. Uw specialist en andere hulpverleners hebben de plicht om u te informeren over de gevolgen van de behandeling, de mogelijke risico's, alternatieve behandelingsmogelijkheden, medicijnen en eventuele bijwerkingen.

Zelfbeschikkingsrecht

Een behandeling of onderzoek vindt alleen plaats met uw toestemming. Goede voorlichting zorgt ervoor dat u een weloverwogen beslissing kunt nemen. Dit betekent niet dat er bij elke handeling uitdrukkelijk om uw toestemming wordt gevraagd. Kiest u - in overleg met uw specialist - voor een bepaalde ingreep of onderzoeksmethode, dan geeft u stilzwijgend toestemming voor de uitvoering van alle benodigde handelingen. In acute situaties mag de hulpverlener handelen zonder uw toestemming.

Uw specialist kan u vragen vrijwillig deel te nemen aan een medisch wetenschappelijk onderzoek, zoals het testen van een nieuw geneesmiddel.

Zowel mondeling als schriftelijk wordt u geïnformeerd over wat het onderzoek voor u kan betekenen en wat er allemaal bij komt kijken. Zonder opgave van redenen kunt u afzien van medewerking aan het onderzoek. Dit heeft uiteraard geen gevolgen voor uw verdere behandeling in Orbis Medisch Centrum.



Recht op inzage in uw dossier

Van iedere patiënt in het ziekenhuis wordt een digitaal medisch dossier bijgehouden. Hierin staan alle gegevens die betrekking hebben op uw behandeling. U heeft het recht om deze gegevens in te zien, samen met een hulpverlener. Ook is het mogelijk een kopie te krijgen van (een gedeelte) van uw dossier. Hiervoor vragen wij een kleine vergoeding. Voor meer informatie kunt u terecht bij de Patiëntenservice.

Recht op privacy / Bescherming van de persoonlijke levenssfeer

Op de eerste plaats heeft dit onderdeel betrekking op de ruimtelijke bescherming van uw persoonlijke levenssfeer. Wanneer een onderzoek of behandeling plaatsvindt of de arts een gesprek met u voert, mogen hierbij niet ongevraagd 'derden' aanwezig zijn. Uitsluitend wanneer u toestemming geeft mogen andere personen zich in dezelfde ruimte bevinden. Daarnaast moet vertrouwelijk en zorgvuldig met uw gegevens omgegaan worden. Binnen het ziekenhuis zijn afspraken gemaakt om te kunnen garanderen dat dit ook gebeurt. Zo hebben bijvoorbeeld alle hulpverleners een geheimhoudingsplicht. Alle gemaakte afspraken zijn beschreven in de folder 'Wet Bescherming Persoonsgegevens'. Deze is te verkrijgen bij de Patiëntenservice in het Atrium.

Recht op klachtbehandeling

Mocht u onverhoopt ontevreden zijn over de gang van zaken in het ziekenhuis, bespreek dit dan allereerst met de betrokkene(n). Misschien is er direct een oplossing of

wordt een misverstand rechtgezet. Uw ervaring is zowel voor u als voor ons van belang. U heeft het recht een klacht in te dienen als u er na overleg niet uitkomt. Uw klacht kunt u persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of per e-mail indienen. Orbis Medisch en Zorgconcern heeft de plicht uw klacht in behandeling te nemen. Na ontvangst neemt de klachtenfunctionaris zo snel mogelijk contact met u op. Deze functionaris bemiddelt en helpt bij het zoeken naar een oplossing. Wenst u geen bemiddeling, dan kunt u uw klacht ook schriftelijk indienen bij de Klachtencommissie. Een klacht indienen heeft geen negatieve gevolgen voor uw verdere behandeling. Ook wordt uw klacht strikt vertrouwelijk behandeld.

Recht op een second opinion

Soms moet u een ingrijpende beslissing nemen met betrekking tot uw behandeling. Of u heeft twijfels over de gestelde diagnose. In beide gevallen kan een second opinion (tweede mening) uitkomst bieden. Een andere specialist neemt de behandeling niet over, maar bekijkt uw medisch dossier en doet daarover een uitspraak. Deze uitspraak kan u ondersteunen bij het nemen van een beslissing. De kosten van een second opinion worden niet altijd vergoed. Vraag dit vooraf even na bij uw verzekeraar.

Uw plichten

Naast de rechten die u heeft als patiënt, is er ook een aantal 'plichten'. Wij verwachten van u:

- het tonen van een erkend en geldig legitimatiebewijs

- het meewerken aan onderzoeken en behandelingen zoals die met u zijn afgesproken
- rekening houden met uw medepatiënten en begrip tonen voor hun situatie
- het zorgdragen voor een financiële regeling, zoals een ziektekostenverzekering, die u in staat stelt de behandelings- en onderzoekskosten te betalen
- stellen van vragen als u nadere informatie wenst.

Wilt u meer weten over uw rechten en plichten? Bezoek dan de Patiëntenservice in het Atrium. U kunt ook telefonisch contact opnemen via 088 - 459 7603.

Help mee aan uw veilige behandeling

U kunt meewerken aan een veilige behandeling. Onderstaande tips kunt u gebruiken in de gesprekken met uw hulpverlener.

- Geef alle informatie over uw gezondheidstoestand
- Geef het aan als u iets niet begrijpt
- Bespreek vooraf het verloop van een eventuele behandeling
- Schrijf op welke medicijnen u gebruikt
- Volg de instructies en adviezen goed op.

Cliëntenraad

De Cliëntenraad van Orbis Medisch Centrum behartigt de gemeenschappelijke belangen van alle huidige en toekomstige patiënten, hun familieleden en bezoekers.

Deze raad geeft gevraagd en ongevraagd advies aan de directie OMC en Raad van Bestuur van Orbis Medisch en Zorgconcern. Onderwerpen variëren van de tijdstippen van de maaltijden tot de wachtlijstproblematiek en ziekenhuisreorganisatie. Altijd staat de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening voorop. De Cliëntenraad bestaat uit zeven leden en de bevoegdheden zijn wettelijk geregeld. Wilt u de Cliëntenraad ergens op attent maken, neem dan contact op met het secretariaat via telefoonnummer 088 - 459 7692.

Internet

Op www.orbismedischcentrum.nl vindt u alle informatie over het moderne en nieuwe ziekenhuis. De meest actuele informatie en nieuwe ontwikkelingen leest u online. Bovendien vindt u hier allerlei informatie over de gang van zaken in het ziekenhuis, de specialismen die hier werkzaam zijn en informatie over de wacht- en toegangstijden voor een bezoek aan de polikliniek of een operatie. Ook vindt u er gegevens over de bereikbaarheid van Orbis Medisch Centrum.

Tot slot

Heeft u opmerkingen, ideeën of vragen met betrekking tot de informatie in deze gids, neem dan contact op met de Patiëntenservice.

De contactgegevens zijn als volgt:

Orbis Medisch Centrum
Patiëntenservice
Antwoordnummer 27
6130 VB Sittard-Geleen
(een postzegel is niet nodig)

telefoon: 088 - 459 7603

Colofon

Dit is een uitgave van Orbis Medisch en Zorgconcern

Bezoekadres

Dr. H. van der Hoffplein 1
6162 BG Sittard-Geleen

Correspondentieadres

Postbus 5500
6130 MB Sittard

Tel. 088 - 459 77 77

Fax 088 - 459 79 70

www.orbismedischcentrum.nl

