az alma
zorg met een hart

Opname in AZ Alma

Informatiebrochure

Inhoudstafel

INHOUDSTAFEL 3

1 WELKOM 5

2 INSCHRIJVEN 5

2.1 Voorinschrijving 5
2.2 Inschrijving 5
2.3 Kamerkeuze 6
2.4 Andere mogelijkheden 6
2.5 Contactgegevens dienst Inschrijvingen 7

3 WAT BRENGT U MEE? 7

3.1 Administratieve gegevens 7
3.2 Medisch-verpleegkundige gegevens 8
3.3 Voor de apotheek 8
3.4 Persoonlijke verzorging 8
3.5 Waardevolle bezittingen 8

4 UW VERBLIJF 9

4.1 Wegwijs naar de zorgeenheid 9
4.2 Onthaal op de zorgeenheid 9
4.3 Dagindeling 9

5 BEZOEK 9

5.1 Bezoekuren 9
5.2 Funerarium 10

6 VOORZIENINGEN 10

6.1 Telefoon 10
6.2 Gsm 11
6.3 Internet 11
6.4 Radio en tv 12
6.5 Restaurant 12
6.6 Bibliotheek 12
6.7 Winkel ..... **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**

6.8 Kranten ..... **Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.**
6.9 Briefwisseling 12
6.10 Parking 12

7 ONDERSTEUNING 13
7.1 Godsdienstige en morele bijstand 13
7.2 Dienst Patiëntenbegeleiding 14

8 TERUG NAAR HUIS - ONTSLAG UIT HET ZIEKENHUIS 16

9 FINANCIËLE INFORMATIE 17
9.1 Algemeen 17
9.2 Verblijfskosten 18
9.3 Farmaceutische kosten 18
9.4 Medische erelonen 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
9.12 Hospitalisatieverzekering 22

10 VARIA 22
10.1 Rookverbod 22
10.2 Veiligheid 23

11 RECHTEN VAN DE PATIËNT 23
11.1 Algemeen 23
11.2 Recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer 24
11.3 Communicatiecode 24
11.4 Informatie rechtsverhouding ziekenhuis en beroepsbeoefenaar 25
11.5 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. U zal tijdens uw opname ook kennismaken met stagiairs en arts-assistenten aangezien AZ Alma ook een opleidingscentrum is. 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 eenpersoonskamer;
» 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 eenpersoonskamer 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, de website of in de bijlage 'Overzicht gevraagde diensten'.

2.4.2 Overnachten van familieleden

In bepaalde omstandigheden kan op een rooming-in kamer of een eenpersoonskamer, als uw gezondheidstoestand dit vereist, een familielid overnachten (rooming-in). Informatie hierover kan u steeds bekomen bij de dienst Inschrijvingen, de website of in de bijlage 'Overzicht gevraagde diensten'.

2.5 Contactgegevens dienst Inschrijvingen

Openingsuren:	maandag tot vrijdag:	van 06.00 tot 19.00 uur
	op zaterdag:	van 08.00 tot 12.00 uur
Telefoon:	00 32(0)9 310 04 01	
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 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 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 verwijzende arts.
» 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 bezittingen

» U brengt best geen waardevolle bezittingen 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 persoonlijke bezittingen.
» Wordt u tijdens uw verblijf ondanks alle veiligheidsmaatregelen toch het slachtoffer van een diefstal, verwittig zo snel mogelijk de (hoofd)verpleegkundige van de zorgeenheid waar u verblijft.
» Achtergelaten of verloren bezittingen die wij na uw ontslag vinden in het ziekenhuis, worden 1 maand bewaard. U kunt uw bezittingen afhalen op de zorgeenheid waar u verbleef of aan het onthaal van het ziekenhuis.

Zie ook verder in deze brochure “Veiligheid”.

4 Uw verblijf

4.1 Wegwijs naar de zorgeenheid

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

4.2 Onthaal op de zorgeenheid

De (hoofd)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.

4.4 Gebruik bloed- en weefselresten

In plaats van bloed- en weefselresten te vernietigen, kunnen ze gebruikt worden voor wetenschappelijk onderzoek of kwaliteitsdoeleinden(cfr.wet van 19 december 2008 inzake menselijk lichaamsmateriaal). Dat kan enkel wanneer de patiënt geen verzet heeft aangetekend.

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 bezoekuren 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 (hoofd)verpleegkundige.

Wij vragen in naam van alle patiënten en medewerkers om de bezoekuren 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

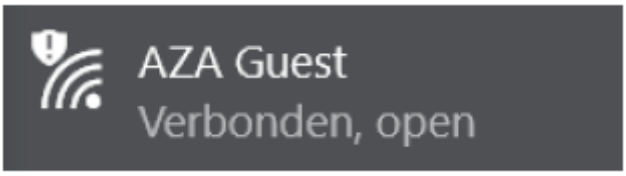
Voor uw veiligheid is het verboden om gsm te gebruiken in de medisch-technische ruimtes omdat ze storingen kunnen veroorzaken. De toestellen waarmee de ziekenhuismedewerkers bellen zijn draagbare telefoons en geen gsm.

6.3 Internet

In het ziekenhuis is WiFi en internetgebruik mogelijk.

Voor gratis WiFi gebruik kan u uw toestel (smartphone, tablet, laptop) verbinden met het AZA Guest netwerk.

Gelieve na deze verbinding op uw toestel een browser te openen om de voorwaarden te accepteren en vervolgens toegang tot het netwerk te verkrijgen. Deze toegang is 24 uur geldig. Daarna kan u deze procedure herhalen indien gewenst.



Az Alma geeft geen garantie op de beschikbaarheid en snelheid van de internetverbinding.

Az Alma kan op elk moment de voorwaarden eenzijdig wijzigen.

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 geopend:

» op weekdagen van 09.00 tot 18.45 uur;
» in het weekend van 10.30 tot 18.45 uur.

In het restaurant is een ruim aanbod aanwezig met o.a. een ontbijtbar, een soepcorner, belegde broodjes, een saladbar, warme maaltijden, tearoom, ...

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 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

6.8 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 het parkeerticket te gebruiken als betaalmiddel. 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 pastorale medewerkers van het ziekenhuis staan ter beschikking van de patiënten en hun familie. U kunt zelf of via een (hoofd)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 Dienst Patiëntenbegeleiding

Ziek zijn kan heel ingrijpend zijn, zowel tijdens een opname als bij een behandeling. Het kan een impact hebben op persoonlijk, emotioneel, relationeel, sociaal en praktisch vlak. Het brengt voor de patiënt en zijn omgeving heel wat zorgen, emoties of spanningen teweeg. Daarbij kan u het gevoel hebben uw vragen en problemen niet meer zelf te kunnen oplossen.

Die vragen en problemen hoef je niet alleen op te lossen. De dienst Patiëntenbegeleiding kan je hierbij helpen, op een discrete manier, door mee te zoeken naar oplossingen bij problemen die de ziekte en de behandeling veroorzaken. Deze ondersteuning reikt dus verder dan de medische en verpleegkundige zorg.

De dienst Patiëntenbegeleiding brengt verschillende diensten en medewerkers samen. We proberen op die manier de zorg en de begeleiding zo goed mogelijk op elkaar af te stemmen.

7.2.1 Sociale dienst

Samen met de behandelende artsen 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.

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

U en uw naasten kunnen terecht bij de Sociale dienst voor:

» psychosociale hulpverlening;
» ontslagvoorbereiding en zorgcoördinatie;
» materiële hulpverlening;
» sociaal-administratieve hulpverlening;
» financieel en juridisch-administratieve hulpverlening;

» belangenbehartiging.

7.2.2 Dienst Klinische psychologie

In geval van persoonlijke en/of familiale problemen kan u de hulp van een psycholoog inroepen. Heeft u het moeilijk na een acute/chronische ziekte, medisch handelen, of ongeval? Of kampt u met negatieve emoties (depressie, angstgevoelens, stress, …) of zijn er andere klachten die een negatieve invloed uitoefenen op uw dagelijkse levenskwaliteit?

Wij kunnen helpen in de begeleiding hiervan of kunnen samen met u zoeken naar een alternatieve behandeling of doorverwijzing. Wilt u stoppen met roken? Wij bieden individuele rookstopbegeleiding aan. Heeft u last van geheugen of aandachtsproblemen? Wij kunnen een kort of uitgebreid neuropsychologisch onderzoek uitvoeren om een duidelijk beeld te krijgen van de klachten. Ook doen wij dementieonderzoek. Wij zullen steeds proberen om samen met u tot een oplossing te komen.

Aanmelding kan gebeuren via een verwijzing van de (huis)arts of andere zorgverleners, maar ook patiënten zelf kunnen op eigen initiatief beroep doen op de klinisch psychologen/neuropsychologen. Voor een psychologisch consult kan een financiële bijdrage worden gevraagd. De psycholoog of behandelende arts kan hier meer informatie over geven.

7.2.3 Oncologisch support team

Het woord kanker is vandaag de dag niet meer uit onze samenleving weg te denken. Wanneer het echter jezelf treft, 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.

De begeleiding die wij u willen bieden, bestaat zowel uit het geven van praktische informatie als een luisterend oor aanbieden.

7.2.4 Palliatief support team

Palliatieve zorg is een continue, actieve en totale zorg voor ongeneeslijk zieke patiënten. Deze zorgverlening richt zich op het verbeteren van de kwaliteit van het leven. Prioritair hierbij is de aandacht voor de fysieke, psychische, sociale en spirituele aspecten in de zorg. Patiënt en familie verdienen in dit proces een evenwaardige benadering.

Het Palliatief support team is een multidisciplinair team dat nauw samenwerkt met de zorgverleners op uw zorgeenheid. Wij hebben voornamelijk een adviserende en ondersteunende functie op maat van de patiënt en zijn familie.

Ons team kan ingeroepen worden door zowel de patiënt, zijn of haar familie, de arts als door zorgverleners. Patiënten en/of familie kunnen een overleg plannen met de **palliatief verpleegkundige** om de verschillende noden bespreekbaar te stellen. Zij is bereikbaar op het volgend telefoonnummer: 09 310 13 20.

8 Terug naar huis Ontslag uit het ziekenhuis

De behandelende arts die u behandelt, beslist wanneer u het ziekenhuis mag verlaten. Het ontslag wordt zo mogelijk voorzien in **de voormiddag, vóór 11 uur.**

Bespreek tijdig uw ontslag met uw naaste omgeving, uw familie, de dienst Patiëntenbegeleiding … 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 artsen 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 artsen. 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. Als u aangesloten bent bij een ziekenfonds worden het grootste deel van uw ziekenhuiskosten door het ziekenfonds rechtstreeks betaald. U dient enkel de kosten te betalen die het ziekenfonds niet betaalt (persoonlijk aandeel, ook remgeld genoemd.

Indien u niet aangesloten bent bij een Belgisch 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 1 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 met andere woorden, voor uw verblijf niets cash te betalen. Inbreuken hierop kunnen aan de Ombudsdienst worden gemeld. Aarzel niet om uw behandelende artsen naar informatie te vragen over de honorariumsupplementen die hij of zij toepast.

De betaling van de patiëntenfactuur wordt binnen de 30 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

Indien u wordt opgenomen, zal dienst Inschrijvingen u tijdens het opnamegesprek meer informatie geven over uw mogelijke eigen bijdragen. De medewerker van dienst Inschrijvingen neemt met u de ‘opnameverklaring’ door. Deze opnameverklaring is een wettelijk verplicht document (KB van 17 juni 2004) waarbij de patiënt verklaart dat hij/zij vooraf kennis nam van de kamertarieven en de financiële voorwaarden. d

Dit moet gebeuren op een wettelijk voorgeschreven model dat zowel bij hospitalisatie als bij daghospitalisatie wordt voorgelegd. Hierbij is ook een lijst beschikbaar met de kostprijs van een aantal materialen die u kunnen worden aangerekend.

Meer informatie over de tarieven en de opnameverklaring vindt u terug op onze website www.azalma.be en kan u ook opvragen bij uw behandelend arts.

9.2 Verblijfskosten

Dit onderdeel van de factuur omvat alle kosten voor het verblijf en de verzorging.

Het ziekenhuis factureert de dag van opname en de dag van vertrek als 1 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 opnamedag een wettelijk geneesmiddelenforfait voor terugbetaalbare geneesmiddelen ongeacht of én 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.

Vraag meer informatie bij uw behandelend arts.

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 zorgverleners 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 eenpersoonskamer 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 eenpersoonskamer 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, de website of in de bijlage 'Overzicht gevraagde diensten'.

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 beroep gedaan wordt op ziekenvervoer, wordt er rekening gehouden met de geldende afspraken binnen uw ziekenfonds. De kosten hiervan vallen ten uwen 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 ambulant wordt behandeld in ons ziekenhuis.

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

Informeer 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 eenpersoonskamer die niet ten laste genomen worden door uw zorgverzekeraar.

9.10 Tarieven

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

9.11 Contactgegevens

AZ Alma doet er alles aan om u vóór, 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 de dienst Facturatie:

Tel. 09 310 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:

Tel. 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 hospitalisatie-verzekeringen dekken ook de vóór- en nabehandelingskosten verbonden aan de opname.

Informeer 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 artsen 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 kan brengen.

In AZ Alma worden de verzekeringskaarten voor rechtstreekse verrekening aanvaard, mits akkoord van de verzekeringsmaatschappij, voor de volgende 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 af aan de dienst Inschrijvingen na registratie in de Assurcard-kiosk die in de kioskzaal 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

Het is strikt verboden te roken in het ziekenhuisgebouw.
Roken is enkel toegestaan in de rookzones buiten het ziekenhuis.

Sigarettenpeuken horen thuis in de asbakken.

10.2 Veiligheid

Bij brand of een ander incident treedt een **intern noodplan** 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 bezittingen 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 bezittingen bij zich houden op de kamer, zoals bankkaarten, juwelen en bankdocumenten;
» uw wagen degelijk afsluiten;
» elk vreemd gedrag steeds melden aan de (hoofd)verpleegkundige, 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 (hoofd)verpleegkundige van de afdeling, die de dienst Veiligheid zal contacteren. Op deze manier kunnen wij gerichter te werk gaan om uw veiligheid te vergroten.

11 Rechten van de patiënt

11.1 Algemeen

Als patiënt in AZ Alma beschikt u over een aantal rechten. In ons land zijn deze rechten sinds 2002 wettelijk vastgelegd in de Wet Patiëntenrechten. Samengevat zijn de rechten van de patiënt uitgewerkt in 8 items.

Als patiënt heeft u recht op:

» een kwaliteitsvolle dienstverlening;
» een vrije keuze van beroepsbeoefenaar;
» informatie over uw gezondheidstoestand;

- » geïnformeerde toestemming;
- » een zorgvuldig bijgehouden patiëntendossier;
- » bescherming van de persoonlijke levenssfeer;
- » klachtenbemiddeling;
- » pijnbestrijding.

Meer informatie over uw rechten als patiënt kan u terugvinden op de website patiëntrights.be en in onze brochure 'Wat weet jij over je patiëntenrechten?'.

11.2 Recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer

Artsen, verpleegkundigen, paramedici en alle zorgverleners zijn door het beroepsgeheim gebonden voor alle zaken waar zij beroepshalve kennis van nemen.

De Wet_Patiëntenrechten van 2002 legt aan elke zorgverlener de plicht op om voor iedere patiënt een dossier aan te leggen. Hierin worden alle medische, verpleegkundige, paramedische en sociale elementen opgenomen die noodzakelijk zijn om een diagnose te stellen, een behandeling in te stellen, een optimale opvolging te garanderen alsook teneinde communicatie met andere zorgverleners (bv. uw huisarts) te verzekeren. Medische attesten ten behoeve van de verzekering bijvoorbeeld, maken ook deel uit van het patiëntendossier.

Uw patiëntendossier is strikt vertrouwelijk. Er worden technische en organisatorische maatregelen genomen om er continu voor te zorgen dat derden zonder behandelrelatie hier geen inzage in hebben. Enkel jouw behandelteam (arts, verpleegkundigen, …) heeft toegang tot jouw patiëntendossier. Hun handelingen worden bovendien elektronisch gelogd.

Onze functionaris voor gegevensbescherming ziet toe op de correcte toepassing van de Algemene Verordening Gegevensbescherming van 2018 (Europese privacywetgeving) en is bereikbaar voor al uw vragen omtrent gegevensbescherming via privacy@azalma.be.

11.3 Communicatiecode

AZ Alma hecht veel belang aan het beroepsgeheim en het respect voor uw privacy. Wij wensen dit aspect nog te versterken. Personen die telefonisch naar uw gezondheidstoestand informeren, zullen bij aanvang van het gesprek ondermeer een communicatiecode moeten opgeven. Deze code wordt u meegegeven op het moment van uw inschrijving op de dienst Inschrijvingen of dienst Spoedgevallen.

U kan deze code overhandigen aan de personen van wie u het goed vindt dat ze telefonisch naar uw gezondheidstoestand informeren. Zonder geldige code zullen onze (hoofd)verpleegkundigen telefonisch geen informatie meedelen.

Bij transfer naar een andere zorgeenheid behoudt u dezelfde communicatiecode.

11.4 Informatie over rechtsverhouding tussen ziekenhuis en beroepsbeoefenaar

Het ziekenhuis is in principe 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 1 centraal punt, namelijk de Ombudsdienst van het ziekenhuis.

Het meest recente overzicht van de beroepsbeoefenaars, hun rechtsverhouding en de aansprakelijkheid kan u terugvinden op: https://www.azalma.be/opname-en-bezoek/ombudsdienst/rechtsverhouding-beroepsbeoefenaars

De centrale aansprakelijkheid geldt niet voor:

- Podologen werkzaam in het ziekenhuis
- Beroepsbeoefenaars tewerkgesteld door derden
- Beroepsbeoefenaars tewerkgesteld in de huisartsenwachtpost

11.5 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 beklaagde. Het doel van de bemiddeling is dat de partijen tot een oplossing komen die voor hen beide 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
Tel.: 09 310 10 72
E-mail: ombudsdienst@azalma.be

12 Nuttige telefoonnummers

Onthaal – algemeen	tel. 09 310 00 00
Dienst Inschrijvingen	tel. 09 310 04 01
Dienst Tarificatie en facturatie	tel. 09 310 14 06
Dienst Boekhouding - Debiteuren	tel. 09 310 04 90
Ombudsdienst	tel. 09 310 10 72
Dienst Spoedgevallen	tel. 09 310 17 05

Versie: 10-12-2021 0314-ZD-WI-A5-RVBK-7386