

Onthaalbrochure bij geplande opname





Inhoud

Uw opname	3
Uw verblijf	4
Patiëntenbegeleiding	6
Terug naar huis	7
Financiële informatie	8
Rechten, vragen, klachten	11

U wordt binnenkort opgenomen in ons ziekenhuis. Wij heten u van harte welkom!

In deze brochure vindt u heel wat praktische informatie over het ziekenhuis en uw ziekenhuisverblijf. Uiteraard kan u steeds extra inlichtingen vragen aan onze artsen en medewerkers. Zij helpen u graag om uw verblijf zo aangenaam mogelijk te maken.

We wensen u van harte een spoedig herstel.
De raad van bestuur, directie, artsen en medewerkers

Een ingreep met verdoving?

In de aparte brochure die u samen met deze brochure kreeg, Staat extra informatie over anesthesie (verdoving) bij een ingreep en over de mogelijke nevenwerkingen na een operatie. Heeft u vragen over uw ingreep? Stel ze aan uw behandelende arts. Hij of zij zal u informeren over de aard en het verloop van de operatie, het verwachte resultaat, de mogelijke nevenwerkingen of verwikkelingen en de nazorg.

Uw opname

De dienst opnameplanning

Uw huisarts of specialist heeft uw opname al met u besproken. Toch is het belangrijk dat u zelf ook contact opneemt met de dienst opnameplanning om uw opname te bespreken.

dienst opnameplanning (route 60)

T. 052 25 25 74

- open op maandag, dinsdag, woensdag en donderdag:
van 07.30u tot 17.30u en van 18.00 tot 20.00u

- op vrijdag van 07.30u tot 18.00u

- op zaterdag van 14.00u tot 17.00 u

Neem ook contact op in deze gevallen:

1. Uw telefoonnummer is recent gewijzigd. Wanneer u geopereerd moet worden, zal u immers de dag voordien opgebeld worden om
 - het uur van opname te melden
 - een controlelijst met alle nodige inlichtingen over uw opname te overlopen
 - uw voorkeur qua kamertype te noteren.

2. U bent u ziek of verkouden de dag vóór uw operatie of de dag zelf. In overleg met de behandelende arts of anesthesist zal beslist worden of het veiliger is om de ingreep uit te stellen.

3. U kan door omstandigheden niet aanwezig zijn op de dag van uw opname. Verwittig ons liefst minstens 24 uur vooraf. Zo voorkomt u dat we u een annulatierekening moeten sturen (€ 100,-).

Vorbereidende onderzoeken

Vaak moeten ter voorbereiding van een ingreep met verdoving een aantal onderzoeken gebeuren, zoals een bloedafname of een onderzoek van het hart. Maak hiervoor een afspraak met uw huisarts. Hij of zij weet welke onderzoeken voor u al dan niet nodig zijn. De onderzoeken moeten minimum 3 dagen vóór uw ingreep gebeuren, maak dus tijdig een afspraak. Uw huisarts zal de onderzoeksresultaten samen met een ingevulde vragenlijst met u meegeven. Breng deze resultaten mee naar het ziekenhuis op de dag van uw opname. Bij het ontbreken van onderzoeksresultaten kan uw ingreep eventueel uitgesteld worden. Wanneer de onderzoeken vooraf niet bij uw huisarts kunnen gebeuren, dan kan de dienst opnameplanning ze voor u in az Sint-Blasius plannen. Uw huisarts ontvangt een kopie van de resultaten.

Wat heeft u nodig voor opname?

U schrijft zich in aan het onthaal op de 1ste verdieping. Kies aan één van de kiosken de optie 'opname'. U krijgt een volgnummer waarmee u naar een onthaalmedewerker aan de loketten kunt gaan. Breng volgende zaken mee

1. Voor de administratie

- ☐ uw elektronische identiteitskaart (EID)
- ☐ wie geen EID heeft (bv een kind <12 jaar): ISI+ -kaart en klevens van het ziekenfonds

- ☐ indien u een hospitalisatieverzekering heeft: uw verzekeringskaart en/of contactgegevens van de verzekeraar
- ☐ bij arbeidsongeval:
 - naam en adres van uw werkgever
 - naam en polisnummer van de verzekering voor arbeidsongevallen
- ☐ indien u niet aangesloten bent bij een Belgisch ziekenfonds: een Europese verzekeringskaart of E112

2. Voor de arts-specialist

- ☐ geneesmiddelen die u regelmatig of tijdens de laatste dagen hebt ingenomen, in het medicatiezakje dat u van ons krijgt (zie ook info op pagina 10)
- ☐ eventueel
 - bloedgroepkaart
 - informatie over allergieën
 - brief van uw huisarts of verwijzende arts
 - RX-, CT- of NMR-foto's, andere geneeskundige documenten

3. Voor uzelf

- ☐ toiletgerief (washandjes, handdoeken, zeep, scheergerief, tandpasta, tandenborstel,...)
- ☐ nachtkleding, ondergoed, kamerjas, pantoffels, zakdoeken, anti-trombosekousen (indien u die hebt)
- ☐ voor de opname van uw kind: een knuffel of vertrouwd speelgoed

Heeft u vragen over de aangifte van uw opname? Bel ons:

dienst onthaal (route 1)

T. 052 25 20 11 (algemeen)

052 25 26 13 (bij vragen over uw opname)

Wie verwittigt u van uw opname?

- uw ziekenfonds
- uw maatschappij voor hospitalisatieverzekering
- uw huisarts
- uw werkgever

Welke kamer kiest u?

Aan de onthaalmedewerker geeft u ook uw definitieve kamerkeuze door. U kan kiezen tussen:

- een tweepersoonskamer
- een eenpersoonskamer
- op de kinderafdeling en de kraamafdeling zijn er enkele familiekamers (overnachtingsmogelijkheid voor ouders / partner)

Let op: Aangezien het aantal eenpersoonskamers beperkt is, kan het ziekenhuis u niet met zekerheid garanderen dat u dit type kamer daadwerkelijk krijgt op het moment van uw opname. Voor de kosten van de verschillende kamertypes, zie pagina 8 'financiële informatie'.

Na uw inschrijving kan u ofwel zelf naar de afdeling gaan, of door een verpleegkundige opgehaald worden.

Uw verblijf

Uw verblijf op de afdeling

Dagindeling

Ontbijt	rond 08.00u
Middagmaal	rond 12.00u
Avondmaal	rond 17.30u

Iedere dag begint met een controle van uw temperatuur en eventueel een bloedafname. De voormiddag wordt ingenomen door verpleegkundige verzorging, het bezoek van uw behandelende arts, onderzoeken en behandelingen. De verpleegkundigen komen ook langs voor verzorging in de namiddag en 's avonds. Medische onderzoeken kunnen op ieder tijdstip van de dag ingepland worden.

Verwittig steeds de (hoofd-)verpleegkundige wanneer u de afdeling verlaat. Draag dan bij voorkeur een kamerjas.

Heeft u op de kamer hulp nodig van een verpleegkundige, gebruik dan de bedbel (= rood knopje).

Pijn

Pijn die niet verlicht wordt, kan uw herstel vertragen of bemoeilijken. Daarom besteden wij in ons ziekenhuis extra aandacht aan pijn en pijnbehandeling. De verpleegkundigen vragen u dagelijks of u pijn heeft en noteren uw pijnscore. Hierbij is 0 geen pijn en 10 de meest erge pijn die u zich kan voorstellen. Indien nodig starten we een aangepaste pijnbehandeling. Het is niet altijd mogelijk om uw pijn volledig weg te nemen, maar wel tot een aanvaardbaar niveau te brengen. Indien u toch pijn blijft voelen, waar dan ook, moet u dit steeds melden.

Maaltijden

Dagelijks komt een medewerker bij u langs die uw keuze van de maaltijden voor de volgende dag noteert. Stel op dat moment gerust uw vragen of geef uw opmerkingen door in verband met uw maaltijden.

Wanneer u een dieet moet volgen, dan wordt het dagmenu aangepast. Vragen over uw dieet kan u stellen aan de diëtisten, T. 052 25 25 06.

Restaurant

[route 130, gelijkvloers](#)

open van 9.00u tot 19.30u (weekdagen) en van 10.00u tot 18.30u (weekend en feestdagen)

Warme maaltijden worden 2 maal per dag geserveerd: van 11.00u tot 14.00u en van 16.30u tot 18.45u (weekend en feestdagen tot 17.45u)

Winkel

[inkomhal, gelijkvloers](#)

open van 08.30u tot 19.30u (weekdagen) en van 14.00u tot 17.30u (weekend en feestdagen)

U vindt er een gevarieerd gamma aan bloemen, fruit, kranten, tijdschriften en kleine geschenkartikelen.

Bewaren van waardevolle voorwerpen

Breng bij uw opname in het ziekenhuis liever geen geld, juwelen of andere waardevolle voorwerpen mee. az Sint-Blasius is niet aansprakelijk voor diefstal of verlies. Op de meeste afdelingen is een kluisje ingebouwd in de klerkast. Daarin kunt u waardevolle voorwerpen bewaren.

Ligt u op een kamer waar geen eigen kluisje aanwezig is, dan kan u gebruik maken van de centrale kluis op de dienst onthaal. Terug opvragen van gedeponeerde voorwerpen kan van maandag tot vrijdag, tussen 8.00u en 16.00u.

Ook voor verloren en gevonden voorwerpen kan u terecht bij de onthaalmedewerkers, T. 052 25 20 11.

Rookverbod

Overall in het ziekenhuis (kamers, gangen, wachtlokalen,...) geldt een absoluut rookverbod. Ook het gebruik van de e-sigaret is verboden (volgens de wet van 22/12/2009).

Roken is enkel toegelaten tussen 7.00u en 21.00u in de daartoe bestemde overdekte zone, buiten naast de hoofdingang. Roken is niet mogelijk tussen 21.00u en 7.00u. Dit geldt voor iedereen, ook voor inslapende familie.

Stoppen met roken

Wilt u stoppen met roken of vindt u het moeilijk om de rookvrije periode (21.00 tot 7.00u) te overbruggen, spreek er dan over met uw (huis)arts of maak een afspraak met een tabakoloog. Dit kan via het afsprakenbureau van het ziekenhuis: 052 25 25 05. Vraag ook naar onze brochure rookstopbegeleiding.

U stopt best zo lang mogelijk vóór een operatie. Indien u 6 tot 8 weken voor de ingreep stopt, verdwijnen de risico's op complicaties door tabak. Stopt u later (2 tot 3 weken voor de operatie), dan laat u de risico's nog steeds merkbaar dalen. Zelfs al stopt u slechts 12 of 48 uur voor de ingreep, dan heeft u daar nog voordeel bij.

Rolstoelen

Opgenomen patiënten kunnen tijdens hun verblijf een rolstoel van het ziekenhuis gebruiken. U betaalt hiervoor een waarborg van 25 euro aan het onthaal (eerste verdieping, route 1, elke werkdag van 7.00 tot 19.45u). Bezoekers en patiënten die voor een raadpleging of onderzoek naar het ziekenhuis komen, kunnen de rolstoelen in de inkomhal gebruiken. Hiervoor hebt u een muntstuk van 2 euro nodig. Dit krijgt u na gebruik weer terug.

GSM

Een GSM-toestel zendt radiogolven uit die de werking van medische toestellen kunnen ontregelen. Gelieve daarom uw GSM-toestel niet te gebruiken in de nabijheid van deze medische toestellen. In het belang van uw rust en de rust van uw medepatiënt vragen wij u het gebruik van de GSM in de kamers tot een minimum te beperken.

Nutsvoorzieningen

Multimediamonitor voor radio, TV, telefoon en internet

Op de kamers beschikt u over een multimediamonitor. Dit is tegelijk een tv- en een computerscherm. Het scherm zit op een beweegbare arm, zodat u het naar u toe kan halen. De bediening gebeurt via schermaanraking; zeer eenvoudig en gebruiksvriendelijk.

Met de multimediamonitor kan u de radio, de televisie en de telefoon bedienen en eventuele defecten melden. Ook internet is beschikbaar. Via de knop 'informatie voor patiënten' kan u informatie opvragen over ingrepen, onderzoeken, veilige medicatie, ... Aan het onthaal kan u -tijdens of na uw inschrijving- terecht voor:

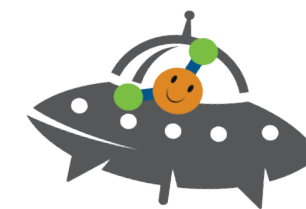
-een code om de telefoon te kunnen gebruiken

-instructies om te surfen op het internet met uw eigen laptop.

Opname van een kind

Bereid uw kind zo goed mogelijk op de opname voor. Praat over een ziekenhuisopname als over een gebeurtenis die iedereen kan overkomen. Spreek met uw kind over de gang van zaken in een ziekenhuis en over de ingreep zelf, zonder al te veel in detail te gaan. Houd de informatie eenvoudig en eerlijk.

Uw kind zal tijdens de opname onze mascotte Molly ontdekken. Molly is een ruimtewezentje met zin voor avontuur. Met een raket vliegt Molly langs de planeten en landt op de Aarde, in az Sint-Blasius. Molly prikkelt de fantasie van uw kind en wordt zijn beste vriendje...



Patiëntenbegeleiding

route 66 - elke werkdag van 9.00u tot 16.00u

Om wachttijden te vermijden, maakt u best vooraf een afspraak via de verpleegkundigen.

Een ziekenhuisopname kan zeer ingrijpend zijn. Ziek zijn kan voor u en uw omgeving heel wat zorgen, emoties en moeilijkheden teweegbrengen. De dienst patiëntenbegeleiding kan u helpen zoeken naar oplossingen. De begeleiding gebeurt steeds in overleg met u, de behandelende arts en verpleegafdeling.

Sociale dienst

- ondersteuning en begeleiding tijdens uw ziekte
- hulp bij administratieve moeilijkheden verbonden aan het ziekenhuisverblijf
- financiële regelingen
- contacten met de mutualiteit
- informatie rond sociale voorzieningen en tegemoetkomingen
- bij ontslag uit het ziekenhuis: zoeken naar oplossingen indien een terugkeer naar huis niet (meer) mogelijk of haalbaar is
- informatie over thuiszorgdiensten (thuisverpleging, poetsdienst, gezinshulp,...)

Godsdienstige, morele of filosofische hulpverlening

Elke morele, godsdienstige of levensbeschouwelijke overtuiging wordt in az Sint-Blasius gerespecteerd. U kan beroep doen op een bedienaar of vertegenwoordiger van een godsdienst of op een lekenraadgever. Deze keuze geeft u aan op het formulier 'godsdienstige, morele of filosofische hulpverlening', dat u onder gesloten omslag kan afgeven aan een verpleegkundige. U bent niet verplicht dit formulier in te vullen. Mocht u later uw keuze wijzigen, dan kan u ons dit steeds melden.

Pijnverpleegkundige

Heeft een bijzondere deskundigheid in de beoordeling en behandeling van acute en chronische pijn.

Borstverpleegkundige

Begeleidt borstkankerpatiënten vanaf de eerste aanmelding doorheen de therapie tot en met de opvolgingsraadpleging.

Psychologen

De psychologen werken onder meer op geriatrie, palliatieve eenheid, oncologie (kwaadaardige aandoeningen), pijnkliniek, slaaplabo, geheugenkliniek en revalidatie. Ze kunnen u onder andere begeleiden bij angst- en depressieve klachten, verwerkingsproblemen en stoppen met roken. De begeleiding kan zowel individueel als in groep gebeuren.

Psychosociaal supportteam

Wie de diagnose kanker te horen krijgt, wordt van het ene op het andere moment geconfronteerd met vragen en onaangename gevoelens. Vragen en onzekerheden die ook na de behandeling nog regelmatig kunnen opduiken. Samen met de betrokken artsen helpt dit team mensen met kanker om op een gezonde manier met hun ziekte om te gaan.

Palliatief support team

- opvang van patiënten en familie met alle mogelijke zorgen over beslissingen rond het levenseinde, met het oog op totaalzorg: een goede pijn- en symptoomcontrole, psychische, sociale en spirituele begeleiding
- informatie over tussenkomsten (palliatieve thuiszorg-premie, palliatief verlof, ...) en over het zorgaanbod (palliatieve thuiszorg, palliatieve eenheid, ...).

Pastorale dienst / spirituele zorg

De leden van de pastorale dienst bieden zowel de zieke als de familie die erom vraagt de mogelijkheden tot een deugddoend gesprek. U hoeft niet katholiek te zijn om een beroep te doen op een pastoraal medewerker. De pastores zijn er voor alle patiënten en hun familieleden, of ze nu kerkelijk / gelovig zijn of niet.

Daarnaast kunnen zij ook een aantal christelijke rituelen aanbieden:

- ziekenzalving bij ernstige ziekte in aanwezigheid van de familie, in samenwerking met de priesters van de dekenij
- dagelijkse of zondagse communie aan bed
- een zegenend gebed bij een stervende
- een afscheidsgebed in het mortuarium
- deelname aan de eucharistieviering op woensdag

Bezoeken

Algemeen

14.30u tot 20u

Intensieve zorgen

14.45u tot 15.30u en van 19.00u tot 20.00u
maximum 3 bezoekers per patiënt
kinderen onder de 14 jaar zijn niet toegelaten

Kinderafdeling

doorlopend bezoek voor ouders of vertrouwenspersonen; 14.00u tot 20.00u voor andere bezoekers

Psychiatrie

maandag, dinsdag, donderdag, vrijdag:
van 16.30u tot 20.00u
woensdag, zaterdag, zondag en feestdagen:
van 14.00u tot 20.00u

Geriatric

14.00u tot 20.00u

Richtlijnen voor bezoekers

- Respecteer de bezoeken zodat voldoende tijd overblijft voor rust en verzorging.
- Laat kinderen niet spelen in de gang. Stille is in een ziekenhuis belangrijk.
- Gelieve de kamer te verlaten wanneer de arts-specialist zijn doktersronde doet of de verpleegkundige verzorging begint.
- Afwijkingen op de bezoeken bespreekt u met de hoofdverpleegkundige.

Terug naar huis

Ontslag uit het ziekenhuis

Aan het eind van uw verblijf zullen uw behandelende arts en de hoofdverpleegkundige u tijdig de datum en het uur van uw ontslag meedelen. Dit is meestal vóór de middag. Indien u geen vervoer heeft, kan de hoofdverpleegkundige dit voor u regelen.

Kijk bij het verlaten van de kamer goed na of u niets heeft achtergelaten in de kasten, het nachtkastje, de badkamer of de koelkast.

U hoeft niet meer langs het onthaal te gaan voor u naar huis gaat, aangezien u bij opname reeds een voorschot op de factuur betaalde.

Ontslagdocumenten

U krijgt een ontslagbrief mee voor uw huisarts. Wanneer u terug thuis bent, laat u dit best aan uw huisarts weten. Bezorg hem/haar de ontslagbrief, zodat hij/zij uw gezondheidstoestand verder kan opvolgen.

Indien nodig krijgt u medicatie mee voor 1 à 2 dagen. Uw huisarts zal u een voorschrift geven voor verdere medicatie.

Ook volgende documenten krijgt u -indien nodig- mee:

- getuigschrift voor uw werkgever
- getuigschrift voor school
- voorschriften voor thuisverpleging of voor kinesitherapie

Wanneer u, eenmaal terug thuis, als gevolg van de ingreep problemen ervaart of wanneer u extra vragen heeft (bijvoorbeeld over nazorg, pijnstilling), dan richt u zich best tot uw huisarts of de huisarts van wacht. Indien nodig zal hij/zij u verwijzen naar de dienst spoedgevallen.

Financiële informatie

U betaalt aan het onthaal een voorschot op de dag van inschrijving met bancontact, visa of mastercard of in contant geld. Dit voorschot bedraagt (afhankelijk van uw verzekeringsstatuut) tussen de 20,- en 150,- euro. Op de dag van ontslag hoeft u dus niet bij de onthaalmedewerkers langs te gaan voor het betalen van een voorlopige afrekening. Binnen de 2 maanden volgend op uw ontslag uit het ziekenhuis ontvangt u een factuur met de eindafrekening. Die moet u binnen de 14 dagen na verzenddatum betalen. Deze factuur kan u enkel via overschrijving betalen. Wanneer u langer dan 30 dagen in het ziekenhuis verblijft, kan een tussentijdse rekening gemaakt worden.

Het ziekenhuis factureert het grootste deel van de verblijfskost rechtstreeks aan het ziekenfonds. Uw persoonlijk aandeel, m.a.w. het deel dat u zelf dient te betalen, is wettelijk bepaald. Bepaalde categorieën patiënten zoals kinderen, werklozen en WIGW (weduwen, invaliden, gepensioneerden en wezen) met voorkeurregeling, betalen een lager persoonlijk aandeel.

1. Verblijfskost

Er wordt een verblijfskost aangerekend voor het aantal dagen dat u bent opgenomen in het ziekenhuis. Dit bedrag is wettelijk vastgelegd door de overheid (door het RIZIV = Rijksinstituut voor ziekte- en invaliditeitsverzekering)

2. Supplement voor de kamer

U betaalt geen kamersupplement indien u kiest voor een tweepersoonskamer. Voor de andere kamers gelden de supplementen per dag die in onderstaande tabel vermeld staan:

type kamer	supplement per dag
eenpersoonskamer U betaalt geen supplement in een eenpersoonskamer: – indien u daar verblijft om medische redenen – indien u op een afdeling voor intensieve zorgen verblijft – of indien u niet zelf om een verblijf in een eenpersoonskamer gevraagd hebt. <i>Het supplement voor een eenpersoonskamer of familiekamer heeft betrekking op een groter comfort en privacy. De kwaliteit van de zorg is op alle kamers dezelfde.</i> Prijs voor een inslapende partner / familielid (zonder maaltijden)	€ 55, 00 € 8,50
op de kraamafdeling: familiekamer (zonder maaltijden) – prijs voor moeder en kind – prijs voor de inslapende vader of familielid Vraag info op de kraamafdeling.	 € 65,00 € 8,50
op de kinderafdeling: overnachting bij uw kind (steeds inclusief maaltijden) – eenpersoonskamer – tweepersoonskamer	 € 30,00 € 20,00

3. Farmaceutische kosten

Op de factuur vindt u deze bedragen terug onder de rubriek “Farmaceutische en parafarmaceutische kosten, implantkosten”.

Voor geneesmiddelen gelden verschillende wettelijke categorieën voor terugbetaling.

Farmaceutische producten

Geneesmiddelen worden onderverdeeld naargelang het type: hiervoor is volledige, gedeeltelijke of geen terugbetaling voorzien.

Parafarmaceutische producten

Dit zijn producten die geen farmaceutische specialiteit zijn, bv. zalven, cold packs, thermometer. Deze worden u eveneens aangerekend.

Implantaten, prothesen en niet-implanteerbare medische hulpmiddelen

Voorbeelden hiervan zijn heup- en knieprothesen, platen, schroeven. Voor de meeste implantaten en prothesen is terugbetaling voorzien. Informeer gerust vooraf bij uw behandelende arts of bij uw hospitalisatieverzekering.

4. Erelonen

Prestaties van artsen leiden tot het aanrekenen van erelonen. De waarde van deze erelonen is door de overheid (RIZIV) vastgelegd. Naast de honoraria (of erelonen) voor uw behandelende artsen, staan op de ziekenhuisfactuur ook meerdere andere honoraria vermeld:

- de zogenaamde forfaitaire erelonen per opname of
- de erelonen van artsen die ook betrokken waren bij uw zorgproces (bv. voor bloedanalyse, medische beeldvorming, anesthesie, ...)

Erelonen en supplementen op erelonen

In az Sint-Blasius respecteren alle artsen de verbintenistarieven -zoals bepaald door het RIZIV- bij opname en dagopname. Deze verbintenistarieven zijn vastgelegd in het “Akkoord Geneesheren-Ziekenfondsen”. Ereloonsupplementen mogen enkel aangerekend worden bij patiënten die op eigen verzoek op een eenpersoonskamer zijn opgenomen. De artsen van az Sint-Blasius verbinden zich er toe om maximaal 150% ereloonsupplement aan te rekenen (vanaf 01/01/2019). Deze supplementen zijn volledig te uwen laste, zonder tussenkomst van de mutualiteit. De ereloonsupplementen vloeien voor een groot deel terug naar het ziekenhuis, waar ze gebruikt worden om te blijven investeren in innovatie en om noodzakelijke infrastructuraanpassingen te financieren.

Uitzonderlijke prestaties

Voor bepaalde prestaties (bv. esthetische ingrepen) wordt geen financiering voorzien door de overheid. In deze gevallen wordt door de arts in samenspraak met het ziekenhuis vastgelegd welke bedragen mogen aangerekend worden. Deze tarieven worden aangerekend ongeacht het kamertype. Informeer vooraf bij uw arts of dit voor een bepaalde ingreep het geval is en welk bedrag zal aangerekend worden.

5. Andere bijkomende kosten voor de patiënt

Uw ziekenfonds komt niet tussen in de kost voor dranken. Hiervoor wordt 0,40 euro per dag aangerekend.

6. Prijsindicaties en andere vragen over uw factuur

U kan de medewerkers van de dienst facturatie vragen hoeveel uw ingreep en ziekenhuisverblijf ongeveer zal kosten. Zij kunnen u een prijsindicatie geven. De eindfactuur wordt beïnvloed door verschillende factoren die vooraf niet exact te voorspellen zijn (bv. verblijfsduur, bijkomende onderzoeken, medicatie, enz.).

Contactgegevens
dienst facturatie en boekhouding,
Kroonveldlaan 50, 9200 Dendemonde
route 110, 4de verdieping

telefonisch bereikbaar:
elke werkdag tussen 9.00 en 12.00u
bereikbaar voor bezoek in het ziekenhuis:
elke werkdag tussen 9.00 en 15.30u

- Heeft u een vraag over aangerekende prestaties op facturen?
facturatie@azsintblasius.be
of 052 25 24 30
- Heeft u een vraag over (dubbele) betalingen of een verkeerde overschrijving?
Wilt u informatie over verzekeringen, ziekenfondsen, correcties op facturen?
debiteuren@azsintblasius.be
of 052 25 24 28

Financiële informatie vindt u ook op onze website:
www.azsintblasius.be/patiënten/financieel.



Help mee aan veilige zorg

az Sint-Blasius werkt constant aan patiëntveilige zorg. Artsen en medewerkers doen er alles aan om uw verblijf veilig te laten verlopen. Als patiënt kan u zelf ook een belangrijke bijdrage leveren. Hieronder enkele tips en suggesties:

- **Patiëntenidentificatie**

Het zorgvuldig identificeren van patiënten draagt bij aan uw veiligheid. Daarom krijgt u bij opname een polsbandje met uw familienaam, voornaam en geboortedatum. Kijk na of deze gegevens juist zijn. Verwijder het bandje niet! Indien u geen identificatiebandje hebt, vraag er dan naar.

- **Informatie vragen en geven**

Onze artsen zullen u informeren over uw aandoening, over de geplande onderzoeken of behandeling en over eventuele risico's. Vraag extra uitleg aan uw arts of verpleegkundige wanneer iets niet duidelijk is, of indien u zich ergens zorgen over maakt.

Geef aan alle zorgmedewerkers eerlijke informatie. Vertel uw arts of verpleegkundige ook hoe u zich voelt.

Soms kan het zijn dat verschillende medewerkers u om dezelfde informatie vragen (bv allergie, juiste kant bij ingreep). Dit gebeurt omdat deze informatie zodanig belangrijk is, dat ze verschillende keren gecontroleerd wordt. Vindt u dat u tegenstrijdige informatie ontvangt van verschillende zorgverleners? Laat dat dan gerust weten en vraag bij wie u best terecht kan met uw vragen.

Wanneer uw ontslag uit het ziekenhuis nadert, vraag dan uitleg over uw verder behandelplan na uw thuiskomst.

- **Medicatie**

Bij een ziekenhuisopname is het noodzakelijk dat onze zorgverleners een juist overzicht krijgen van alle geneesmiddelen die u thuis regelmatig inneemt (met of zonder voorschrift). Neem daarom altijd een actueel medicatieoverzicht mee bij een opname of **breng de medicatie in de originele verpakking mee naar het ziekenhuis**. Denk hierbij onder andere aan bloedverduuners, slaapmedicatie, pijnstillers, oogdruppels, zalven, spuitjes en puffers. Vergeet ook de medicatie niet die u slechts één keer per week, één keer per maand of enkel als het nodig is, inneemt.

Voor het meebrengen van uw medicatie kan u het 'zakje voor persoonlijke geneesmiddelen' gebruiken dat u vóór uw opname van de opnameplanner krijgt. Stop er een hoeveelheid van uw huidige geneesmiddelen in de originele verpakking in en geef het aan de verpleegkundige die het opnamesprek met u voert.

Schrijf op het zakje per geneesmiddel volgende zaken op: naam (bv. Dafalgan), dosis (bv. 1 gram), de wijze waarop u het inneemt (bv. inslikken, inspuiten, inademen), hoe vaak u het inneemt (bv. 3x/dag).

Indien u allergisch bent aan bepaalde geneesmiddelen, contraststoffen of voedingsstoffen, is het belangrijk om dit zeker te vermelden.

De behandelende arts in het ziekenhuis beslist verder over uw medicatiebehandeling tijdens uw verblijf. Volg zijn/haar instructies goed op. De thuismedicatie kan (tijdelijk) aangepast worden om operaties of behandelingen niet te verstoren of omdat bepaalde geneesmiddelen niet samen mogen ingenomen worden.

Ziet uw medicatie er anders uit dan verwacht of heeft u twijfels over de medicatie die u krijgt? Aarzel dan niet en vraag meteen uitleg. Weiger medicatie en voedingsmiddelen waarvan u weet dat u er allergisch aan bent.

- **Preventie van ziekenhuisinfecties**

Een goede hygiëne is zeer belangrijk om infecties te voorkomen. Was uw handen grondig, minstens voor en na de maaltijd, na gebruik van het toilet, voor u de kamer verlaat en voor en na contact met bezoekers of medepatiënten. Verder drinkt u best niet uit hetzelfde glas of kopje als uw bezoekers. Laat anderen geen gebruik maken van uw persoonlijke voorwerpen zoals een kam, scheerapparaat, tandenborstel, handdoek enz..

Het az Sint-Blasius voert een strikt beleid om overdracht van kiemen tussen patiënten te voorkomen. Dit beleid omvat onder meer opleidingen, richtlijnen en een doorgedreven handhygiëne.

Bij patiënten die op het moment van hun opname in het ziekenhuis mogelijk MRSA- of CPE-bacteriën dragen, worden onderzoeken uitgevoerd om dat zo snel mogelijk te bevestigen of uit te sluiten. Deze onderzoeken worden u aangekend via uw opnamefactuur. Het onderzoek helpt ons om uw veiligheid en de veiligheid van andere patiënten te verzekeren.

- **Voorkomen van vallen**

Tijdens een ziekenhuisopname neemt de kans op vallen toe en dit niet alleen voor ouderen. De kans wordt groter door ziekte maar ook door bepaalde medicatie, behandelingen of een verminderde mobiliteit (bv. bij het gebruik van krukken). Met wat geluk houdt u aan een val alleen een schaafwonde of een blauwe plek over, maar soms zijn de gevolgen ernstiger. Daarom is het belangrijk om te voorkomen dat u valt. Wat kan u zelf doen om niet te vallen tijdens uw verblijf in het ziekenhuis?

- Kom voorzichtig uit bed, blijf even op de rand zitten.
- Gebruik een bril indien u slecht ziet.
- Steek het licht aan indien nodig (vooral 's nachts).
- Draag goed aansluitende pantoffels of schoenen, zonder gladde zolen.
- Stap niet rond op blote voeten of kousen.
- Vraag hulp aan een zorgverlener indien u onzeker bent
- Bespreek eventuele angst om te vallen met uw kinesitherapeut, ergotherapeut of arts.

Indien u vóór uw opname ook af en toe viel, moet u extra voorzichtig zijn. Spreek hier eerlijk over wanneer we er u naar vragen of zeg het ons indien u angst heeft om te vallen.



Rechten, vragen, klachten

Rechten en plichten van de patiënt

Als patiënt heeft u heel wat rechten. In ons land zijn deze wettelijk vastgelegd sinds 2002.

- recht op kwaliteitsvolle zorg en, zo gewenst, op deelname aan het zorgproces
- recht op vrije keuze van de beroepsbeoefenaar en op een 'second opinion' (mening van een andere arts)
- recht op informatie over uw gezondheidstoestand
- recht op vrij toestemmen in een behandeling of ingreep, na voorafgaande informatie
- rechten in verband met een zorgvuldig bijgehouden patiëntendossier, met mogelijkheid tot inzage en afschrift (zie verder)
- recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer
- recht op het neerleggen van een klacht bij de ombudsdienst
- recht op de nodige pijnbestrijding

Onze zorgverleners verwachten echter ook het één en ander van u. Om u de best mogelijke medische zorg te kunnen geven, is het immers ook nodig dat u zich als patiënt aan enkele afspraken houdt, onder andere:

- u geeft de juiste informatie over uw identiteit
- u verleent uw medewerking (aan zorgverleners en aan uw behandeling)
- u respecteert de zorgverleners
- u behandelt materialen met zorg
- u betaalt voor uw behandeling
- u leeft de ziekenhuisregels na (bv. i.v.m. bezoeken en rookverbod)

Lees meer in de folder 'Rechten en plichten van de patiënt'. U kan hem krijgen aan het onthaal of op de ombudsdienst, of u kan hem lezen op onze website (via de multimediamonitor op uw kamer).

Patiëntendossiers

In het ziekenhuis wordt voor elke patiënt een dossier aangelegd waarin medische, verpleegkundige en paramedische gegevens worden opgenomen. Het patiëntendossier is strikt vertrouwelijk. Al onze medewerkers zijn gebonden aan het beroepsgeheim.

Als patiënt kan u bij uw behandelende arts terecht voor meer informatie en kan u vragen om samen uw gegevens in te kijken. Indien nodig kan u een kopie vragen van uw dossier of een gedeelte ervan via het medisch secretariaat, T. 052 25 28 19. Bij overlijden van een patiënt is er enkel inzagerecht in het dossier door een beroepsbeoefenaar.

Wenst u een kopie in functie van het neerleggen van een klacht, dan kan u zich richten tot de ombudsdienst.

Artsen, verpleegkundigen en andere zorgverleners van az Sint-Blasius kunnen uw dossier inkijken, op voorwaarde dat ze direct bij uw behandeling betrokken zijn en enkel zolang deze behandeling duurt.

Ook uw huisarts en specialisten van andere ziekenhuizen kunnen uw dossier raadplegen onder dezelfde voorwaarden. Al deze personen zijn strikt gebonden aan het beroepsgeheim. Meer info op www.azsintblasius.be bij 'rechten van de patiënt'. Verandert u van zorgverlener? Dan kan u ook vragen dat het dossier wordt overgedragen.

Sinds 2018 kan u delen van uw dossier ook digitaal (via het internet) inkijken via www.mynexushealth.be.

Bescherming en beveiliging van persoonsgegevens

Heeft u vragen over ons privacybeleid of over de wijze waarop het ziekenhuis als verwerkingsverantwoordelijke uw persoonsgegevens verzamelt, gebruikt of verwerkt?

Contacteer onze functionaris voor gegevensbescherming (DPO)

- via e-mail: [privacy\(at\)azsintblasius.be](mailto:privacy(at)azsintblasius.be)

- per post: az Sint-Blasius tav DPO,

Kroonveldlaan 50, 9200 Dendermonde

Uitgebreide info over ons beleid met betrekking tot de bescherming en beveiliging van persoonsgegevens vindt u op onze website.

Beoordelingsformulier

Om onze dienstverlening in de toekomst nog te verbeteren, vernemen wij graag hoe u uw verblijf in ons ziekenhuis ervaren heeft. Daarom vragen wij u het beoordelingsblad in te vullen (zie bijlage).

U kan dit formulier bij uw ontslag afgeven aan de dienst onthaal, deponeren in één van de blauwe brievenbussen of opsturen aan de directie. Dit kan via de voorgefrankeerde omslag die bij het beoordelingsblad zit. Alle gegevens worden uiteraard strikt vertrouwelijk behandeld.

Ombudsdienst

Wij zetten ons elke dag in om alle patiënten een zo goed mogelijk verblijf te geven. Toch is het mogelijk dat u over bepaalde aspecten van onze patiëntenzorg niet tevreden bent. Het spreekt vanzelf dat u eventuele problemen best meteen zelf bespreekt met de betrokken arts, hoofdverpleegkundige of diensthoofd. Indien u met de betrokken persoon geen oplossing vindt, kan u terecht bij de ombudsdienst. De ombudspersoon is een schakel tussen de patiënt en/of zijn familie en het ziekenhuis. Hij/zij bemiddelt en zorgt voor een klantvriendelijke klachtenbehandeling. Het ziekenhuis is aansprakelijk voor alle beroepsbeoefenaars die in het ziekenhuis werken. Dit wordt de centrale aansprakelijkheid van het ziekenhuis genoemd. Dit betekent dat u een klacht tegen een beroepsbeoefenaar kan indienen bij één centraal punt, namelijk bij de ombudsdienst van het ziekenhuis.

Voor informatie, vragen of opmerkingen aan de ombudsdienst: meld u aan bij de onthaalbalie, route 1, campus Dendermonde

Contact

T 052 25 28 68

ombudsdienst@azsintblasius.be

Ziekenhuisreglement

Aan de dienst onthaal kan u een gedetailleerd ziekenhuisreglement inkijken (zowel op campus Dendermonde als campus Zele).



O.L. Vrouw van Troost vzw

Campus Dendermonde
Kroonveldlaan 50, 9200 Dendermonde
T. 052 25 20 11

Campus Zele
Koevliet 6, 9240 Zele
T. 052 45 64 00



**az Sint-Blasius is een
geaccrediteerd ziekenhuis**



info@azsintblasius.be

www.azsintblasius.be

www.azsintblasius.be/blasiusacademie

