



Uw eerste
afspraak bij
Libra Audiologie



Als het leven een nieuwe balans vraagt



In deze folder informeren wij u graag over alles
wat te maken heeft met de eerste afspraak
bij Libra Audiologie.

Omwille van de leesbaarheid is steeds 'u' gebruikt
in de tekst. Waar 'u' staat kan uiteraard ook
'u en uw kind' worden gelezen.

De huisarts of specialist heeft u doorverwezen naar Libra Audiologie. U bent van harte welkom!

Misschien bent u nog niet eerder in een audiologisch centrum geweest en is alles nieuw voor u. Ook voor kinderen kan het fijn zijn om van tevoren te weten wat er gaat gebeuren. Daarom informeren wij u graag over de stappen van verwijzing tot mogelijke behandeling.

Stap 1: Uitnodiging

Samen met deze folder ontvangt u de uitnodiging voor een eerste afspraak. Sommige mensen hebben vooraf per post een vragenlijst ontvangen die u inmiddels heeft geretourneerd. Als u dat prettig vindt mag u altijd iemand meenemen om u te begeleiden.

Verhinderd?

Bent u verhinderd voor uw eerste afspraak of wilt u deze afspraak wijzigen? Geef dit dan zo snel mogelijk telefonisch door.

Dit kan van maandag tot en met vrijdag van 8.00 tot 12 en van 13.00 tot 15.00 uur:

- Audiologisch Centrum Eindhoven: 088-313 3100
- Audiologisch Centrum Tilburg: 088-313 3200
- Audiologisch Centrum Breda: 088-313 3160

Stap 2: Voorbereiding

Wat neemt u mee voor uw eerste afspraak?

- Een geldig identiteitsbewijs: paspoort, rijbewijs, ID-kaart of vreemdelingenidentiteitsbewijs (W of W2 document).

Volgens wet- en regelgeving bent u verplicht om bij de eerste afspraak een geldig legitimatiebewijs te tonen. De identificatieplicht in de zorg geldt vanaf de geboorte, dus ook voor minderjarigen jonger dan 14 jaar.

Meer informatie vindt u op onze website www.libranet.nl.

- Hulpmiddelen die u gebruikt, zoals hoortoestellen en/of solo-apparatuur.

Stap 3: De afsprakenbalie

U meldt zich 15 minuten vóór de afgesproken tijd bij de balie. Uw gegevens worden ingevoerd en gecontroleerd in het Elektronisch Patiënten Dossier (EPD). Wijzigen uw persoonsgegevens tijdens de onderzoeks- en behandelperiode of heeft u een nieuwe huisarts? Geef dit dan door bij de afsprakenbalie.

Stap 4: Uw afspraak

De tijdsduur en het aantal afspraken is afhankelijk van uw hulpvraag, dit staat vermeld op uw uitnodiging. Het kan u helpen uw vragen van tevoren op te schrijven. We bespreken samen uw hulpvraag en beantwoorden deze zo snel mogelijk - indien nodig worden er vervolgspraken gemaakt.

Komt u **niet** in aanmerking voor behandeling, dan worden de volgende mogelijkheden met u doorgesproken:

- doorverwijzing naar een medisch specialist elders,
- een passend advies.

Het verslag dat u ontvangt, wordt ook naar uw huisarts en/of verwijzend specialist verstuurd.

Handige informatie van A tot Z

Afmelden bij verhindering

Als u onverhoopt een afspraak niet kunt nakomen, neem dan zo snel mogelijk – in ieder geval 24 uur van tevoren – telefonisch contact met ons op zodat er een andere cliënt kan worden uitgenodigd. Hierdoor wordt de wachtlijst niet onnodig lang en de zorg niet onnodig duur. Het telefoonnummer per locatie vindt u op pagina 3. Wanneer wij de afzegging niet op tijd ontvangen, kunnen we de gereserveerde tijd in rekening brengen.

Audiologisch team

Bij Libra Audiologie krijgt u veelal te maken met een audiologie-assistent en een audioloog. Soms ook met andere leden van het multidisciplinair team: verschillende professionals die intensief met elkaar én met u samenwerken. We noemen dit multidisciplinair behandelen. Vaak zijn aandoeningen complex. Het multidisciplinair team kijkt vanuit verschillende invalshoeken waardoor een compleet beeld ontstaat. De samenstelling van het team is afgestemd op de hulpvraag en kan bijvoorbeeld bestaan uit een klinisch fysicus audioloog, logopedist, maatschappelijk werker, psycholoog en/of fysiotherapeut.

Cliëntenraad

De cliëntenraad behartigt de belangen van alle kinderen en volwassenen die bij Libra Revalidatie & Audiologie behandeld zijn of worden en hun naasten. Met de Wet op de Medezeggenschap Cliëntenraden Zorginstellingen (WMCZ) als uitgangspunt adviseert de raad over de zorg- en dienstverlening, zoals de behandeling, kwaliteit van de zorg, informatie aan en betrokkenheid van cliënten, maar bijvoorbeeld ook over huisvesting, service, bejegening en privacy.



De raad neemt in haar advisering de geluiden van haar achterban mee, die kenbaar zijn gemaakt in bijvoorbeeld focusgesprekken, enquêtes en klanttevredenheidsonderzoeken. Meer informatie of interesse om lid te worden? Lees dan de folder [Cliëntenraad](#) op onze website.

Elektronisch patiëntendossier (EPD)

Libra werkt met een EPD. Dat is een elektronisch patiëntendossier dat zorgverleners toegang biedt tot medische gegevens die nodig zijn om u goed te helpen - op een veilige en betrouwbare manier. Voor de onderlinge afstemming van zorg hebben behandelaars uit uw behandelteam toegang tot uw dossier. Heeft u daar bezwaar tegen, dan kunt u dat aangeven en bespreken met uw behandelaar.

Identificatieplicht

In 2006 is de Zorgverzekeringswet in werking getreden. Onderdeel van deze wet is de identificatieplicht. Dit houdt in dat iedereen zich bij een bezoek aan een zorginstelling moet kunnen legitimeren met een geldig identiteitsbewijs.

De identificatieplicht in de zorg is ingevoerd om misbruik met zorgpassen tegen te gaan. Bij Libra kan uw afspraak alleen doorgaan als u uw zorgpas en identificatiebewijs meebrengt op de dag van uw eerste afspraak. Meer over de [identificatie- en verzekeringsplicht](#) leest u op onze website.

Informatiefolders

Op al onze locaties vindt u folderrekken met informatiemateriaal over behandelprogramma's, onderzoeken, cursussen, rechten en plichten, klachtenregeling etc. Daarnaast vindt u alle informatie-folders in digitale vorm op onze website www.libranet.nl.

Klachten

Onze medewerkers proberen u zo goed mogelijk te behandelen en te bejegenen. Toch kan het voorkomen dat er iets gebeurt waardoor u niet tevreden bent. Maak uw onvrede kenbaar en bespreek deze zo mogelijk met de zorgverlener. Daarnaast biedt onze klachtenprocedure diverse mogelijkheden om uw verhaal te doen of uw klacht kenbaar te maken. Op deze manier kunnen wij samen met u onze zorg verbeteren. Op onze website vindt u meer informatie over de klachtenprocedure. Hier vindt u ook de folder '[Een klacht? Laat het ons weten!](#)

Parkeren

Locatie Eindhoven

Onze locatie in Eindhoven bevindt zich op Strijp-S aan de [Torenallee 20 in het Gebouw Videolab](#). Het aantal parkeerplaatsen is beperkt en deze staan regelmatig vol! Let dus op dat u extra tijd rekent om op tijd op uw afspraak te zijn. Op diverse plaatsen kunt u enkel betalen met een parkeerapp. De dichtstbijzijnde parkeergarage heet "Om de hoek" en wordt op de Torenallee aangegeven met bordjes. Vanuit de voetgangers-

uitgang aan de achterzijde van deze parkeergarage komt u het snelste bij Libra Audiologie. Houdt u de hoge schoorsteen als looprichting aan, dan ziet u verderop gebouw Videolab. Hiervoor steekt u twee busbanen en een groenstrook over.

Locatie Tilburg

U vindt de locatie Tilburg aan de [Dr. Deelenlaan 15](#).

Het audiologisch centrum bevindt zich in het gebouw “Hasseltveste” op de eerste verdieping. Dit gebouw ligt op de hoek recht tegenover hotel-restaurant de Postelse Hoeve. U ziet aan de linkerkant een klein parkeerterrein met de slagboom. Daar kunt u oprijden. Het is betaald parkeren. Binnen in het pand kunt u de bewegwijzering volgen.

Locatie Breda

De locatie is gevestigd op de eerste verdieping in kantoorgebouw '[Westerhage](#)', op [Hoge Mosten 56](#). Libra Audiologie heeft op het parkeerterrein eigen parkeervakken. Wij verzoeken u die vakken te gebruiken. Wegens drukte is het soms zoeken naar een parkeerplekje. Dit vraagt extra tijd en het is daarom raadzaam ruim van tevoren op uw afspraak te zijn.

Privacy

Bij inschrijving, tijdens en na uw behandeling worden uw persoonsgegevens op zorgvuldige wijze vastgelegd, verwerkt en bewaard overeenkomstig de wettelijke verplichtingen uit de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Uw persoonsgegevens worden alleen gebruikt voor communicatie tussen u en Libra en worden nooit aan derden verstrekt zonder uw toestemming. Libra heeft hiervoor een privacyreglement klanten en medewerkers. Bij inschrijving vragen we of Libra uw e-mailadres mag gebruiken voor een aantal doeleinden in de communicatie tussen u en Libra. U kunt uw toestemming per onderwerp te allen tijde intrekken.

Rechten en plichten

Wanneer er met uw gezondheid iets aan de hand is, heeft u de hulp van een arts of een andere deskundige nodig. U vertrouwt uzelf toe aan zijn of haar zorg. Zowel u als de hulpverlener hebben rechten en plichten. Deze zijn vastgelegd in de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO).

Onderwerpen die deel uitmaken van de WGBO zijn: de totstandkoming en beëindiging van de behandelingsovereenkomst; de toestemming voor en de informatie over de uitvoering van onderzoek en behandelingen (informed consent); geheimhouding, inclusief inzage in het medisch dossier; de rechten van minderjarigen en meerderjarige wilsonbekwame patiënten en goed hulpverlenerschap. Meer hierover leest u in de folder '[Rechten en plichten](#)' op onze website.

Rookbeleid

Libra ontmoedigt ongezond gedrag en streeft naar een zo aangenaam mogelijke leefomgeving voor iedereen. Daarom geldt op al onze locaties een rookverbod in de gebouwen. Roken op het terrein is alleen toegestaan op de daarvoor bestemde plekken.

Veiligheid

Libra R&A is een gecertificeerde zorgorganisatie op het gebied van 'klantveiligheid'. Bij Libra staat veiligheid dan ook hoog in het vaandel. Wij werken met zijn allen aan een veilige behandel- en werkomgeving zodat u erop kunt vertrouwen dat u in goede handen bent. Ook heeft Libra gedragsregels opgesteld met als doel dat medewerker, klant en bezoeker zich veilig kunnen voelen. De gedragsregels kunt u vinden op onze website: www.libranet.nl : [Gedragsregels](#).

Wachttijden

Het kan voorkomen dat op uw behandeling een wachttijd zit, uiteraard streven wij ernaar deze zo kort mogelijk te houden. U vindt de actuele zorgproducten en wachttijden per locatie op de website.

Meer informatie

Voor meer informatie verwijzen wij u graag naar onze website www.libranet.nl. Hier vindt u een uitgebreide routebeschrijving, contactgegevens en gegevens over wachttijden. Voor algemene vragen kunt u op onze website het [contactformulier](#) invullen. Daarnaast zijn we te vinden op [Facebook](#), [Instagram](#) en [LinkedIn](#).

Graag tot ziens bij Libra Audiologie!

Aan deze folder kunnen geen rechten worden ontleend.

Aantekeningen:



LIBRA AUDIOLOGIE

Torenallee 20
5617 BC Eindhoven

Dr. Deelenlaan 15
5042 AD Tilburg

Hoge Mosten 56
4822 NH Breda

www.libranet.nl

088 313 20 00

