

Opname in AZ Alma

Informatiebrochure



Inhoudstafel

| | |
|---------------------------------------------------------|-----------|
| INHOUDSTAFEL..... | 3 |
| 1 WELKOM..... | 6 |
| 2 INSCHRIJVEN | 6 |
| 2.1 Voorinschrijving | 6 |
| 2.2 Inschrijving | 6 |
| 2.3 Kamerkeuze | 7 |
| 2.4 Andere mogelijkheden..... | 7 |
| 2.4.1Kamer ouder-kind | 7 |
| 2.4.2Overnachten van familieleden..... | 7 |
| 2.5 Contactgegevens dienst Inschrijvingen | 8 |
| 3 WAT BRENGT U MEE? | 8 |
| 3.1 Administratieve gegevens | 8 |
| 3.1.1 Algemeen | 8 |
| 3.1.2Voor personen met een buitenlands domicilie | 8 |
| 3.1.3Bij een opname als gevolg van arbeidsongeval | 8 |
| 3.1.4Bij een bevalling | 8 |
| 3.2 Medisch-verpleegkundige gegevens..... | 9 |
| 3.3 Voor de apotheek | 9 |
| 3.4 Persoonlijke verzorging..... | 9 |
| 3.5 Waardevolle voorwerpen | 9 |
| 4 UW VERBLIJF..... | 10 |
| 4.1 Begeleiding naar de verpleegafdeling..... | 10 |
| 4.2 Onthaal op de verpleegafdeling..... | 10 |

| | | |
|----------|----------------------------------------------------------|-----------|
| 4.3 | Dagindeling | 10 |
| 5 | BEZOEK..... | 10 |
| 5.1 | Bezoekuren | 10 |
| 5.2 | Funerarium..... | 11 |
| 6 | VOORZIENINGEN..... | 11 |
| 6.1 | Telefoon..... | 11 |
| 6.2 | Gsm..... | 12 |
| 6.3 | Internet | 12 |
| 6.4 | Radio en tv..... | 12 |
| 6.5 | Restaurant | 12 |
| 6.6 | Bibliotheek | 12 |
| 6.7 | Winkel | 13 |
| 6.8 | Kranten..... | 13 |
| 6.9 | Briefwisseling | 13 |
| 6.10 | Parking | 13 |
| 7 | ONDERSTEUNING | 14 |
| 7.1 | Godsdienstige en morele bijstand | 14 |
| 7.1.1 | Uw rechten..... | 14 |
| 7.1.2 | Pastorale zorg..... | 14 |
| 7.2 | Sociale dienst | 15 |
| 7.3 | Dienst Klinische psychologie..... | 15 |
| 7.4 | Oncologisch support-team | 15 |
| 7.5 | Palliatief support team..... | 16 |
| 8 | TERUG NAAR HUIS / ONTSLAG UIT HET ZIEKENHUIS..... | 16 |
| 9 | FINANCIËLE INFORMATIE | 17 |

| | | |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 9.1 | Algemeen..... | 17 |
| 9.2 | Verblijfkosten | 18 |
| 9.3 | Farmaceutische kosten | 18 |
| 9.4 | Medische erelonen | 18 |
| | 9.4.1Forfaitaire erelonen per opname | 19 |
| | 9.4.2 Erelonen | 19 |
| | 9.4.3Ereloosupplementen..... | 19 |
| 9.5 | Andere leveringen..... | 19 |
| 9.6 | Diverse kosten..... | 20 |
| 9.7 | Ziekenvervoer..... | 20 |
| 9.8 | Zonder ziekenfonds..... | 20 |
| 9.9 | Patiënten uit Nederland | 20 |
| 9.10 | Tarieven..... | 21 |
| 9.11 | Contactgegevens | 21 |
| | 9.11.1Dienst Facturatie..... | 21 |
| | 9.11.2Dienst Debiteurenadministratie | 22 |
| 9.12 | Hospitalisatieverzekering | 22 |
| 10 | VARIA..... | 23 |
| 10.1 | Rookverbod..... | 23 |
| 10.2 | Veiligheid | 23 |
| 11 | RECHTEN VAN DE PATIËNT | 24 |
| 11.1 | Geheimhouding en informatieplicht | 24 |
| 11.2 | Informatie over rechtsverhouding tussen ziekenhuis en beroepsbeoefenaar | 24 |
| 11.3 | Ombudsdienst | 25 |
| 12 | NUTTIGE TELEFOONNUMMERS | 26 |

1 Welkom

Binnenkort wordt u opgenomen in AZ Alma. De directie, het medisch team en een ruime groep medewerkers heten u van harte welkom. Wij wensen u alvast een vlug en volledig herstel toe.

Wij geven u in deze informatiebrochure concrete informatie en praktische tips zodat uw opname vlot kan verlopen.

2 Inschrijven

2.1 Voorinschrijving

Het is mogelijk om de inschrijving van uw opname op voorhand (dus vóór de eigenlijke opname) te regelen op de dienst Inschrijvingen. Daar krijgt u informatie over de kosten van uw opname en uw kamerkeuze en worden de administratieve formaliteiten geregeld. Op deze manier kan u de wachttijd op de dag van uw opname tot een minimum beperken.

Wanneer uw opname telefonisch of door uw huisarts werd afgesproken, vragen wij u om de dag voor de opname contact op te nemen met de dienst Inschrijvingen om het concrete opnametijdstip te vernemen.

2.2 Inschrijving

De dag van de opname meldt u zich via de kiosken aan in de dienst Inschrijvingen. Gelieve het afgesproken uur van opname te respecteren zodat alle geplande onderzoeken en behandelingen op tijd kunnen doorgaan.

De dienst Inschrijvingen zal u helpen met de administratieve regelingen en zal u de informatie verstrekken over de kosten verbonden aan uw opname en uw kamerkeuze. Zij zullen dit onder meer doen aan de hand van een document "opnameverklaring". Dit document is identiek voor alle ziekenhuizen en werd opgesteld volgens de geldende wettelijke richtlijnen. De dienst Inschrijvingen zal de variabele zaken op dit document samen met u overlopen.

2.3 Kamerkeuze

Bij de voorinschrijving of op de dag van de opname zelf krijgt u een opnameverklaring voorgelegd. Hierop kan u aanduiden welke kamer u verkiest. Uw kamerkeuze heeft geen invloed op de verstrekte medische of verpleegkundige behandeling of verzorging.

U kan kiezen tussen:

- » een meerpersoonskamer (= twee of meer personen);
- » een rooming-in kamer
- » een éénpersoonskamer;
- » een luxekamer.

De dienst Inschrijvingen houdt maximaal rekening met uw voorkeur. Dit kan echter enkel wanneer u uw keuze op voorhand kenbaar heeft gemaakt en u de opnameverklaring heeft ondertekend.

De kamerkeuze bepaalt in belangrijke mate de prijs die u uiteindelijk zal betalen. Voor een verblijf op een éénpersoonskamer of luxekamer worden een hogere kostprijs voor de kamer en een supplement op de erelonen aangerekend. Voor meer informatie verwijzen we naar de "Toelichting bij de opnameverklaring".

De dienst Inschrijvingen zal u hierover graag meer informatie geven.

2.4 Andere mogelijkheden

2.4.1 Kamer ouder-kind

Bij de ziekenhuisopname van uw kind is het vaak een geruststellend gevoel bij elkaar te kunnen blijven. Op de kinderafdeling kan één van de ouders bij het kind verblijven. Informatie over de kosten van rooming-in kan u steeds bekomen bij de dienst Inschrijvingen.

2.4.2 Overnachten van familieleden

In bepaalde omstandigheden kan op een rooming-in kamer of een éénpersoonskamer, als uw gezondheids-toestand dit vereist, een familielid overnachten (rooming-in). Informatie hierover kan u steeds bekomen bij de dienst Inschrijvingen.

2.5 Contactgegevens dienst Inschrijvingen

Openingsuren: maandag tot vrijdag: van 06.00 tot 20.00 uur
zaterdag en zondag: van 08.00 tot 12.00 uur

Telefoon: 00 32(0)9 310 04 05

Fax: 00 32(0)9 310 10 17

E-mail: inschrijvingen@azalma.be

3 Wat brengt u mee?

Voor uw opname hebben we een aantal gegevens nodig:

3.1 Administratieve gegevens

3.1.1 Algemeen

- » Identiteitskaart.
- » Telefoonnummer van een contactpersoon of vertrouwenspersoon die wij kunnen contacteren tijdens uw verblijf.
- » Naam en adres van uw huisarts.
- » Badge of aangifteformulier van de hospitalisatieverzekering.

3.1.2 Voor personen met een buitenlands domicilie

- » Een garantieverklaring
- » Document S2 of E112
- » Europese Ziekteverzekeringskaart (EZVK) bij dringende zorg.

3.1.3 Bij een opname als gevolg van arbeidsongeval

- » Naam, adres en telefoonnummer van de werkgever.
- » Naam en adres van de arbeidsongevallenverzekering.
- » Polisnummer of dossiernummer van de arbeidsongevallenverzekering van de werkgever.

3.1.4 Bij een bevalling

- » De gegevens voor een gewone ziekenhuisopname.

- » Uw trouwboekje of erkenningsformulier.
- » Badge of aangifteformulieren hospitalisatieverzekering.

3.2 Medisch-verpleegkundige gegevens

- » Brief van de huisarts.
- » Nuttige medische documenten (bv. bloedresultaten, radiografieën ...).
- » Overzicht van de geneesmiddelen die u geregeld neemt of de laatste dagen heeft ingenomen.

3.3 Voor de apotheek

- » Attest van het ziekenfonds voor terugbetaling van bepaalde geneesmiddelen.

3.4 Persoonlijke verzorging

- » Toiletgerief, bv. washandjes, handdoeken, zeep, scheergerief, kam, tandpasta en tandenborstel ...In het kader van infectiepreventie wordt per wasbeurt steeds een vers washandje en handdoek gebruikt. Voorzie dus voldoende badlinnen!
- » Aangepaste kledij, bv. kamerjas, nachtkledij, ondergoed, pantoffels ...

3.5 Waardevolle voorwerpen

- » U brengt best geen waardevolle voorwerpen mee naar het ziekenhuis. Hierbij denken we bijvoorbeeld aan geld, juwelen, gsm, sleutels, bankkaarten ...
- » Laat uw wagen thuis zolang u bij ons verblijft. Een wagen die enkele dagen ter plaatse blijft staan, is een uitnodiging voor dieven.
- » Het ziekenhuis is niet verantwoordelijk voor verlies of diefstal van eigendommen.
- » Wordt u tijdens uw verblijf ondanks alle veiligheidsmaatregelen toch het slachtoffer van een diefstal, verwittig zo snel mogelijk de verpleegkundige van de afdeling waar u verblijft.
- » Achtergelaten of verloren eigendommen die wij na uw ontslag vinden in het ziekenhuis, worden 90 dagen bewaard, kledij slechts 21 dagen. U kunt uw eigendommen afhalen op de verpleegafdeling waar u verbleef of aan het onthaal van het ziekenhuis.

Zie ook verder in deze brochure "Veiligheid".

4 Uw verblijf

4.1 Begeleiding naar de verpleegafdeling

Na uw inschrijving wordt u op weg geholpen naar uw verpleegafdeling.

4.2 Onthaal op de verpleegafdeling

De verpleegkundige zal vragen naar uw medicatiegebruik, uw dieet en andere aandachtspunten. U zal ook informatie krijgen over de geplande onderzoeken of behandelingen. De hoofdverpleegkundige staat, samen met het team, steeds klaar voor u. Hebt u vragen, aarzel niet hen aan te spreken.

4.3 Dagindeling

Verzorging en onderzoeken kunnen zowel in de voor- als namiddag plaatsvinden.

5 Bezoek

5.1 Bezoekuren

Uw familie en vrienden zijn steeds welkom in het ziekenhuis.

Elke dag is er doorlopend bezoek mogelijk van 14.00 tot 20.00 uur.

Bezoek in de voormiddag is niet toegelaten.

Bezoekuren voor de diensten Intensieve zorgen en Hartbewaking en Beroertezorg:

- » van 14.30 tot 15.30 uur
- » van 18.30 tot 19.30 uur
- » kort bezoek: 5 à 10 minuten
- » geen bloemen a.u.b.

Uitzonderingen op alle bezoeken kunnen enkel worden toegestaan in overleg met de hoofdverpleegkundige.

Bezoekers van de geriatrische en revalidatieafdelingen die hun familielid graag helpen bij de maaltijden, zijn steeds welkom. Maak hiervoor duidelijke afspraken met de hoofdverpleegkundige.

Wij vragen in naam van alle patiënten en medewerkers om de bezoeken te respecteren, zodat een vlotte verzorging en voldoende rust voor de medepatiënten wordt gegarandeerd.

5.2 Funerarium

Het AZ Alma beschikt niet over een eigen funerarium.

De overledene wordt overgebracht naar een funerarium in de nabije omgeving. U kunt de contactgegevens opvragen aan de verpleegkundigen van de afdeling waar de patiënt is overleden.

6 Voorzieningen

6.1 Telefoon

Op alle kamers (met uitzondering van de dienst Intensieve zorgen) is een telefoontoestel aanwezig op de kamer. Daarmee kan u zelf telefoneren of opgebeld worden zonder tussenkomst van de centrale van het ziekenhuis.

U krijgt bij opname een kaart waarop volgende nummers staan vermeld:

» **Uw persoonlijke telefooncode:**

Deze code vormt u vóór ieder abonneenummer die u vanuit het ziekenhuis wenst op te bellen.

» **Het telefoonnummer waarop u in het ziekenhuis bereikbaar bent:**

Dit nummer blijft hetzelfde tijdens uw gehele verblijf. U kunt dit nummer meedelen aan uw familie zodat zij u steeds kunnen bereiken.

De code is strikt persoonlijk. Bij verlies of diefstal verwittigt u best onmiddellijk telefonisch het onthaal van het ziekenhuis op het nummer 100000 (intern). De medewerker van het onthaal kan u een nieuwe code bezorgen.

Alle gesprekken die worden gevoerd met uw persoonlijke telefooncode worden op uw factuur aangerekend. Houd er rekening mee dat u in het ziekenhuis meer betaalt voor een telefoongesprek dan thuis. De huur van het toestel en de extra werkingskosten en administratiekosten voor het ziekenhuis worden immers

verrekend met de gesprekskosten. De kosten van een gesprekseenheid zijn afhankelijk van het bellen tijdens de piekuren of de daluren, het bellen naar een gsm of naar buitenlandse abonnees.

6.2 Gsm

Voor de veiligheid van de patiënten is het verboden om gsm te gebruiken in de medisch-technische ruimtes omdat ze storingen kunnen veroorzaken. De toestellen waarmee de ziekenhuismedewerkers bellen zijn draagbare telefoons en geen gsm.

6.3 Internet

In het ziekenhuis is wifi en internetgebruik mogelijk.

6.4 Radio en tv

De patiëntenkamers zijn voorzien van een televisietoestel waarop de klassieke omroepen kunnen worden bekeken.

6.5 Restaurant

Het restaurant is elke dag geopend van 08.00u tot 20.00u.

In het restaurant is er een ruim aanbod:

- Ontbijt
- Soep
- Belegde broodjes
- Saladbar
- Warme maaltijden met een ruime keuze
- Tea room
- ...

6.6 Bibliotheek

Wekelijks komen vrijwilligers bij u langs om gratis boeken uit te lenen. Vergeet de boeken niet terug te bezorgen bij uw ontslag uit het ziekenhuis.

6.7 Winkel

In het atrium of de inkomhal van het ziekenhuis vindt u een winkel waar kranten, tijdschriften, bloemen, ... te koop worden aangeboden.

6.8 Kranten

Dagelijks komen vrijwilligers op de kamers rond met kranten en tijdschriften.

6.9 Briefwisseling

Brieven en poststukken kunnen, voldoende gefrankeerd, afgegeven worden aan het onthaal van het ziekenhuis.

U kunt steeds een kaart of een brief sturen naar een patiënt die opgenomen is in het ziekenhuis. De inkomende post wordt dagelijks bezorgd op de kamer. U adresseert bij voorkeur als volgt:

naam van de patiënt
AZ Alma
kamernummer
Ringlaan 15
9900 Eeklo

6.10 Parking

Het ziekenhuis beschikt over een ruime parking. De kostprijs voor het parkeren is afhankelijk van de parkeertijd. Bij het verlaten van het ziekenhuis dient u met het parkeerticket te betalen aan de betaalautomaat op de parking. Het is ook mogelijk om uw parkeerticket om te zetten in een dagkaart, een meer-dagenkaart of een twintig beurtenkaart.

7 Ondersteuning

7.1 Godsdienstige en morele bijstand

7.1.1 Uw rechten

AZ Alma respecteert uw religieuze en levensbeschouwelijke overtuiging. U kan steeds een bezoek aanvragen van een vertegenwoordiger van uw godsdienst of van een consulent die een niet-godsdienstige, morele of filosofische opinie vertegenwoordigt.

U vindt de namen en adressen van de personen die ter beschikking staan van ons ziekenhuis in bijlage. (Morele, godsdienstige of filosofische bijstand).

U kan evenwel het bezoek van een andere bedienaar of vertegenwoordiger van uw godsdienst of een andere moreel consulent vragen. In dit geval moet u ons de naam, het adres en het telefoonnummer, indien u dit kent, opgeven. Wij zullen steeds proberen aan uw vraag te voldoen. Hiertoe vult u het formulier in dat u vindt in deze opnamebrochure.

U kan ons eveneens via dit formulier laten weten dat u geen bezoek wenst te ontvangen van een bedienaar of vertegenwoordiger van een eredienst noch van een moreel consulent .

Graag informeren wij u dat:

- » indien u dit formulier invult, u dit onder gesloten omslag dient te bezorgen aan de dienst Inschrijvingen;
- » u niet verplicht bent dit formulier in te vullen;
- » u achteraf steeds van idee kan veranderen, in dit geval laat u ons dit weten.

7.1.2 Pastorale zorg

De Pastorale Dienst van AZ Alma richt zich tot alle mensen die ziek zijn. U kan bij hen terecht voor een rustig gesprek over uw ziek-zijn, over vreugde en verdriet, over geloof en ongeloof, over onmacht en kwetsbaarheid, ... Naast begeleiding kan er ook ruimte gemaakt worden voor een gebed of ritueel.

De ziekenhuispastores staan ter beschikking van de patiënten en hun familie. U kunt zelf of via een verpleegkundige contact opnemen met iemand van de Pastorale Dienst.

De contactgegevens vindt u op het formulier (Morele, godsdienstige of filosofische bijstand) in bijlage.

7.2 Sociale dienst

Een ziekenhuisopname is vaak ingrijpend. Samen met de behandelende arts en de andere zorgverleners staat de Sociale dienst klaar om u en uw omgeving daarin te ondersteunen.

De Sociale dienst kan u of uw familie helpen bij het oplossen van de problemen die ontstaan zijn ten gevolge van uw opname of ziekte, tijdens uw verblijf of bij uw ontslag uit het ziekenhuis. Ook voor moeilijkheden die niet direct in verband staan met uw opname kunt u bij de Sociale dienst terecht.

Deze dienstverlening is kosteloos en heeft uiteraard een vertrouwelijk karakter. Voor een afspraak kan u hen bereiken via de verpleegkundigen op de afdeling of de behandelende arts. Zij kunnen ook steeds zelf bij u langskomen.

7.3 Dienst Klinische psychologie

In geval van persoonlijke of familiale problemen, zoals relatiemoeilijkheden, depressie, angstgevoelens, revalidatie na ziekte of een ongeval, eetstoornissen ... kan u de hulp van de psycholoog inroepen. De tussenkomst van de psycholoog kan via de verpleegkundige en/of de arts worden afgesproken.

Voor een psychologisch consult, tijdens de opname, wordt een financiële bijdrage gevraagd die niet wordt terugbetaald door het ziekenfonds.

7.4 Oncologisch support-team

Het woord kanker is vandaag de dag niet meer uit onze samenleving weg te denken. Wanneer het echter jezelf overkomt, word je als mens geconfronteerd met heel veel onzekerheden en vragen.

In AZ Alma willen wij met het oncologisch support team zorg op maat aanbieden, afgestemd op de noden en wensen van zowel U als patiënt als uw familie. Want kanker treft niet alleen de patiënt, maar ook elkeen die dichtbij hem staat.

Wij zijn een multidisciplinair team waarin de behandelende artsen, de verpleegkundig oncocoach, de borstverpleegkundige, psychologen, pastoraal werkers, sociaal werkers, palliatief medewerkers en oncodiëtisten zetelen. Elk van

ons wil u begeleiden vanuit zijn expertise en zoveel mogelijk tegemoet komen aan uw vragen of onzekerheden. We willen er voor u zijn doorheen uw behandeling van bij het stellen van de diagnose.

U kan ons contacteren:

- » borstverpleegkundige Ellen Verhaegen: 09/310 07 72
- » Oncocoach digestieve oncologie Isabelle Janssens: 09/310 07 27
- » Oncocoach urologie Anais Bral: 09/310 11 89

7.5 Palliatief support team

Het Palliatief support team geeft advies en ondersteuning aan patiënten die geconfronteerd worden met een ernstig evolutieve en ongeneeslijke ziekte. Men wil bereiken dat de patiënt zich zo goed mogelijk voelt, zowel lichamelijk als geestelijk. Begeleiding, pijncontrole en symptoomcontrole staan hier centraal.

Het team is multidisciplinair samengesteld (arts, palliatief verpleegkundige, psycholoog, pastoraal werker, medewerker sociale dienst ...) en is er zowel voor de patiënt als voor de familie.

Indien u meer informatie wenst over palliatieve zorgen en over het Palliatief support team in het ziekenhuis, dan kan u hen bereiken via de hoofdverpleegkundige op de afdeling of op het volgende telefoon: 09/ 310 13 20.

8 Terug naar huis / Ontslag uit het ziekenhuis

De arts die u behandelt, beslist wanneer u het ziekenhuis mag verlaten. Het ontslag wordt normaal voorzien in **de voormiddag, vóór 11.00 uur**.

Bespreek tijdig uw ontslag met uw naaste omgeving, uw familie, de Sociale dienst ... Zo kan er voor vervoer, thuisopvang of begeleiding worden gezorgd.

Voor u vertrekt, krijgt u eerst nog advies, praktische informatie over uw medicatie, dieet, afspraak voor controlebezoek bij de huisarts of behandelend arts, organisatie van de thuiszorg

Voor uw huisarts krijgt u een beknopt medisch verslag mee. Een uitgebreider rapport wordt hem of haar later toegestuurd.

Vraag aan uw behandelende arts vooraleer u vertrekt uit het ziekenhuis om de nodige formulieren in te vullen voor het ziekenfonds (attest arbeidsongeschiktheid) of de hospitalisatieverzekering.

U mag het ziekenhuis nooit verlaten zonder toestemming van uw behandelende arts. Gebeurt dit om een of andere reden toch, dan moet u een verklaring ondertekenen dat u op eigen verantwoordelijkheid handelt.

9 Financiële informatie

9.1 Algemeen

Het ziekenhuis factureert alle kosten en erelonen van uw ziekenhuisopname. U dient enkel de kosten te betalen die het ziekenfonds niet betaalt. De prijs wordt bepaald volgens de wettelijke RIZIV-reglementering.

Indien u niet aangesloten bent bij een ziekenfonds of indien het ziekenfonds niet tussenkomt voor de ingreep (bijvoorbeeld voor een esthetische ingreep), dan zal uw verpleegnota of factuur hoger zijn of integraal door uzelf moeten worden betaald.

Bij opname omvat de verpleegnota de volgende kosten:

- » verblijfskosten,
- » farmaceutische kosten,
- » erelonen,
- » andere leveringen en diverse kosten.

In principe ontvangt u slechts één factuur voor alle kosten van uw dagopname of opname. De factuur wordt nagestuurd binnen de 2 maanden na uw ontslag uit het ziekenhuis. Als u langer dan 30 dagen bij ons verblijft, wordt er een tussentijdse factuur opgemaakt. Alles wordt geïnd via de officiële ziekenhuisfactuur, u hoeft m.a.w. voor uw verblijf niets cash te betalen. Inbreuken hierop kunnen aan de ombudsdienst worden gemeld. Aarzel niet om uw behandelende arts naar informatie te vragen over de honorariumsupplementen die hij of zij toepast.

De betaling van de patiëntenfactuur wordt binnen de 14 dagen na datum van verzending verwacht.

Voor betalingen vanuit het buitenland is de IBAN-code en BIC-code van AZ Alma:

IBAN-CODE: BE37 2900 5351 5628
BIC-CODE: GEBABEBB

9.2 Verblijfkosten

Dit onderdeel van de factuur omvat alle kosten voor het verblijf en de verzorging. Het ziekenfonds betaalt het grootste deel van de verpleegdagprijs. Maar als patiënt betaalt ook u hiervan een stuk: het persoonlijk aandeel. Dit bedrag is wettelijk bepaald en is afhankelijk van uw verzekeraar als rechthebbende in het ziekenfonds. Wanneer u opgenomen wordt voor een esthetische operatie geldt het principe van derde betaler niet. Bespreek dit op voorhand met uw arts.

Het ziekenhuis factureert de dag van opname en de dag van vertrek als één enkele dag, behalve als u opgenomen wordt voor 12.00 uur en vertrekt na 14.00 uur. Wanneer aan deze dubbele voorwaarde is voldaan worden 2 dagen aangerekend.

Elke patiënt betaalt per verpleegdag een wettelijk geneesmiddelenforfait voor terugbetaalbare geneesmiddelen ongeacht hoeveel u ervan verbruikt.

9.3 Farmaceutische kosten

Naast het geneesmiddelenforfait voor terugbetaalbare geneesmiddelen worden de kosten van niet-terugbetaalbare geneesmiddelen en producten volledig aan de patiënt aangerekend.

Een beperkt aantal implantaten zijn volledig ten laste van het ziekenfonds (bijvoorbeeld: pacemaker). Voor de meeste implantaten en prothesen krijgt u een gedeeltelijke terugbetaling van het ziekenfonds, maar betaalt u ook een eigen aandeel. Bij terugbetaalbare implantaten, prothesen en medische hulpmiddelen mag het ziekenhuis een afleveringsmarge van 10% aanrekenen, mits naleving van bepaalde maxima. Niet-terugbetaalbare implantaten, prothesen en medische hulpmiddelen worden volledig aangerekend aan de patiënt.

Informeer u steeds op voorhand bij de arts naar de kosten die verbonden zijn aan de ingreep of behandeling.

Niet alle kosten kunnen vooraf gekend zijn. Soms wordt er tijdens de ingreep of behandeling bijkomend of ander materiaal gebruikt. De kosten voor de medische behandeling, de gebruikte materialen en geneesmiddelen zijn verder ook afhankelijk van het verloop van de behandeling.

9.4 Medische erelonen

De medische erelonen omvatten de forfaitaire erelonen per opname, de erelonen en de ereloonsupplementen. De erelonen zijn bij wet vastgelegd en zijn een

vergoeding die artsen en andere zorgverstrekkers aanrekenen voor hun prestaties. De tarieven en het aandeel ten laste van de patiënt zijn wettelijk vastgelegd.

9.4.1 Forfaitaire erelonen per opname

Voor klinische biologie (labo), medische beeldvorming, specifieke technische verstrekkingen en voor de organisatie van de medische wachtdienst betaalt u per opname een forfaitair bedrag, zelfs als er geen prestaties uitgevoerd werden. Indien u recht heeft op een verhoogde tegemoetkoming van het ziekenfonds, dan betaalt u hiervoor niets of het minimale remgeld.

9.4.2 Erelonen

Ongeacht het feit of de arts het akkoord artsen - ziekenfondsen heeft ondertekend of geconventioneerd is, worden in AZ Alma steeds de verbintenistarieven voor gehospitaliseerde patiënten – in het akkoord vermeld – toegepast.

9.4.3 Ereloonsupplementen

Wanneer u een éénpersoonskamer of luxekamer verkiest en er verblijft, mag een supplement op de erelonen worden aangerekend. Voor meer informatie verwijzen we naar de "Toelichting bij de opnameverklaring".

Tot de behandelende artsen behoort de arts waarvoor u opgenomen bent, maar eveneens de artsen die, in opdracht, bepaalde bijkomende onderzoeken doen. Deze erelonen worden niet terugbetaald door het ziekenfonds.

De artsen zijn verplicht om de erelonen voor prestaties bij gehospitaliseerde patiënten te laten innen door het ziekenhuis. Dit geldt ook voor de ereloon-supplementen in een éénpersoonskamer en luxekamer.

9.5 Andere leveringen

Hiermee worden bedoeld: bloed, bloedplasma, bloedderivaten, moedermelk, gipsmateriaal ... Met uitzondering van bepaalde gipsvormen zijn de kosten van deze producten ten laste van het ziekenfonds.

9.6 Diverse kosten

Dit zijn de kosten voor diensten en leveringen waarvan u gebruik heeft gemaakt tijdens uw verblijf, zoals telefoonkosten, extra maaltijden, toiletartikelen, kosten voor het funerarium ... Hiervoor is geen terugbetaling door het ziekenfonds voorzien.

Een lijst van deze diverse kosten ligt ter inzage op de dienst Inschrijvingen.

9.7 Ziekenvervoer

Wanneer u voor een gespecialiseerd onderzoek of behandeling naar een ander ziekenhuis wordt overgebracht, dan zijn de kosten van het transport ten laste van het ziekenhuis. Dit geldt enkel wanneer er geen sprake is van een overnachting in het ziekenhuis waar het onderzoek of de behandeling plaatsvindt.

Moet u in het andere ziekenhuis overnachten of wordt u vanuit het andere ziekenhuis naar huis gestuurd, dan zijn de transportkosten voor uw rekening. Het bedrag dat u uiteindelijk zelf moet betalen hangt af van de tussenkomst van uw ziekenfonds.

Wanneer bij ontslag uit het ziekenhuis een ziekenvervoerder in uw opdracht gecontacteerd wordt, houden onze medewerkers in de mate van het mogelijke rekening met de geldende afspraken binnen uw ziekenfonds. Als gevolg van uw gezondheidstoestand kan het echter noodzakelijk zijn dat wij beroep doen op een andere, meer gespecialiseerde dienstverlening. De kosten hiervan vallen ten uwe laste.

9.8 Zonder ziekenfonds

Als u niet bent aangesloten bij een ziekenfonds, of u bent niet in regel met uw ziekenfonds, of uw ziekenfonds komt niet tussen voor de ingreep (esthetische ingrepen) dan is de factuur volledig ten uwen laste. U betaalt alle kosten volledig zelf (ligdagprijs, medicatie, erelonen ...).

9.9 Patiënten uit Nederland

AZ Alma heeft met een 15-tal Nederlandse Zorgverzekeraars een contract afgesloten tot rechtstreekse verrekening van de kosten, mits u **op verwijzing van uw huisarts** wordt opgenomen of ambulantly wordt behandeld in ons ziekenhuis.

De financiële aspecten van de verzorging in België verschillen van die in Nederland.

Informeer u vóór de behandeling bij uw zorgverzekeraar of ziekenfonds die vaak toestemming moet verlenen voor opname in het buitenland gezien niet alle behandelingen in een buitenlandse zorginstelling zijn toegestaan.

Leg bij inschrijving uw zorgpas of door de zorgverzekeraar afgeleverde documenten (garantieverklaring, E112 of S2 ...) voor aan de medewerker van de dienst Inschrijvingen.

Bij een dringende opname vragen wij u:

- » Uw **Europese ziekteverzekeringskaart** dringend te bezorgen aan de dienst Inschrijvingen. Zo gebeurt de facturatie via een Belgisch ziekenfonds zoals voor de Belgische verzekerden. U ontvangt dan zelf een factuur voor uw persoonlijke bijdrage in de verpleegdagprijs, bepaalde erelonen en persoonlijke kosten.
- » Steeds onmiddellijk contact op te nemen met de alarmcentrale van uw zorgverzekeraar, het telefoonnummer staat meestal op de achterzijde van uw zorgpas. Deze dienst regelt in de meeste gevallen de administratieve formaliteiten met onze ziekenhuisadministratie.

U ontvangt steeds een factuur voor uw persoonlijke kosten, de persoonlijke bijdrage in de ligdagprijs of kosten verbonden aan de keuze voor een éénpersoonskamer die niet ten laste genomen worden door uw Zorgverzekeraar.

9.10 Tarieven

De tarieven geldig in AZ Alma vindt u in bijlage van deze brochure.

9.11 Contactgegevens

AZ Alma doet er alles aan om u voor, tijdens en na uw opname, uitgebreid informatie te verstrekken, ook over het financiële luik.

9.11.1 Dienst Facturatie

Heeft u toch nog vragen over de factuur of gaat u niet akkoord met bepaalde bedragen, dan kan u tijdens de kantooruren contact opnemen met onze dienst Facturatie:

telefoonnummer: 00 32 (0)9 310 14 06

e-mail: facturatie@azalma.be

9.11.2 Dienst Debiteurenadministratie

Heeft u problemen met de betaling van de verpleegnota of factuur, contacteer dan onze dienst Debiteurenadministratie:

telefoonnummer: 09 310 14 03 of 09 310 04 90

e-mail: debiteuren@azalma.be

9.12 Hospitalisatieverzekering

Sommige ziekenfondsen en verzekeringsmaatschappijen komen tegemoet in de supplementaire kosten bij opname en dagopname. Sommige hospitalisatieverzekeringen dekken ook de voor- en na- behandelingskosten verbonden aan de opname.

Informeer u goed op voorhand in verband met uw hospitalisatieverzekering. De inhoud van de polissen alsook de procedure van aangifte kunnen onderling erg verschillen.

Voor de meeste verzekeringen moet bij opname door de behandelende arts een medisch attest worden ingevuld. Breng dit attest mee op het ogenblik van de opname zodat dit zeker ingevuld is bij ontslag.

Een aantal verzekeringen rekenen de ziekenhuiskosten rechtstreeks af met het ziekenhuis en vragen u om voor de opname of uiterlijk op datum van opname/spoedopname met hen contact op te nemen. Na contactname met uw verzekering volstaat het meestal uw badge voor te leggen opdat de dienst Inschrijvingen de rechtstreekse afrekening tot stand kunnen brengen.

In AZ Alma worden de verzekeringskaarten voor rechtstreekse verrekening aanvaard, mits akkoord van de verzekeringsmaatschappij, voor de hiernavolgende verzekeringen:

» **Medi Card (DKV)**

Geef bij opname uw DKV Medicard steeds aan de dienst Inschrijvingen die de aangifte met DKV zal regelen.

» **Assurcard**

Geef bij opname uw Assurcard steeds aan de dienst Inschrijvingen na registratie in de Assurcard-kiosk in de kiosk-zaal aan de dienst inschrijvingen staat.

» **Medi-Assistance (Fortis AG en AXA)**

Neem steeds op voorhand contact op met de verzekeringsmaatschappij via het telefoonnummer dat op de badge staat.

10 Varia

10.1 Rookverbod

Bij Koninklijk Besluit van 15 mei 1990 geldt er een rookverbod in bepaalde openbare plaatsen onder andere in plaatsen waar zieken en bejaarden worden verzorgd.

In navolging van dit KB en gezien de voorbeeldfunctie van een ziekenhuis is het **strikt verboden te roken op de patiëntenkamers, de gangen, trapzalen of toiletten.**

Enkel in de daartoe voorziene ruimte is roken toegelaten.

10.2 Veiligheid

Bij brand of een ander incident treedt een **intern rampenplan** in werking. Volg strikt de instructies van het personeel op.

Een ziekenhuis is een publiek gebouw waar veel mensen over de vloer komen. Hierdoor bestaat het risico dat **waardevolle voorwerpen of geld** dat met onvoldoende zorg werd bewaakt, gestolen kunnen worden.

De dienst Veiligheid neemt voortdurend maatregelen ter voorkoming van kleine criminaliteit zoals diefstal, vandalisme en agressie. Dit gebeurt in overleg met de lokale politie.

Ook u, als patiënt, kan meewerken aan de veiligheid in het ziekenhuis door:

- » geen geld of waardevolle voorwerpen bij u te houden op de kamer, zoals bankkaarten, juwelen en bankdocumenten;
- » uw wagen degelijk af te sluiten;
- » elk vreemd gedrag steeds te melden aan de hoofdverpleegkundige, neem zelf geen initiatieven die uw veiligheid in het gedrang kunnen brengen.

Wanneer u slachtoffer werd van criminaliteit of agressie gedurende uw verblijf in het ziekenhuis, gelieve dit onmiddellijk te melden aan de verpleegkundige van uw afdeling, die de interne veiligheidsdienst zal contacteren. Op deze manier kunnen wij gericht te werk gaan om uw veiligheid te vergroten.

11 Rechten van de patiënt

11.1 Geheimhouding en informatieplicht

Artsen, verpleegkundigen en alle andere zorgverleners zijn tot geheimhouding verplicht voor alle zaken waar zij beroepshalve kennis van nemen. Ook gegevens die worden vastgelegd in uw dossier zullen uitsluitend worden gebruikt door diegenen die u behandelen.

De ziekenhuiswet legt aan het ziekenhuis de verplichting op om voor iedere patiënt een dossier aan te leggen, waarin de nodige verpleegkundige en medische gegevens worden opgenomen ten einde een optimale verzorging en behandeling te kunnen garanderen. Het spreekt uiteraard voor zich dat het patiëntendossier strikt vertrouwelijk is en dat derden hierin geen inzage hebben.

Enkel de behandelende artsen en verpleegkundigen hebben toegang tot het verpleegkundig luik van het patiëntendossier, terwijl het medisch luik exclusief voorbehouden blijft voor de behandelende artsen. Al deze personen zijn door het beroepsgeheim verbonden.

Het aanleggen en bewaren van patiëntendossiers gebeurt conform de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer.

11.2 Informatie over rechtsverhouding tussen ziekenhuis en beroepsbeoefenaar

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 kunt indienen bij één centraal punt, namelijk de Ombudsdienst van het ziekenhuis.

In de tabel hierna vindt u informatie over de rechtsverhouding ziekenhuisberoepsbeoefenaars, evenals de vermelding of het ziekenhuis zijn aansprakelijkheid al of niet uitsluit voor deze beroepsbeoefenaar.

Indien u deze informatie wenst te bekomen betreffende een individuele beroepsbeoefenaar, kan u dit opvragen bij de Ombudsdienst.

| Beroepsbeoefenaar | Statuut | Totaliteit of gedeelte categorie | Vallen onder aansprakelijkheid ziekenhuis |
|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------------|
| Artsen | Zelfstandigen | Totaliteit | Ja |
| Artsen in opleiding | Hebben geen contractuele rechtsverhouding met het ziekenhuis | Totaliteit | Ja |
| Logopedisten | Werknemers | Totaliteit | Ja |
| Verpleegkundigen, vroedvrouwen en zorgkundigen aangeworven door het ziekenhuis | Werknemers | Totaliteit | Ja |
| Kinesisten | Werknemers | Totaliteit | Ja |
| Apothekers | Werknemers | Totaliteit | Ja |
| Apothekers (klinisch biologen) | Werknemers | Totaliteit | Ja |
| Ergotherapeuten | Werknemers | Totaliteit | Ja |
| Diëtisten | Werknemers | Totaliteit | Ja |
| Laboranten | Werknemers | Totaliteit | |
| Technologen medische beeldvorming aangeworven door het ziekenhuis | Werknemers | Totaliteit | Ja |
| Alle overige beroepsbeoefenaars aangeworven door het ziekenhuis | Werknemers | Totaliteit | Ja |

11.3 Ombudsdienst

Alle artsen en medewerkers van AZ Alma streven ernaar uw verblijf in ons ziekenhuis, zowel voor u als voor uw familie, zo aangenaam mogelijk te maken. Zij zetten zich dagelijks in voor een persoonsgerichte zorg in een gezonde familiale sfeer, met ruime aandacht voor kwaliteit in alle aspecten van de zorgverlening.

Het kan echter gebeuren dat u, ondanks onze oprechte inspanningen, niet tevreden bent over bepaalde aspecten van onze dienstverlening. Indien dit zo is, dan raden wij u aan om uw opmerkingen of klachten zo snel mogelijk te bespreken met de dienstverantwoordelijke of met uw arts.

Indien u uw klacht of ongenoegen liever niet met de betrokken medewerker bespreekt, dan kan u de **Ombudsdienst** contacteren.

Een ombudspersoon treedt op als neutrale persoon, die bemiddelt tussen de verschillende partijen, zonder een standpunt in te nemen voor of tegen de klager of beklagde. Het doel van de bemiddeling is dat de partijen tot een oplossing komen die voor hen beiden aanvaardbaar is. Indien een dergelijke oplossing binnen het ziekenhuis niet kan worden bereikt, zal de ombudspersoon u doorverwijzen naar externe instanties die u kunnen helpen met de verdere klachtafhandeling.

U kan de ombudspersoon steeds telefonisch, per brief, per mail of persoonlijk bereiken. Indien u de ombudspersoon persoonlijk wenst te spreken, maakt u best vooraf een afspraak.

Adres: Ombudsdienst AZ Alma, Ringlaan 15 te 9900 Eeklo

Telefoon: 09 310 10 72

E-mail: ombudsdienst@azalma.be

Aanwezig:

- maandag: van 13.00u tot 17.00 uur
- dinsdag: van 08.30u tot 12.00u en 13.00u tot 17.00 uur
- woensdag: van 08.30u tot 12.00u en 13.00u tot 17.00 uur
- donderdag: van 08.30u tot 12.30u
- vrijdag: van 08.30 tot 12.30 uur

12 Nuttige telefoonnummers

| Dienst | |
|---------------------|------------------------------|
| Algemeen | 09 310 00 00 |
| Inschrijvingen | 09 310 04 05 |
| Facturatie | 09 310 14 06 |
| Debiteuren | 09 310 04 90 |
| Ombudsdienst | 09 310 10 72 09 310 10 84 |
| Spoedgevallendienst | 09 310 17 05 |