

patiëntenwijzer

Hospitalisatie Wegwijs in het ziekenhuis



rz **tiennen**

regionaal ziekenhuis
heilig hart tiennen vzw

INHOUD

WAT TE DOEN VÓÓR UW OPNAME?	P. 3
HOE BEREIKT U ONS ZIEKENHUIS?	P. 7
OPNAME IN HET ZIEKENHUIS	P. 9
UW VERBLIJF	P. 10
DIENT PATIËNTENBEGELEIDING	P. 14
OMBUDSDIENST	P. 17
DE KOSTEN VAN UW VERBLIJF	P. 18
NUTTIGE TELEFOONNUMMERS	P. 22



2061 / 2019-07

Brochure van de dienst Communicatie. Deze versie werd afgewerkt in juli 2019. Alle informatie en bepalingen in deze brochure waren op dat ogenblik van toepassing.

© RZ Heilig Hart Tienen

Overname van de tekst is enkel mogelijk na toestemming van de dienst Communicatie, aan te vragen via communicatiedienst@rztienen.be.

Hartelijk welkom

U wordt binnenkort opgenomen in ons ziekenhuis voor een ingreep of behandeling. Dat roept meestal heel wat vragen op, voor u en uw familieleden. Met deze brochure willen wij u zo goed mogelijk informeren over uw verblijf in ons ziekenhuis. U vindt misschien niet op al uw vragen een antwoord. Bij onze artsen, verpleegkundigen en andere medewerkers kunt u tijdens uw verblijf altijd terecht voor meer informatie.

Wij danken u van harte voor uw vertrouwen in Regionaal Ziekenhuis Heilig Hart Tienen. Onze medewerkers stellen alles in het werk om uw verblijf zo aangenaam mogelijk te maken. Wij wensen u alvast een spoedig herstel.

Wat te doen vóór uw opname?

Ga na of u in orde bent met de verplichte ziekteverzekering. Hebt u een aanvullende hospitalisatieverzekering, dan raden wij u aan om goed na te lezen waarvoor de polis u extra verzekert en waarvoor niet. Zo komt u niet voor financiële verrassingen te staan.

Vul ook de formulieren in die u bij deze brochure krijgt van de arts.

Normaal gezien hebt u uw kamerkeuze meegedeeld aan de arts bij de planning van uw opname. Is dat niet het geval, neem dan vooraf contact op met de dienst Inschrijvingen, (t) 016 80 95 73.

Wie verwittigen?

- **Uw ziekenfonds**

Dat is zeker nodig wanneer u langere tijd arbeidsongeschikt zal zijn. Ook wanneer uw opname het gevolg is van een ongeval, moet u uw ziekenfonds hiervan op de hoogte brengen. Vraag ook naar eventuele attesten die bij uw opname ingevuld moeten worden.

- **Uw verzekeringsmaatschappij**

Misschien hebt u een bijkomende hospitalisatieverzekering bij uw ziekenfonds of een andere verzekeringsmaatschappij. Ga na of en hoe u die moet verwittigen, en vraag naar de nodige formulieren. Breng deze mee naar het ziekenhuis en laat ze indien nodig invullen door uw behandelende arts of onze diensten.

- **Uw huisarts**

Uw huisarts wordt normaal gezien op de hoogte gebracht van uw opname, en heeft toegang tot uw ziekenhuisdossier. Vermeld bij uw inschrijving indien u dit niet wenst.

- **De politie**

Verwittig eventueel de politie als u uw woning geruime tijd zonder toezicht achterlaat.

Wat meebrengen?

- **Voor uw dossier**

- ✓ Uw elektronische identiteitskaart
- ✓ Uw bloedgroepkaart
- ✓ De verwijsbrief van uw huisarts of behandelende arts als u die hebt
- ✓ Gegevens van uw hospitalisatieverzekering als u die hebt
- ✓ De lijst van medicatie die u thuis neemt. U vindt een formulier op onze website www.rztienen.be onder *Hospitalisatie > Voorbereiding thuis*, of u ontvangt hem samen met deze brochure. Het is belangrijk dat de zorgverleners een goed zicht hebben op alle medicatie die u neemt. Breng eventueel (de verpakking van) uw thuismedicatie mee. Patiënten die voor een operatie komen, moeten de medica-tielijst vooraf opsturen met twee andere formulieren (*zie kader pag. 5*).
- ✓ Foto's, laboresultaten of andere medische documenten die van belang zijn voor uw behandeling als u die hebt
- ✓ Zorgenplan als u dat hebt
- ✓ Bij arbeidsongeval: naam en adres van uw werkgever, naam van uw verzeke-ringsmaatschappij, uw polisnummer

- **Voor uw persoonlijke verzorging**

- ✓ Nachtkledij, kamerjas, pantoffels. Kies pantoffels die goed aansluiten rond uw voet en een zool met grip hebben (geen slippers dus), om het risico op vallen of struikelen te verkleinen.
- ✓ Gemakkelijke dagkledij, ondergoed
- ✓ Bril of hoorapparaat als u die draagt
- ✓ Stok, looprek of rollator als u die thuis gebruikt
- ✓ Toiletbenodigdheden: handdoeken, washandjes, tandenborstel, kam ...
- ✓ Voor kinderen ook: volgboekje Kind & Gezin, vertrouwd speelgoed of knuffel

Wat zeker niet meebrengen?

- Grote hoeveelheid geld
- Juwelen
- Andere kostbare of waardevolle voorwerpen en documenten

Bij verlies van of schade aan persoonlijke voorwerpen van patiënten en bezoekers is eventuele financiële compensatie via de verzekering van het ziekenhuis enkel mogelijk wanneer het verlies of de schade te wijten is aan een fout of nalatigheid van een perso-neelslid. Wanneer verlies of schade te wijten is aan een handeling van een arts, dan is het de verzekering van de arts die oordeelt of ze al dan niet tussenkomt.

U komt voor een operatie?

Vul de 3 formulieren in die u vindt in de infomap die u van de arts kreeg:

- toestemmingsformulier,
- preoperatieve vragenlijst (geel formulier),
- lijst met medicatie die u thuis neemt.

Geef de ingevulde formulieren bij voorkeur af aan de Inschrijvingen ten laatste 3 werkdagen vóór uw ingreep. U kunt ze niet binnenbrengen? Stuur ze ten vroegste 6 weken^(*) en ten laatste 2 weken vóór uw ingreep op met de envelop in de infomap (geen postzegel nodig).

() Zo hebben we voldoende recente informatie over uw gezondheidstoestand*

Een goede lichaamshygiëne is zeer belangrijk, het vermindert het risico op infecties. Hierbij enkele aandachtspunten.

- Was uw lichaam en haar de dag vóór de ingreep en 's morgens op de dag van de ingreep, liefst onder de douche. Dit kan met gewone zeep en shampoo, tenzij uw behandelende arts u andere instructies geeft.
- Geef extra aandacht aan de huidplooien zoals de oksels, liezen, navel en bilnaad en de ruimte tussen uw tenen. Spoel u nadien goed af.
- Droog u af met een zuivere handdoek.
- Trek propere kledij aan.
- Geef de nodige aandacht aan mond- en tandhygiëne.
- Zorg dat de nagels van uw vingers en tenen kort en proper zijn en vrij van nagellak. Draag geen kunstnagels op de dag van de ingreep.
- Breng geen make-up, haarspelden, bodylotion of deodorant aan.
- Afhankelijk van de ingreep kan het aangewezen zijn om bepaalde lichaamszones te ontharen. U mag dit zelf al doen als dit kan, zo dicht mogelijk tegen de datum van de ingreep. Gebruik een ontharingscrème, ladyshave of tondeuse. **Gebruik in geen geval een scheermesje.** Dit veroorzaakt kleine wondjes.

Juwelen zoals een ring (ook trouwring), horloge, halsketting, armband en oorbellen maar ook **piercings** mag u **niet** dragen tijdens de ingreep. Zoals alle andere waardevolle voorwerpen, laat u deze het best thuis.

Draagt u contactlenzen? Breng dan lenshouder en -vloeistof mee. Voor een ingreep onder algemene verdoving moet u uw lenzen uitnemen. Bij een lokale of regionale verdoving mag u uw contactlenzen aanhouden. Het is belangrijk dat u dit meldt aan de verpleegkundige die u voorbereidt op de ingreep.

Hoe bereikt u ons ziekenhuis?

Met het openbaar vervoer

- **De Lijn**

Campus Mariëndal, Kliniekstraat 45: De dichtstbijzijnde stopplaatsen van De Lijn zijn op de ring (Albertvest) en in de Gilainstraat aan het Atheneum. Beide haltes liggen op enkele minuten wandelen van het ziekenhuis.

Campus St.-Jan, Houtemstraat 115: De dichtstbijzijnde stopplaats bevindt zich op het rond punt aan de Oplintersesteenweg, op enkele honderden meters van de ingang.

📍 Voor dienstregeling bussen en routeplanner raadpleeg www.delijn.be

- **De belbus - De Lijn**

De belbus brengt u tot aan de hoofdingang van het ziekenhuis. Om een rit te reserveren, moet u minstens 2 uur vooraf contact opnemen met de belbuscentrale.

📍 Belbuscentrale De Lijn Vlaams-Brabant: (t) 016 31 37 00

📍 Voor meer informatie raadpleeg www.delijn.be

- **Per trein**

Campus Mariëndal bevindt zich op amper 10 minuten wandelen van het treinstation, richting centrum.

Campus St.-Jan ligt net buiten de ring. U neemt aan het treinstation het best de lijnbus.

📍 Voor dienstregeling treinen raadpleeg www.nmbs.be

📍 Voor dienstregeling bussen raadpleeg www.delijn.be

Met de auto

Onze campussen zijn gemakkelijk te bereiken met de auto vanaf de ring rond Tienen (Albertvest) en beschikken over een parking.

- **Campus Mariëndal**

Deze campus heeft twee betaalparkings.

- ✓ Parking 1: inrit en uitrit via de Gilainstraat (tegenover het politiekantoor). Deze parking is aangewezen voor bezoekers van patiënten die opgenomen zijn.
- ✓ Parking 2: inrit via de Kliniekstraat, uitrit via de Oude Leuvensestraat. Deze parking is aangewezen voor patiënten met een raadpleging of een dagopname in het medisch centrum.

Het parkeertarief bedraagt € 1,80/uur (met een maximum van € 12,50 voor 24 uur). Er zijn twee betaalautomaten, aan de hoofdingang en op parking 2.

Er is een **voordelig weekabonnement** van € 15 verkrijgbaar aan het hoofdonthaal voor:

- ✓ ouders van patiëntjes op Pediatrie of Neonatologie,
- ✓ de partner van bevallen mama's op Materniteit,
- ✓ naaste familieleden van palliatieve patiënten.

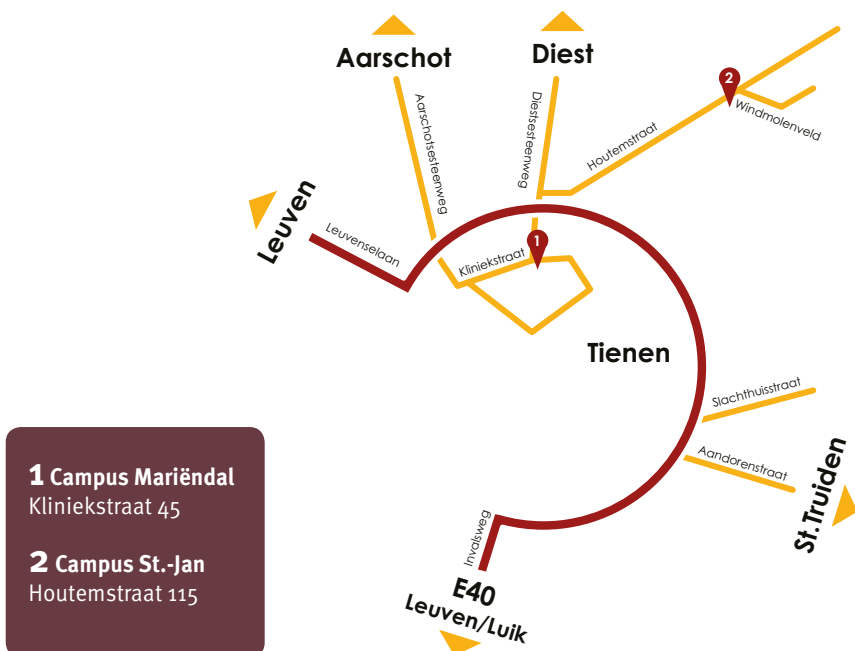
- **Campus St.-Jan**

De bezoekersparking is gelegen aan de Houtemstraat tegenover de ingang van het ziekenhuis. Een parkeerjeton kost 2,5 euro en is verkrijgbaar aan de automaat in het sas van de uitgang.

- **Vorbehouden plaatsen**

Op beide campussen zijn er voorbehouden parkeerplaatsen voor andersvaliden naast de hoofdingang. Op de betaalparkings kunt u ook gratis parkeren maar hiervoor hebt u een uitritkaartje nodig. U kunt dit verkrijgen aan de inschrijvingsbalies op vertoon van uw gehandicaptenkaart en identiteitskaart. U kunt uw gehandicaptenkaart enkel gebruiken als u patiënt bent. De gehandicaptenkaart is persoonlijk: familieleden of kennissen die u als gehospitaliseerde patiënt komen bezoeken, krijgen geen gratis uitrit met uw kaart.

Kijk ook op www.rztienen.be > **Route & Parkeren** voor de bereikbaarheid van onze campussen, met routebeschrijvingen en plannetjes.



Opname in het ziekenhuis

Naar de dienst Inschrijvingen

De dag van uw opname meldt u zich tijdig aan bij de dienst Inschrijvingen voor de administratieve regelingen. U vindt de inschrijvingsbalies in de inkomhal van Campus Mariëndal.

U ontvangt het opnameformulier voor ondertekening. Op dit document duidt u uw tarief- en kamerkeuze aan en vindt u belangrijke informatie over de financiële voorwaarden (kostprijs) van de opname. De inhoud van de opnameverklaring is wettelijk vastgelegd en omvat:

- financiële informatie over de kamersupplementen, de ereloonsupplementen, het voorschot en het persoonlijk aandeel in de verblijfskosten, prijslijst van courante producten en diensten (bv. telefoontarieven, rooming-in),
- bevestiging van kamerkeuze,
- bevestiging van tariefkeuze.

Lees het opnameformulier goed, duid uw keuze aan en onderteken het. U krijgt een kopie.

① U kunt het opnameformulier vooraf rustig lezen op onze website, als pdf op de pagina [Home > Opname > Kamerkeuze en opnameverklaring](#)

Geef ook de lijst met uw thuismedicatie aan de onthaalmedewerker (indien u dit niet vooraf moest of kon bezorgen, zie pag. 5 & 6).

Na uw inschrijving wordt u wegwijs gemaakt naar uw afdeling, waar een afdelingsmedewerker of verpleegkundige u naar uw kamer begeleidt.

Wat bij wijzigingen in tijdstip van opname?

Indien het tijdstip van de behandeling of de ingreep gewijzigd wordt, neemt een ziekenhuismedewerker contact met u op. Mocht u om één of andere reden de afspraak niet kunnen nakomen, vragen wij u om de dienst Opnameplanning tijdig te verwittigen.

① Dienst Inschrijvingen: (t) 016 80 95 73

Uw verblijf

Bij uw opname op uw kamer krijgt u een infobrochure over de afdeling waar u verblijft. Onze medewerkers helpen u graag wanneer u of uw familie of andere bezoekers vragen hebben. Medische vragen stelt u het best aan uw arts of de hoofdverpleegkundige.

Kwaliteit & patiëntveiligheid

In onze patiëntgerichte zorg stellen we kwaliteit en veiligheid voorop. De patiëntenrechten en kwaliteitsnormen zijn belangrijke leidraden voor ons. We werken continu aan betere processen en procedures. Evaluatierapporten van de zorginspecties door de overheid liggen ter inzage bij onze kwaliteitsdienst. Resultaten van onze kwaliteitsmetingen maken we bekend via de website www.zorgkwaliteit.be van de Vlaamse overheid. Ook uw mening is van belang om onze kwaliteit te verbeteren (*zie pag. 16*) en u kunt ons eveneens helpen bij de maatregelen die we nemen om de patiëntveiligheid te verhogen. Enkele voorbeelden.

- Het is belangrijk dat wij weten welke **medicatie** u thuis neemt of onlangs genomen hebt. Daarom vragen we u om ons een lijst te bezorgen (of vooraf het formulier op te sturen, *zie pag. 5*). Met een volledige en juiste lijst kunnen we de kans op medicatiefouten verkleinen. Uw specialist beslist of u die medicatie tijdens uw ziekenhuisverblijf moet verder nemen of tijdelijk stopzetten. De naam of de vorm van medicatie die u in het ziekenhuis krijgt, kan verschillen van wat u thuis neemt. Dat komt omdat het ziekenhuis met een vaste geneesmiddelenlijst werkt (dit is wettelijk verplicht). Uiteraard gaat het altijd om identieke of gelijkaardige medicatie. Soms kan beslist worden om medicatie via infuus toe te dienen (intraveneus) in plaats van met een pilletje. Intraveneuze medicatie en pilletjes hebben dezelfde werking en zijn ook even werkzaam.
- Op uw kamer vindt u een poster met aandachtspunten en een kaartje met tips voor een veilig verblijf. Het is bv. belangrijk dat u altijd het **identificatiebandje** draagt dat u bij opname rond uw pols krijgt. Zo weet elke zorgverlener altijd wie u bent en kunnen we vergissingen vermijden.
- U komt voor een operatie? Op de afdeling, in het operatiekwartier en de deontwaakzaal ('recovery') gebruiken de verpleegkundigen, chirurgen en anesthesisten een **checklist patiëntveilig operatieproces**. U zult bij de voorbereiding van de operatie meermaals dezelfde vragen moeten beantwoorden (bv. uw naam en voornaam, geboortedatum ...).



Maaltijden

De maaltijden worden op vaste tijdstippen geserveerd:

- het ontbijt omstreeks 8 uur,
- het middagmaal omstreeks 12 uur,
- het avondmaal omstreeks 17 uur.

De afdelingsmedewerker zal u dagelijks helpen bij uw menukeuze. Indien u een dieet moet volgen, zal de diëtist u hierover de nodige uitleg geven.

Bezoekuren

De algemene bezoeken zijn dagelijks van 14 tot 20 uur. Voor een aantal afdelingen gelden andere bezoeken (bv. Intensieve Zorgen, Materniteit, Pediatrie). De hoofdverpleegkundige zal u die meedelen en u vindt ze ook in de infobrochure van de afdeling die u bij uw opname krijgt. Omdat rust belangrijk is voor het herstel van de patiënten, vragen wij u en uw bezoekers om deze bezoeken te respecteren.

Rolstoelen

Aan de hoofdingang van de campussen staan rolstoelen ter beschikking. Met een muntstuk van 1 of 2 euro als waarborg kunt u hiervan gebruik maken.

Telefoon

Alle patiëntenkamers hebben een vaste telefoon. Als u hiervan gebruik wenst te maken, krijgt u bij uw inschrijving een persoonlijke code. De inschrijvingsmedewerker kleefte die code op het opnameformulier dat u moet ondertekenen en waarvan u een exemplaar krijgt. Volg de instructies op het toestel: toets na elkaar 88, uw code (4 cijfers), 0 (voor buitenlijn) en dan het nummer dat u wenst te bellen. Uw uitgaande telefoons worden via uw ziekenhuisfactuur aangerekend, terug te vinden onder de rubriek *Diverse kosten*. Binnenkomende telefoons en interne telefoons in het ziekenhuis zijn uiteraard gratis. Voor interne telefoons in het ziekenhuis hoeft u enkel de 4 laatste cijfers van het nummer in te tikken.

U bent altijd telefonisch bereikbaar op uw kamer. Uw nummer:

- Campus Mariëndal: 016 80 9 + het nummer van uw kamer
- Campus St.-Jan: 016 80 3 + het nummer van uw kamer

In een aantal zones in het ziekenhuis moet u uw mobiele telefoon (gsm of smartphone) volledig uitschakelen om storing van de medische apparatuur te vermijden.

Draadloos internet

Op elke patiëntenkamer is gratis toegang tot internet mogelijk (draadloos). U hebt hiervoor een inlogcode nodig. Die kunt u bekomen aan de inschrijvingsbalie in de inkomhal van het ziekenhuis.

Post

Patiënten kunnen in het ziekenhuis hun post op de kamer ontvangen, wanneer deze als volgt geadresseerd is:

Naam patiënt

RZ Heilig Hart Tienen

Kliniekstraat 45

3300 Tienen

Verblijf voor familie (rooming-in)

Uw partner of andere begeleider kan onder voorwaarden 's nachts op de kamer verblijven (opklapbed). We vragen om dit met de verpleegkundige te bespreken. Het is enkel mogelijk in een eenpersoonskamer. Op de kinderafdeling mag één van de ouders voortdurend aanwezig zijn. Ook maaltijden zijn mogelijk. De kostprijs vindt u in de toelichting bij het opnameformulier dat u bij uw inschrijving kreeg. De rooming-in wordt aangerekend via de ziekenhuisfactuur.

Linnenservice

U kunt tijdens uw verblijf uw persoonlijke kleding of linnen laten wassen door de wasserij van het ziekenhuis. Deze (betalende) dienst vraagt u aan via een verpleegkundige van uw afdeling. De kostprijzen staan vermeld op het opnameformulier, waarvan u een kopie krijgt na uw inschrijving.

Pedicure

U kunt tijdens uw verblijf gebruik maken van de service van een zelfstandige medisch pedicure, op op weekdays tussen 8.30 en 12.15 uur. U kunt een afspraak maken via uw verpleegkundige, of telefonisch op het nummer (016 80) 97 98 (Campus Mariëndal), 37 97 (Campus St.-Jan) of 0477 63 00 59.

- ⓘ Deze dienst moet u rechtstreeks aan de medisch pedicure zelf betalen, cash of met bankkaart. Ze wordt dus niet verrekend via de ziekenhuisfactuur.

Cafeteria & shop

Op beide campussen is de cafeteria gelegen in de kelderverdieping. Het aanbod en de prijzen hangen uit bij de ingang van de cafeteria. Patiënten, bezoekers en personeel vinden er een assortiment van dranken, warme en koude schotels, broodjes, beleg, gebak, snacks en fruit. Elke middag is er een dagmenu en een bistroschotel. De cafeteria in Campus Mariëndal beschikt ook over een saladbar. Warme maaltijden zijn tot een half uur voor sluitingstijd te verkrijgen. Er is ook een shop met tijdschriften, snacks en attenties. Op verschillende plaatsen in het ziekenhuis zijn er automaten met dranken, snacks of zuivelproducten.



Openingsuren

- Campus Mariëndal: weekdays 8 - 19 uur, weekend 11.30 - 17.30 uur
- Campus St.-Jan: weekdays 11.30 - 13.30 uur (weekend en feestdagen gesloten)

Diefstalpreventie

In uw eigen belang raden wij u aan geen grote hoeveelheden geld of kostbaarheden mee te brengen. Berg uw persoonlijke voorwerpen (bv. gsm, tablet, horloge) op als u uw kamer verlaat, laat ze dus niet zichtbaar rondslingeren.

Het ziekenhuis kan niet aansprakelijk gesteld worden voor eventueel verlies of diefstal. Wij vragen u elke diefstal te melden aan een verpleegkundige op uw afdeling. Die zal onze preventiedienst daarvan op de hoogte brengen.

Rookvrij ziekenhuis

Voor het welzijn van onze patiënten, bezoekers en medewerkers geldt een volledig rookverbod in het ziekenhuis en aan de ingangen.

Uw patiëntendossier en privacy

RZ Heilig Hart Tienen werkt met een centraal elektronisch dossier per patiënt. Het vergemakkelijkt de communicatie tussen de verschillende zorgverleners die samen voor uw zorg instaan. Zo draagt het patiëntendossier bij tot een veilige, kwaliteitsvolle en efficiënte zorg en is het in overeenstemming met de wet op de patiëntenrechten.

Uw patiëntendossier in RZ Heilig Hart Tienen

Artsen, verpleegkundigen en paramedici van RZ Heilig Hart Tienen kunnen uw dossier inkijken, enkel op voorwaarde dat ze direct bij uw behandeling betrokken zijn en zolang deze betrokkenheid bij uw behandeling duurt. Ook administratieve medewerkers hebben toegang tot een deel van uw dossier voor de administratieve afhandeling. Elk van deze personen is strikt gebonden aan het beroepsgeheim of de discretieplicht. Via een strenge toegangscontrole wordt bijgehouden wie wanneer welk deel van uw dossier heeft ingekeken of bewerkt. U kunt uw behandelende zorgverleners de toegang tot uw dossier niet ontzeggen, omdat dit dossier een essentieel onderdeel is van een multidisciplinaire, geïntegreerde, veilige en kwaliteitsvolle behandeling. Het ziekenhuis is wettelijk verplicht uw medisch dossier minstens 30 jaar te bewaren.



Uw patiëntendossier in de samenwerkende ziekenhuizen

RZ Heilig Hart Tienen heeft een medisch samenwerkingsverband ('nexuzhealth') met een aantal andere Vlaamse ziekenhuizen. Omwille van die samenwerking wordt uw patiëntendossier gedeeld met uw zorgverleners in deze ziekenhuizen. Deze aanpak vormt een essentieel onderdeel van onze gedeelde strategie voor veilige en kwaliteitsvolle patiëntenzorg. Ook in dit samenwerkingsverband worden de privacyregels strikt gewaarborgd en nageleefd. De lijst van deelnemende partners groeit nog. U vindt een actuele lijst op www.nexuzhealth.be.

Wat zijn de voordelen van het samenwerkingsverband voor u als patiënt?

Doordat deze ziekenhuizen werken met een gedeeld dossier, hoeft u in het ene ziekenhuis niet meer te herhalen wat er in het andere ziekenhuis al gebeurde. Ook krijgt uw behandelende arts steeds een volledig beeld van uw gezondheidstoestand. Dit komt kwaliteitsvolle zorg ten goede, vermijdt dubbele onderzoeken en maakt doorverwijzingen van het ene nexuzhealth-ziekenhuis naar het andere gemakkelijker.

Wat betekent dit voor uw privacy?

Het gedeelte medisch dossier is streng beveiligd. Alleen zorgverleners die bij uw behandeling betrokken zijn, hebben toegang tot uw dossier. Dit wil zeggen dat als u niet in ziekenhuis X behandeld wordt, uw gegevens ook niet geraadpleegd kunnen worden in dat ziekenhuis. Pas wanneer u behandeld wordt bij een van de nexuzhealth-partners is uw dossier toegankelijk voor de betrokken zorgverleners in dat ziekenhuis. Omdat het belangrijk is dat uw behandelende arts over de volledige informatie van uw gezondheidstoestand beschikt, kunt u als patiënt niet weigeren dat de behandelende zorgverleners van de nexuzhealth-ziekenhuizen toegang hebben tot uw dossier.

Uw patiëntendossier bij de huisarts

Dankzij het gebruik van beveiligde webtoepassingen kan ook uw huisarts of doorverwijzende zorgverlener (specialist, klinisch bioloog, tandarts ...) uw elektronisch patiëntendossier van het ziekenhuis raadplegen vanuit zijn praktijk. De doorverwijzer wordt op die manier beter geïnformeerd en betrokken bij het zorgproces en kan zo beter op de noden van de patiënt en zijn familie inspelen. Uw huisarts heeft automatisch toegang tot uw dossier. Andere doorverwijzers hebben geen automatische toegang tot uw dossier.

Het nationale eHealth-project

Met het eHealth-platform van de overheid kunnen alle Belgische zorgverleners die op dat moment bij uw behandeling betrokken zijn, uw medische gegevens consulteren. Ziekenhuizen moeten ervoor zorgen dat de essentiële informatie uit uw patiëntendossier via dit systeem beschikbaar is. Deze uitwisseling van gezondheidsgegevens gebeurt enkel wanneer u hier toestemming voor geeft. Dit kunt u doen:

- via uw huisarts, ziekenfonds, apotheek of de inschrijvingsbalie van het ziekenhuis,
- via de online toepassing [ehealthconsent](#). Hier kunt u op elk moment uw toestemming geven, intrekken of bepaalde zorgverleners uitsluiten van het recht op toegang.

Meer info vindt u op www.patientconsent.be.

Lees ons privacyreglement op www.rztienen.be

RZ Heilig Hart Tienen hecht veel belang aan de bescherming van uw persoonlijke levenssfeer. Ons privacyreglement bepaalt hoe we omgaan met persoonsgegevens die we verzamelen en verwerken en hoe u als de patiënt controle kunt uitoefenen op deze verwerking van uw persoonsgegevens.

Dienst Patiëntenbegeleiding

Een ziekenhuisopname brengt vaak heel wat vragen met zich mee. Voor ondersteuning die verder reikt dan de medisch-verpleegkundige zorg, kunt u terecht bij onze dienst Patiëntenbegeleiding.



Alle medewerkers van deze dienst zijn gebonden hebben een *gedeeld* beroepsgeheim. Dat wil zeggen dat noodzakelijke informatie gedeeld wordt met betrokken hulpverleners (maar niet met anderen). Deze informatie wordt ook genoteerd in het patiëntendossier.

- ① Hoofdkantoor: Campus Mariëndal, hoofdingang, links van de inschrijvingsbalie
- ① Elke werkdag bereikbaar van 8.30 tot 17 uur
- ① (t) 016 80 90 73, patiëntenbegeleiding@rztienen.be

Sociale dienst

Met vragen van familiale, sociale, administratieve of financiële aard kunt u terecht bij onze sociaal verpleegkundigen. Enkele voorbeelden:

- De sociale dienst helpt u verder wanneer u problemen hebt bij het invullen van bv. aanvragen voor vergoedingen, tegemoetkomingen andersvaliden ...
- Wanneer u thuis begeleiding nodig hebt na ontslag uit het ziekenhuis, legt de sociale dienst de nodige contacten voor thuisverpleging, voor gezins- of bejaardenhulp, voor hulpmiddelen en ander aangepast materiaal.
- De sociale dienst kan ook helpen zoeken naar een woonzorgcentrum ('rusthuis'), revalidatiecentrum of hersteloord.

De sociaal verpleegkundigen kunnen al van bij het begin van uw opname ingeschakeld worden, of zelfs daarvoor. U kunt een afspraak vragen via de verpleging van uw afdeling of rechtstreeks telefonisch contact opnemen.

- ① (t) 016 80 99 46 voor Campus Mariëndal
- ① (t) 016 80 39 46 voor Campus St.-Jan

Psychologische begeleiding

Hebt u psychische problemen die samenhangen met uw ziekte, met uw verblijf in het ziekenhuis, met de medische behandeling of de gevolgen daarvan, dan kunt u een beroep doen op de psychologen van de dienst. Ook uw behandelende specialist of andere leden van het zorgteam kunnen voorstellen om u door de psycholoog te laten begeleiden tijdens uw verblijf.

- ① (t) 016 80 36 18 voor Campus Mariëndal
- ① (t) 016 80 37 48 voor Campus St.-Jan

Interculturele bemiddeling

Allochtone patiënten en hun zorgverleners ondervinden soms moeilijkheden op het vlak van taal en cultuur in onze gezondheidszorg. De dienst Patiëntenbegeleiding kan ondersteuning bieden aan patiënt en familie door een tolk in te schakelen (ter plaatste of telefonisch). De tolk kan ook bemiddelen bij mogelijke problemen of misverstanden tussen zorgverlener en allochtone patiënt of familie.

① (t) 016 80 99 46 voor Campus Mariëndal

① (t) 016 80 39 46 voor Campus St.-Jan

Religie, Levensvragen en Zingeving (RZL)

Misschien hebt u er behoefte aan om eens rustig te praten over wat er in u omgaat, over uw pijn en onmacht, uw geloof of ongeloof, over de mensen en dingen die zin geven aan uw leven. Het ziekenhuis staat open voor alle levensbeschouwelijke visies. U kunt via de verpleging van uw afdeling een gesprek aanvragen. De dienst Patiëntenbegeleiding heeft de adresgegevens van vertegenwoordigers van verschillende levensbeschouwingen en neemt voor u contact met hen op.

Op Campus Mariëndal bevindt zich een kleine bezinningsruimte op de tweede verdieping van het hoofdgebouw, naast de liften. Om veiligheidsredenen wordt deze ruimte 's avonds afgesloten. De bezinningsruimte op Campus St.-Jan bevindt zich op de eerste verdieping, helemaal op het einde van de gang, en is altijd toegankelijk.

Katholieke liturgie: Patiënten kunnen een eucharistieviering of gebedsdienst bijwonen op de campus en op zondag de communie ontvangen. Meld het aan de verpleging wanneer u dit wenst.

① U kunt een gesprek aanvragen via de verpleging.

① Bij dringende situaties kan de verpleging de parochiepriester altijd oproepen.

Geriatrisch Support Team (GST)

Niet alle oudere patiënten worden op een geriatrische afdeling opgenomen. Om deze patiënten indien nodig een aangepaste zorg te bieden, heeft ons ziekenhuis een team met medewerkers uit verschillende disciplines: een specialist-geriater, een geriatrisch verpleegkundige, een sociaal verpleegkundige, een kinesist, een ergotherapeut, een logopedist, een diëtist en een psycholoog. Bent u ouder dan 75 jaar, dan overloopt een verpleegkundige bij uw opname op de afdeling een korte vragenlijst met u, om na te gaan of u specifieke bijkomende zorgen nodig hebt. In dat geval wordt het Geriatrisch Support Team ingeschakeld om de hospitalisatie zo efficiënt mogelijk te laten verlopen.

① Contact via het algemene nummer van de dienst Patiëntenbegeleiding, (t) 016 80 90 73

Palliatief Support Team (PST)

De palliatieve zorg van terminaal zieke patiënten, en de begeleiding van de familie daarbij, gebeurt in ons ziekenhuis door een gespecialiseerd team. RZ Heilig Hart Tienen heeft geen aparte palliatieve eenheid.

We streven naar een continue en totale zorg. Verzachting van pijn en andere lichamelijke klachten is net zo belangrijk als aandacht voor de psychische, sociale en spirituele problemen waarmee de patiënt of zijn naasten te maken kunnen krijgen. Naast de pijnstilling en behandeling van de ziektesymptomen door de arts-specialist, stelt het Palliatief Support Team alles in het werk om het comfortniveau van de patiënt te behouden en zo mogelijk te verhogen. Onze palliatieve zorgverlening richt zich op de kwaliteit van het leven, en biedt daarom totale zorg op maat: wat die levenskwaliteit concreet betekent, bepaalt iedereen immers voor zichzelf.

Familie kan, na overleg met de verpleging, eventueel ook 's nachts aanwezig blijven (zie pag. 11).

① Contact via (t) 016 80 37 17

Multidisciplinair Algologisch Team

Mogelijks wordt u tijdens uw behandeling in het ziekenhuis geconfronteerd met pijn. De pijn kan veroorzaakt worden door de ziekte, door de behandeling of door onderzoeken die u ondergaat. Pijn en pijnvering verschillen van patiënt tot patiënt. Een goede pijnbestrijding is daarom maatwerk. Uw behandelende arts stelt het pijnbeleid op. Bij aanhoudende problemen bij de pijnbeheersing kan het Multidisciplinair Algologisch Team of pijnteam ingeschakeld worden voor advies (algologie betekent: studie van pijn en pijnbestrijding). Dit team bestaat uit twee pijnartsen-anesthesisten, een pijnverpleegkundige en een psycholoog.

① Contact via (t) 016 80 37 17

Ombudsdienst

Het ziekenhuis voert een patiëntgericht beleid en staat open voor uw bemerkingen en suggesties. Uw ervaringen zijn voor ons van groot belang en bevatten vaak nuttige tips om onze patiëntenzorg te verbeteren. Daarom willen wij graag uw mening over uw verblijf in ons ziekenhuis kennen. U vindt daarvoor op de afdeling waar u verblijft een invulformulier, en een brievenbus van onze ombudsdienst waarin u het ingevulde formulier kunt deponeren. U kunt ook online het evaluatieformulier invullen via onze website www.rztienen.be.



Onze artsen en personeelsleden zetten zich in om u met de best mogelijke zorgen te omringen. Ondanks deze inzet kunnen er zich situaties voordoen die voor verbetering vatbaar zijn, of lopen de zaken niet helemaal naar wens. Bent u niet tevreden over bepaalde aspecten van uw verblijf of behandeling, spreek dan uw behandelende arts of de hoofdverpleegkundige hierover aan. Vaak volstaat het er samen over te praten om problemen op te lossen.

Onze ombudsdienst is het aanspreekpunt in het ziekenhuis voor patiënten met klachten over de zorg en de dienstverlening. De ombudspersoon zal uw klacht, van welke aard ook, met respect voor de privacy en binnen de kortst mogelijke tijd behandelen, en u informeren over de opvolging en afhandeling ervan. De ombudspersoon werkt onafhankelijk, is onpartijdig bij de bemiddeling en gebonden aan het beroepsgeheim. Een klacht kunt u telefonisch, schriftelijk of persoonlijk indienen. U kunt uw klacht ook online registreren via [het online klachtenformulier op onze website](http://www.rztienen.be) of via mail.

Het huishoudelijk reglement in verband met de klachtenbehandeling en de klachtenprocedure kunt u inkijken bij de ombudsdienst of op onze website.

- ① Kantoor: Campus Mariëndal, hoofdingang, gang links van de inschrijvingsbalies
- ① Elke werkdag bereikbaar voor een persoonlijk contact tussen 9 en 12.30 uur
- ① Elke werkdag telefonisch bereikbaar tussen 9 en 12.30 uur op (t) 016 80 35 65
- ① E-mail: ombudsdienst@rztienen.be
- ① Websitepagina: www.rztienen.be/ombudsdienst

De kosten van uw verblijf

Hoeveel uw ziekenhuisopname zal kosten, kunnen we u hier niet meedelen. Dat hangt immers af van de ingreep en/of onderzoeken die zullen gebeuren, hoeveel specialisten daarbij betrokken zijn, hoe lang de opname zal duren, hoeveel en welke medicatie u nodig heeft, welk type kamer u kiest ... We kunnen u in deze brochure wel informeren over de verschillende soorten kosten die u op de ziekenhuisfactuur zult terugvinden, en over wat u zelf moet betalen.

- ❶ Met vragen over uw factuur of de kosten van uw verblijf kunt u terecht bij de dienst Patiëntenfacturatie, via patiëntenfacturatie@rztienen.be of telefonisch op werkdagen via (t) 016 80 95 65/66 tussen 8 en 12 uur.
- ❷ U kunt zich ook tot een onthaalmedewerker wenden, aan de balies in de hoofdingang van Campus Mariëndal.

De factuur

Ongeveer twee maanden na uw ontslag uit het ziekenhuis krijgt u uw ziekenhuisfactuur toegestuurd met overschrijvingsformulier. U betaalt uw factuur binnen 14 dagen na verzenddatum. Bij niet-tijdige betaling van de factuur start het ziekenhuis de aanmaningsprocedure, waarbij u bijkomende kosten aangerekend worden, zoals vermeld in de betalingsvoorwaarden op de factuur.

De patiëntenfactuur is opgesteld volgens de wettelijke verplichtingen en bevat alle kosten en erelonen van uw verblijf. Uw factuur bevat zeven mogelijke, wettelijk vastgelegde rubrieken. Enkel de rubrieken die voor uw opname van toepassing zijn, worden op uw factuur vermeld.

- **Verblijfskosten:** dit is uw persoonlijk aandeel in de verpleegdagprijs, al dan niet met kamersupplement.
- **Forfaitair aangerekende kosten:** dit zijn wettelijk bepaalde forfaits die vast aangerekend worden, ook als u er geen gebruik van gemaakt hebt.
- **Apotheekkosten:** dit zijn kosten voor geneesmiddelen, verbanden, implantaten, prothesen en dergelijke.
- **Honoraria zorgverleners:** dit zijn de erelonen van de arts-specialist en andere zorgverstrekkers (bv. kinesist, vroedvrouw).
- **Andere leveringen:** bv. bloed, bloedplasma, gipsmateriaal.
- **Ziekenvervoer:** deze rubriek is niet van toepassing voor ons ziekenhuis omdat wij geen ziekenvervoerdienst organiseren.
- **Diverse kosten:** dit zijn niet-medische producten en diensten waarin het ziekenfonds noch de meeste hospitalisatieverzekeringen bijdragen, bv. telefoonkosten, wasserijkosten, rooming-in.

Uw aandeel in de kosten

Een groot deel van de kosten wordt meestal rechtstreeks aan uw ziekenfonds gefactureerd. Dit bedrag staat op de factuur onder 'Ten laste ziekenfonds'. U betaalt enkel uw persoonlijk aandeel en de supplementen. Uw persoonlijk aandeel wordt ook wel 'remgeld' genoemd. We overlopen hier de verschillende elementen en vermelden de rubriek op de factuur waar u het bedrag terugvindt.

• Persoonlijk aandeel in de ligdagprijs

Ongeacht uw kamerkeuze betaalt u voor uw verblijf en verzorging in het ziekenhuis per dag een deel van de verblijfskosten: het remgeld op de zogenaamde ligdagprijs. Dit deel is wettelijk vastgelegd en in alle algemene ziekenhuizen gelijk. (Bij een behandeling of ingreep in dagopname, dus zonder overnachting, wordt geen ligdagprijs aangerekend, maar een forfait die het ziekenfonds volledig betaalt.) De ligdagprijs en het wettelijk persoonlijk aandeel worden jaarlijks geïndexeerd. Uw persoonlijk aandeel varieert naargelang uw statuut (bv. persoon te laste, verhoogde tegemoetkoming) en de duur van de hospitalisatie. U vindt de tarieven in de toelichting bij uw opnameformulier, en op onze website onder [Opname > Kosten & factuur opname > Welke kosten staan op uw factuur?](#). **Opgelet!** Plastische chirurgie wordt door de ziekteverzekering enkel terugbetaald als ze om medische redenen gebeurt. Voor puur esthetische ingrepen staat u volledig zelf in voor de kosten van de ingreep én van het verblijf. Informeer u vooraf over de kostprijs en maak goede afspraken met de behandelende arts.

❶ Op de factuur vindt u dit bedrag terug de rubriek 'Verblijfskosten', kolom *Ten laste patiënt*.

• Kamersupplementen

Voor een eenpersoonskamer moet u een kamersupplement betalen. Kamersupplementen zijn volledig ten laste van de patiënt (tenzij u een hospitalisatieverzekering hebt die deze kosten volledig of gedeeltelijk dekt). Bij uw inschrijving duidt u uw kamerkeuze (eenpersoon-, tweepersoon- of gemeenschappelijke kamer) aan op het opnameformulier. In de toelichting vindt u een overzicht van de tarieven. In volgende situaties zijn er geen kamersupplementen van toepassing op een eenpersoonskamer:

- ✓ Een opname in een eenpersoonskamer is medisch noodzakelijk; de behandelende arts beslist hierover.
- ✓ U verblijft in een eenpersoonskamer omdat uw gekozen kamertype niet beschikbaar is.
- ✓ U verblijft op een eenheid intensieve zorg of de spoedgevallendienst.
- ✓ U verblijft samen met uw opgenomen kind op een eenpersoonskamer van het kind.

❶ Op de factuur vindt u dit bedrag onder de rubriek 'Verblijfskosten', kolom *Supplement*.

• Forfaits

Elke gehospitaliseerde patiënt betaalt een aantal forfaitaire bijdragen, onder meer voor klinische biologie, medische beeldvorming en geneesmiddelen, ook al hebt u daar geen gebruik van gemaakt. Deze forfaits zijn wettelijk vastgelegd.

① Op de factuur vindt u dit bedrag onder de rubriek 'Forfaitair aangerekende kosten'.

• **Persoonlijk aandeel in de apotheekkosten**

De apotheekkosten zijn onderverdeeld in verschillende terugbetalingscategorieën.

- ✓ Vergoedbare geneesmiddelen: deze betaalt het ziekenfonds volledig terug.
- ✓ Niet-vergoedbare geneesmiddelen: dat zijn geneesmiddelen die u volledig zelf moet betalen (tenzij u een aanvullende verzekering hebt die deze kosten geheel of gedeeltelijk voor haar rekening neemt).
- ✓ Parafarmaceutische producten: hieronder verstaan we verzorgingsproducten, verbanden, windels enzovoort. Die betaalt het ziekenfonds niet terug.
- ✓ Implantaten, prothesen en niet-implanteerbare medische hulpmiddelen: voorbeelden hiervan zijn heup- en knieprothesen, platen, schroeven ... De kostprijs is afhankelijk van het type en de door de arts voorgeschreven materialen en producten. Vraag vóór de operatie aan uw arts wat de te verwachten kosten zijn. De meeste implantaten en prothesen worden slechts voor een deel betaald door het ziekenfonds. Het verschil moet u zelf betalen. Sommige worden niet terugbetaald door het ziekenfonds.

① Op de factuur vindt u deze bedragen onder de rubriek 'Apotheekkosten'.

• **Remgelden op honoraria**

Dit zijn de vergoedingen (erelonen) die artsen, tandartsen, kinesitherapeuten, vroedvrouwen, logopedisten en psychologen aanrekenen voor hun verstrekkingen.

Drie mogelijke honoraria zijn te onderscheiden:

- ✓ vergoedbare honoraria volledig ten laste van het ziekenfonds
- ✓ honoraria deels ten laste van het ziekenfonds
- ✓ honoraria volledig ten laste van de patiënt

① Op de factuur vindt u dit bedrag onder de rubriek 'Honoraria zorgverleners'. In de kolom *Ten laste ziekenfonds* staat het bedrag dat rechtstreeks aan uw ziekenfonds wordt gefactureerd, in de kolom *Ten laste patiënt* uw persoonlijk aandeel (remgeld).

• **Honorariumsupplementen**

Wanneer u kiest voor een eenpersoonskamer, kunnen alle artsen een supplement aanrekenen bovenop hun honorarium (ereloon). Dat supplement moet u volledig zelf betalen (tenzij u een hospitalisatieverzekering hebt die deze kosten volledig of gedeeltelijk voor haar rekening neemt). Houd er rekening mee dat bij uw ingreep of behandeling meer dan één arts betrokken kan zijn. Ook die andere artsen kunnen supplementen op hun prestaties aanrekenen. Denk bv. aan de anesthesist voor de verdoving. Het honorariumsupplement in een eenpersoonskamer zal in de meeste gevallen maximaal 100%

op het ereloon bedragen. Meer details vindt u in de toelichting bij uw opnameformulier en op onze website onder [Opname > Kosten & factuur opname > Supplementen bij een opname.](#)

❶ Op de factuur vindt u deze bedragen onder de rubriek 'Honoraria van zorgverleners', kolom *Supplement*

- **Persoonlijke kosten**

Dit zijn kosten voor producten of diensten die niet met medische zorg te maken hebben, zoals telefoon, wasserij, rooming-in en extra bestelde maaltijden op patiëntenkamer. De kostprijs van deze diensten vindt u in de toelichting bij uw opnameformulier.

❶ Op de factuur vindt u deze bedragen onder de rubriek 'Diverse kosten'

Hospitalisatieverzekering

Ons ziekenhuis heeft een derdebetalersregeling met de verzekeringen die werken via Assurcard, Medi-Assistance en Medi-Card (DKV Belgium). In dat geval regelen wij de factuur van uw opname rechtstreeks met de verzekeraar. Hou er rekening mee dat een hospitalisatieverzekering niet altijd alle kosten ten laste neemt. Die vindt u terug in uw polis. U ontvangt een overzicht van alle kosten aangerekend aan uw ziekenfonds en aan uw hospitalisatieverzekering. Het is mogelijk dat u van uw hospitalisatieverzekering nog een restfactuur ontvangt voor de niet-gedekte kosten.

Voor verzekeraars met wie het ziekenhuis geen overeenkomst heeft, wordt de factuur naar de patiënt gestuurd. U betaalt dan eerst deze factuur aan het ziekenhuis en vordert nadien, afhankelijk van de polis, de kosten terug van uw verzekeringsmaatschappij.

Kostenramingen op onze website www.rztienen.be

Op onze website www.rztienen.be vindt u prijsramingen voor een aantal behandelingen en ingrepen, met de bedragen ten laste van de patiënt. Deze ramingen zijn berekend op een standaardligduur. De uiteindelijke kostprijs kan hoger liggen bij een langere verblijfsduur of eventuele complicaties, of als de arts bijkomende onderzoeken of ingrepen uitvoert.

Nuttige telefoonnummers

Naast twee campussen in Tienen, heeft RZ Heilig Hart Tienen ook een medisch centrum in Aarschot. Patiënten kunnen hier terecht voor onderzoeken en raadplegingen bij onze specialisten, in het dagziekenhuis voor ingrepen en behandelingen in dagopname (dus zonder overnachting) en in een gespecialiseerde oogkliniek. Meer informatie over het ziekenhuis vindt u op onze website, www.rztienen.be.

U vindt hier de belangrijkste contactnummers van onze drie campussen.

Algemeen infonummer

Tienen: 016 80 90 11

Aarschot: 016 55 17 11

Spoedgevallen: 016 80 99 19

Inschrijvingen opname: 016 80 95 73

Afspraken

Tienen, Medisch Centrum: 016 80 95 82

Radiologie: 016 80 94 84

Radiologie MRI: 016 80 92 91

Campus St.-Jan: 016 80 35 90

Aarschot, Medisch Centrum: 016 55 17 11

Oogkliniek: 016 55 17 71

Ombudsdienst: 016 80 35 65

Patiëntenfacturatie: 016 80 95 65

Patiëntenbegeleiding: 016 80 90 73

rz **tienen**

iedereen
Vriendelijk Inlevend Professioneel
met zin voor initiatief



2061/ 2019-07

Regionaal Ziekenhuis Heilig Hart Tienen

Kliniekstraat 45 • 3300 Tienen • 016 80 90 11

www.rztienen.be