

A close-up photograph of a female healthcare professional with short, light brown hair, wearing a white lab coat. She is looking slightly to the right with a focused expression. The background is a blurred clinical setting with blue walls and a white medical device hanging from the ceiling. A green and red horizontal bar is overlaid on the bottom of the image.

**Welkom in AZ Sint-Lucas**



# Inhoud

<b>Ter info</b>	<b>3</b>
<b>I. Opname</b>	<b>5</b>
Vorbereiding	5
Planning	5
De opname	5
Keuze van de kamer	6
Wat brengt u mee?	7
Wat doet u nog?	8
<b>II. Verblijf</b>	<b>9</b>
Onthaal op de afdeling	9
Dagindeling	9
Bezoek	10
Patiëntenbegeleiding	11
Varia	11
<b>III. Ontslag</b>	<b>13</b>
Vertrek	13
Nazorg	13
<b>IV. Financieel</b>	<b>14</b>
De factuur	14
Uw aandeel in de kosten bij opname in het ziekenhuis	15
Daghospitalisatie	16
<b>V. Privacy</b>	<b>17</b>
<b>VI. Orgaandonatie</b>	<b>17</b>
<b>VII. Vertel het ons...</b>	<b>18</b>



# Welkom

## Welkom in AZ Sint-Lucas

De directie, de artsen en de medewerkers van het AZ Sint-Lucas heten u hartelijk welkom.

Deze brochure geeft u informatie over de diensten en faciliteiten in het ziekenhuis, zowel voor campus Sint-Lucas als voor campus Volkskliniek.

Hebt u nog vragen? Aarzel niet om uw arts of uw verpleegkundige aan te spreken. Wij helpen u graag om uw verblijf zo aangenaam mogelijk te maken.

Wij wensen u een spoedig herstel.

## Ter info

Het AZ Sint-Lucas is een regionaal centrum voor geneeskundige en heelkundige behandeling, voor kindergeneeskunde en voor geriatrische zorg. De materniteit is met meer dan 2.600 bevallingen per jaar het op één na belangrijkste centrum in Vlaanderen.

AZ Sint-Lucas is gespreid over twee campussen.

### Campus Sint-Lucas

Groenebriel 1  
9000 Gent  
tel. 09-224 61 11

### Campus Volkskliniek

Tichelrei 1  
9000 Gent  
tel. 09-224 61 11

Beide campussen liggen op nauwelijks honderd meter van elkaar. De artsen van AZ Sint-Lucas werken vaak op beide campussen. Op welke campus u opgenomen wordt, is afhankelijk van het soort ingreep of behandeling dat u nodig hebt. Op beide campussen wordt dezelfde service verleend en staan de artsen en medewerkers garant voor een optimale zorg.





# Opname

## Vorbereiding

Een opname in het ziekenhuis is vaak zeer kort. Allicht zult u thuis verder moeten herstellen. Misschien zal u hier en daar wel wat hulp kunnen gebruiken. Hulp bij het poetsen, koken of boodschappen doen bijvoorbeeld. Misschien heeft u thuisverpleging of kinesithérapie nodig. En wie zorgt er voor vervoer naar huis?

Voor al deze zaken kan u een beroep doen op professionele diensten. Het is belangrijk dat u deze diensten vóór uw opname aanvraagt, zodat er bij uw terugkeer naar huis onmiddellijk hulp aanwezig kan zijn. Uw huisarts kan u helpen om uw situatie na opname in te schatten. De sociale dienst van uw ziekenfonds, van het OCMW of van AZ Sint-Lucas helpen u graag verder op weg.

*Verblijft u in het buitenland, neem dan vooraf contact op met onze dienst tarifiering op het nummer 09-224 61 81 (tijdens de kantooruren van maandag tot vrijdag). De dienst tarifiering kan u alle informatie geven om eventuele administratieve problemen te vermijden.*

## Planning

Uw behandelend arts spreekt met de opnamedienst een datum af voor uw opname en zal u meedelen op welke campus u opgenomen wordt.

De opnamedienst campus Sint-Lucas is open elke weekdag van 6.45 uur tot 20.00 uur, in het weekend en op feestdagen van 7.00 uur tot 19.00 uur.

De opnamedienst campus Volkskliniek is open elke weekdag van 7.00 uur tot 15.10 uur.

### Campus Sint-Lucas

Opnamedienst  
Groenebriel 1, 9000 Gent  
09-224 61 61

### Campus Volkskliniek

Opnamedienst  
Tichelrei 1, 9000 Gent  
09-224 61 60

## De opname

Wij verwachten u aan de opnamedienst op het afgesproken uur. Indien dit uur nog wijzigt, zal u daar telefonisch van op de hoogte gebracht worden. Gelieve deze uren te respecteren, zodat alle onderzoeken en behandelingen op tijd kunnen plaatsvinden.

Uw administratief dossier wordt bij de opname onmiddellijk klaargemaakt. Er wordt ook naar uw huisarts gevraagd, zodat die op de hoogte gebracht kan worden als u dit wenst. Op die manier kan uw huisarts een optimale opvolging garanderen na uw ontslag uit het ziekenhuis.

Met vragen kan u altijd terecht bij de opnamedienst.



## Keuze van de kamer

Bij uw ziekenhuisopname wordt u gevraagd welke kamer u verkiest.

### 1. Soorten kamers

U kan kiezen tussen drie soorten kamers:

- een gemeenschappelijke kamer
- een tweepersoonskamer
- een eenpersoonskamer

De keuze van de kamer heeft geen invloed op de verstrekte verzorging.

Uw kamerkeuze heeft een invloed op het comfort en de privacy en op de prijs die u uiteindelijk betaalt.

De opnamedienst houdt zoveel mogelijk

rekening met uw keuze. Wij vragen uw begrip als wij, door plaatsgebrek of een spoedgeval, niet onmiddellijk de kamer kunnen geven die u wenst.

In bepaalde gevallen kunt u uw kamer niet kiezen. Het kan om medische redenen nodig zijn dat u op een eenpersoonskamer verblijft. Uw arts beslist hierover.

### 2. Andere mogelijkheden

#### » Kamer ouder-kind

Eén van de ouders kan op de kinderafdeling steeds bij zijn kind overnachten. U kan kiezen tussen een éénpersoonskamer en een gemeenschappelijke kamer. Op de gemeenschappelijke kamers kunnen er maximum 2 kindjes

verblijven. Ongeacht de kamerkeuze worden hotelkosten (overnachtingen en maaltijden) aangerekend.

#### » Overnachten van familieleden

Op een eenpersoonskamer kan – als uw toestand dit vereist – een familielid bij u overnachten. U kan dit aanvragen bij de hoofdverpleegkundige van uw afdeling.

#### » Maaltijd voor partners op de kraamafdeling

Kersverse partners kunnen een avondmaal gebruiken op de kamer als dat de dag vooraf aangevraagd wordt. Het avondmaal wordt opgediend om 17.30 uur.

# Wat brengt u mee?

## 1. Administratief

### » Gewone ziekenhuisopname/dagkliniek

- identiteitskaart of geldige verblijfsvergunning
- SIS-kaart of vervangingsattest
- adres en telefoonnummer van een contactpersoon tot wie men zich kan wenden tijdens uw verblijf
- naam en adres van uw huisarts
- formulieren en/of kaart hospitalisatieverzekering
- voor personen die niet verzekerd zijn in België: het formulier van uw buitenlands ziektefonds of verzekering:
  - EU-landen:
    - o EZVK (Europese Ziekteverzekeringskaart) of vervangingsattest
    - o + een formulier E112 (= voorafgaandelijke toelating aangevraagd bij uw mutualiteit) bij geplande zorg
  - Niet EU-landen: bewijs hospitalisatieverzekering

### » Kraamafdeling

Naast de gegevens voor de gewone ziekenhuisopname brengt u ook mee:

- uw bloedgroepkaart
- uw trouwboekje of erkenningsformulier
- eventueel uw moederboekje

Meer informatie vindt u in de onthaalbrochure Kraamafdeling van AZ Sint-Lucas.

### » Arbeidsongeval

Naast de gegevens voor de gewone ziekenhuisopname brengt u ook mee:

- naam en adres van de werkgever
- naam en adres van de verzekeringsmaatschappij
- polisnummer van de verzekering van de werkgever
- formulieren werkonbekwaamheid van de werkgever

## 2. Medische gegevens

- eventuele verwijsbrief van de arts
- uw bloedgroepkaart
- geneesmiddelen die u (of uw kind bij opname van uw kind) thuis inneemt en een lijstje met dosis en tijdstip van inname. Neemt u geneesmiddelen die alleen op beslissing

van de adviserend geneesheer terugbetaald worden, breng dan een kopie van de toelating mee

- lijst van de producten waarvoor u allergisch bent
- preoperatieve vragenlijst, ingevuld en ondertekend (indien van toepassing)
- eventuele medische documenten (medische rapporten, RX-foto's)

## 3. Persoonlijk

### » Algemeen

- aangepaste kledij (nachtkledij, kamerjas, ondergoed, pantoffels,...)
- toiletbenodigdheden (kam, tandenborstel en tandpasta, zeep, scheergerief, handdoeken en washandjes,...)
- pen en papier, lectuur, leesbril, handwerk,...

### » Bijkomend bij opname van uw kind

- voldoende ondergoed
- dag- en nachtkledij: we streven ernaar om de kinderen in een huiselijke sfeer te verzorgen
- baby's en peuters: breng gerust het geliefkoosd speelgoed of de favoriete knuffel van uw kind mee. Het zal uw kind ongetwijfeld troost bieden. Slabbetjes en wegwerpluiers hoeft u niet mee te brengen!
- schoolgaande jeugd: gezelschapsspellen, huiswerk, een boek, strips,...

## 4. Geld, waardevolle voorwerpen

Geld, juwelen en voorwerpen van grote waarde brengt u best niet mee. Laat uw portefeuille of handtas nooit onbeheerd achter als u de kamer verlaat.

Op de meeste kamers bestaat de mogelijkheid om waardevolle voorwerpen op te bergen. In de kasten is er daarvoor een bergvak met sleutel. Het ziekenhuis kan niet aansprakelijk gesteld worden bij verlies of diefstal.

U kan uw geld en waardevolle voorwerpen in bewaring geven in de kluis van het ziekenhuis. De verpleegkundige van de afdeling kan u hierover de nodige inlichtingen geven.

Wordt u tijdens uw verblijf in het ziekenhuis ondanks alle veiligheidsmaatregelen toch het slachtoffer van een diefstal, verwittig dan zo snel mogelijk een verpleegkundige, zodat de politie kan worden verwittigd.



## Wat doet u nog?

### Aangifte van arbeidsongeschiktheid

Wie opgenomen wordt in een ziekenhuis is arbeidsongeschikt. Het ziekenfonds betaalt u een vervangingsinkomen, een zogenaamde uitkering wegens arbeidsongeschiktheid. Hiervoor moet u de nodige formaliteiten vervullen.

Zelfstandigen en werklozen moeten in geval van arbeidsongeschiktheid alleen de adviserend geneesheer van het ziekenfonds verwittigen. Werknemers moeten naast het ziekenfonds ook de werkgever op de hoogte brengen.

#### » De werkgever

De werkgever moet onmiddellijk op de hoogte gebracht worden. Binnen de twee werkdagen moet ook een medisch getuigschrift worden bezorgd.

#### » Het ziekenfonds

Om aanspraak te kunnen maken op de uitkeringen van het ziekenfonds, moet u een "getuigschrift van arbeidsongeschiktheid" opsturen naar de adviserende geneesheer van

het hoofdkantoor van uw ziekenfonds. Het gaat om een voorgedrukt formulier dat uw ziekenfonds ter beschikking stelt. In de regel moet het getuigschrift binnen de drie kalenderdagen opgestuurd worden. Voor arbeiders en bedienden wordt deze termijn verlengd tot respectievelijk 14 en 28 dagen. Voor zelfstandigen geldt een termijn van 29 dagen. De poststempel geldt als bewijs.

Is uw opname het gevolg van een ongeval, dan moet u zo spoedig mogelijk uw mutualiteit verwittigen en een formulier "aangifte van ongeval" invullen. Dit formulier kan u aanvragen bij uw mutualiteit. Deze aangifte is verplicht voor alle ongevallen (arbeidsongevallen, verkeersongevallen, schoolongevallen, sportongevallen, ongevallen thuis,... zelfs voor bijvoorbeeld een valpartij thuis) (K.B. 3/7/96 artikel 295).

Indien dit formulier niet ingevuld wordt, kan uw mutualiteit de tussenkomst voor de verstrekkingen weigeren.

Met eventuele vragen hierover kan u tijdens de kantooruren terecht bij de kasdienst van het ziekenhuis, tel. 09-224 61 81.





## Verblijf

### Onthaal op de verpleegafdeling

U wordt onthaald door een medewerker van de afdeling. Die geeft u alle praktische informatie.

Uw verpleegkundige zal u enkele vragen stellen die belangrijk zijn voor een goede verzorging, zoals uw medicatiegebruik, een eventueel dieet, contactpersonen en andere aandachtspunten. U krijgt een polsbandje om met uw naam, geboortedatum en de behandelende arts. Gelieve dit polsbandje tijdens uw verblijf in het ziekenhuis te blijven dragen. Het is een middel om vergissingen bij onderzoek en behandeling te voorkomen.

### Dagindeling

De tijdstippen voor verzorging, medicatie en artsenbezoeken kunnen verschillen naargelang de afdeling waar u opgenomen bent. Op de meeste afdelingen geldt ongeveer de volgende dagindeling:

7.00 – 11.30 uur	verpleegkundige verzorging
7.15 – 7.45 uur	ontbijt
11.30 – 12.00 uur	middagmaal
14.00 uur	koffie
15.30 – 17.00 uur	verpleegkundige verzorging
17.00 – 17.30 uur	avondmaal
20.00 uur	einde bezoek

Onderzoeken en behandelingen kunnen de hele dag door plaatsvinden.

U krijgt ook elke dag bezoek van uw arts. Om de continuïteit van uw zorg te garanderen, werken artsen in teamverband. Daardoor is het mogelijk dat het niet altijd uw eigen arts is die bij u langskomt, maar dat u wordt opgevolgd door een collega van hem of haar. De opvolging van uw behandeling gebeurt uiteraard steeds in nauw overleg met uw behandelend arts. Bovendien wordt uw dossier wekelijks besproken tijdens het teamoverleg.

Als u in de loop van de dag de verpleegafdeling tijdelijk verlaat, gelieve dit te melden aan de verpleegkundigen, zodat zij weten waar u bereikbaar bent. Gelieve ook altijd een kamerjas aan te trekken als u uw kamer verlaat.



## Bezoek

### Algemeen

Bezoek is toegelaten van 14.00 uur tot 20.00 uur. Op de kraamafdeling zijn partners doorlopend welkom.

### Uitzonderingen

#### » Kinderafdeling

Voor de ouders is bezoek doorlopend toegelaten. Andere bezoekers zijn welkom tussen 11.00 uur en 19.00 uur.

Bezoek van zusjes en broertjes kan alleen als zij niet ziek zijn.

In geval van een besmettelijke ziekte, gelieve het bezoek van kinderen te vermijden en de richtlijnen van de verpleegkundige te volgen.

#### » Afdeling intensieve zorg

Alleen heel korte bezoeken van maximum drie personen zijn toegelaten. Kinderen jonger dan 14 jaar worden niet toegelaten. Gelieve geen fruit, bloemen of geschenken mee te brengen.

Bezoekuren op de afdeling intensieve zorg:

- elke dag om 15.00 uur en om 19.00 uur, telkens maximum 30 minuten
- de dag van de operatie om 19.00 uur

#### Suggesties voor uw bezoek

Uit respect voor de patiënt en de verpleegkundigen vragen wij de bezoekers de toegestane bezoeken na te leven. Regelmatige korte bezoeken worden vaak meer gewaardeerd. Als men in kleine groepjes komt en niet te lang blijft, zal het bezoek aangenaam en niet vermoeiend zijn. Voor uw eigen comfort en voor de rust van uw medepatiënten verzoeken wij u het aantal bezoekers op meerpersoonskamers te beperken. Als patiënt kan u ook altijd vragen om een berichtje op te hangen met de vraag om het bezoek te beperken.

# Begeleiding

AZ Sint-Lucas biedt totaalzorg. In de eerste plaats focust het ziekenhuis zich op de diagnose, de behandeling en de verzorging van de patiënt. Maar ook de omringende zorg krijgt aandacht. Denk aan de psychologische, sociale en praktische aspecten van het ziek zijn. In bepaalde gevallen kan u een beroep doen op een psycholoog of een specifiek opgeleide verpleegkundige. De verpleegkundigen van uw afdeling geven u hierover graag meer informatie.

Volgende drie diensten lichten we alvast even toe:

## 1. Sociale dienst

Hebt u als patiënt vragen van familiale, psychische, financiële of administratieve aard, dan kan u een beroep doen op de sociale dienst van AZ Sint-Lucas. De maatschappelijke werkers zoeken met de grootste discretie samen met

u naar de meest geschikte oplossing. Ook familieleden van patiënten kunnen een gesprek aanvragen.

Het team van de sociale dienst is ter beschikking op weekdays van 8.30 uur tot 12 uur en van 13.15 uur tot 16.30 uur of op afspraak. U kan de sociale dienst contacteren via de hoofdverpleegkundige van de afdeling of via het onthaal.

## 2. Levensbeschouwelijke begeleiding

Naast medische vragen roept het ziek zijn vaak nog andere vragen op, dikwijls ook zin- en geloofsvragen. Misschien verlangt u er tijdens uw opname naar om de beleving (angst, onmacht, hoop, op zoek naar een houvast) van het ziek-zijn met iemand te delen in een ontmoeting, een gesprek of een ritueel. Een vertegenwoordiger van uw levensbeschouwing neemt hiervoor graag de tijd. Uw aanvraag gebeurt via de folder

‘Levensbeschouwelijke begeleiding’. In campus Sint-Lucas kan u op zon- en feestdagen meevieren in de kapel met een eucharistieviering om 9.00 uur. Voor een moment van stilte, bezinning of gebed kan u terecht in de kapel (campus Sint-Lucas, straat 10) en een kleine bidruimte (campus Sint-Lucas, straat 81).

## 3. Intercultureel bemiddelaar

Mensen van een andere cultuur hebben het vaak extra moeilijk in het ziekenhuis. Om de communicatie zo vlot mogelijk te laten verlopen, kan een beroep gedaan worden op een intercultureel bemiddelaar om te tolken, om te bemiddelen of om de mensen wegwijs te maken. U kan de intercultureel bemiddelaars telefonisch bereiken op 09-224 58 07 of 09-224 63 12, elke werkdag van 9.00 uur tot 12.30 uur en van 13.15 uur tot 16.30 uur.

# Varia

## 1. Bibliotheekdienst

U kan gratis gebruik maken van de patiëntenbibliotheek van AZ Sint-Lucas, die kan rekenen op de inzet van de bibliothecaris en van vrijwilligers. Elke woensdag- en vrijdagmiddag worden de boeken op de kamers gebracht. Op andere dagen kan het op aanvraag. U kan zich hiervoor wenden tot een verpleegkundige of het onthaal. U kan ook zelf naar de bibliotheek komen (straat 81). In campus Volkskliniek komt de bibliotheek rond op maandagnamiddag. De kinderafdeling beschikt over een eigen kinderbibliotheek.

Als u naar huis vertrekt en u hebt nog een boek op de kamer, gelieve dit af te geven aan de verpleegpost van uw afdeling.

## 2. Telefoon

Op elke kamer is er een telefoontoestel. U kan rechtstreeks vanuit de kamer telefoneren. U hebt hiervoor een persoonlijk codenummer nodig, dat u door de opnamedienst wordt toegekend. De kosten van uw telefoongesprekken worden op de factuur aangerekend. Er is een maximaal belkrediet van 300 euro. Berg het kaartje met uw persoonlijk codenummer zorgvuldig op om te voorkomen dat anderen dit bedrieglijk gebruiken.

Op de meeste afdelingen is bellen met de GSM toegestaan.

## 3. Radio en televisie

Alle kamers zijn voorzien van radio en televisie. Dit is een gratis service.

## 4. Post

De inkomende post wordt dagelijks bezorgd. Uw adres is:

Naam en voornaam  
Afdeling en kamernummer  
AZ Sint-Lucas  
Groenebriel 1, 9000 Gent  
of

Naam en voornaam  
Afdeling en kamernummer  
campus Volkskliniek  
Tichelrei 1, 9000 Gent

## 5. Kranten

Op beide campussen kan u de krant kopen in de winkel aan de hoofdingang van het ziekenhuis. Patiënten die het bed niet mogen of kunnen verlaten,



kunnen een krant op de kamer krijgen. De verpleegkundigen helpen u hier graag bij.

## 6. Winkel

Op beide campussen is er een winkel aan de hoofdingang van het ziekenhuis. U kan er kranten, tijdschriften, frisdrank, snoep, bloemen, wenskaarten, klein speelgoed,... kopen.

## 7. Bank

In de inkomhal van campus Sint-Lucas bevindt zich een volwaardig bankkantoor. Aan de geldautomaat kan u geld uit de muur halen.

## 8. Kapper, pedicure of podologe

De diensten van kapper, pedicure en podologe kan u aanvragen bij de hoofdverpleegkundige van uw afdeling. De kosten voor deze diensten komen op de factuur.

## 9. Optiek en gehoorcentrum

In campus Volkskliniek is een optiek en gehoorcentrum. Elke weekdag open

van 8.30 uur tot 12.30 uur en van 13.30 uur tot 18 uur.

De optiek beschikt over een uitgebreid gamma eigentijdse brillmonturen. U kan er ook terecht voor aanpassingen of herstellingen. Het gehoorcentrum is gespecialiseerd in hoorapparaten.

## 10. Restaurant – cafetaria

Op beide campussen kan u voor een hapje en een drankje terecht in het restaurant op het gelijkvloers. Gelieve als patiënt altijd een kamerjas aan te trekken en vooraf een verpleegkundige op uw afdeling te verwittigen als u naar het restaurant gaat. Het restaurant is elke dag van de week open. U kan er terecht voor een ruim en lekker assortiment aan warme maaltijden, snacks, koude schotels, broodjes en drankjes. In deze ruimtes mag er niet gerookt worden.

## 11. Rookverbod

Het strikt naleven van het rookverbod in het ziekenhuis is onontbeerlijk voor het waarborgen van de veiligheid, de hygiëne en het comfort van de patiënten. Er mag uitsluitend gerookt worden in de daartoe voorziene ruimtes. Deze rookruimtes zijn uitsluitend voorbehouden voor patiënten.

## 12. Draadloos internet

Als patiënt kan u met uw eigen laptop op het internet. Aan het onthaal of op de verpleegafdeling kan u een toegangscode (verandert maandelijks) aanvragen, waarmee u kan inloggen op het draadloos netwerk. Hiervoor moet uw laptop wel over een kaart voor draadloze netwerkadapter (802.11 b/g) beschikken. Meer informatie vindt u in de folder 'Draadloos internet voor patiënten'. Deze folder is te verkrijgen op uw afdeling.

## 13. Pendeldienst

Patiënten die niet goed ter been zijn, kunnen een beroep doen op de pendeldienst van AZ Sint-Lucas. De pendeldienst brengt hen gratis van de bezoekersparking naar de hoofdingang van ziekenhuis en terug. Meer informatie vindt u in de folder 'Pendeldienst'.



## Ontslag

### Vertrek

Uw arts bepaalt hoe lang u in het ziekenhuis blijft. De verblijfsduur wordt zo beperkt mogelijk gehouden, zodat u thuis in uw vertrouwde omgeving verder kunt herstellen.

Voor een goede gang van zaken verzoeken wij u om het ziekenhuis zo mogelijk tussen 9.00 uur en 11.00 uur 's morgens te verlaten.

Als u het ziekenhuis verlaat zonder toestemming van de arts, dan moet u een verklaring ondertekenen dat u op eigen verantwoordelijkheid handelt.

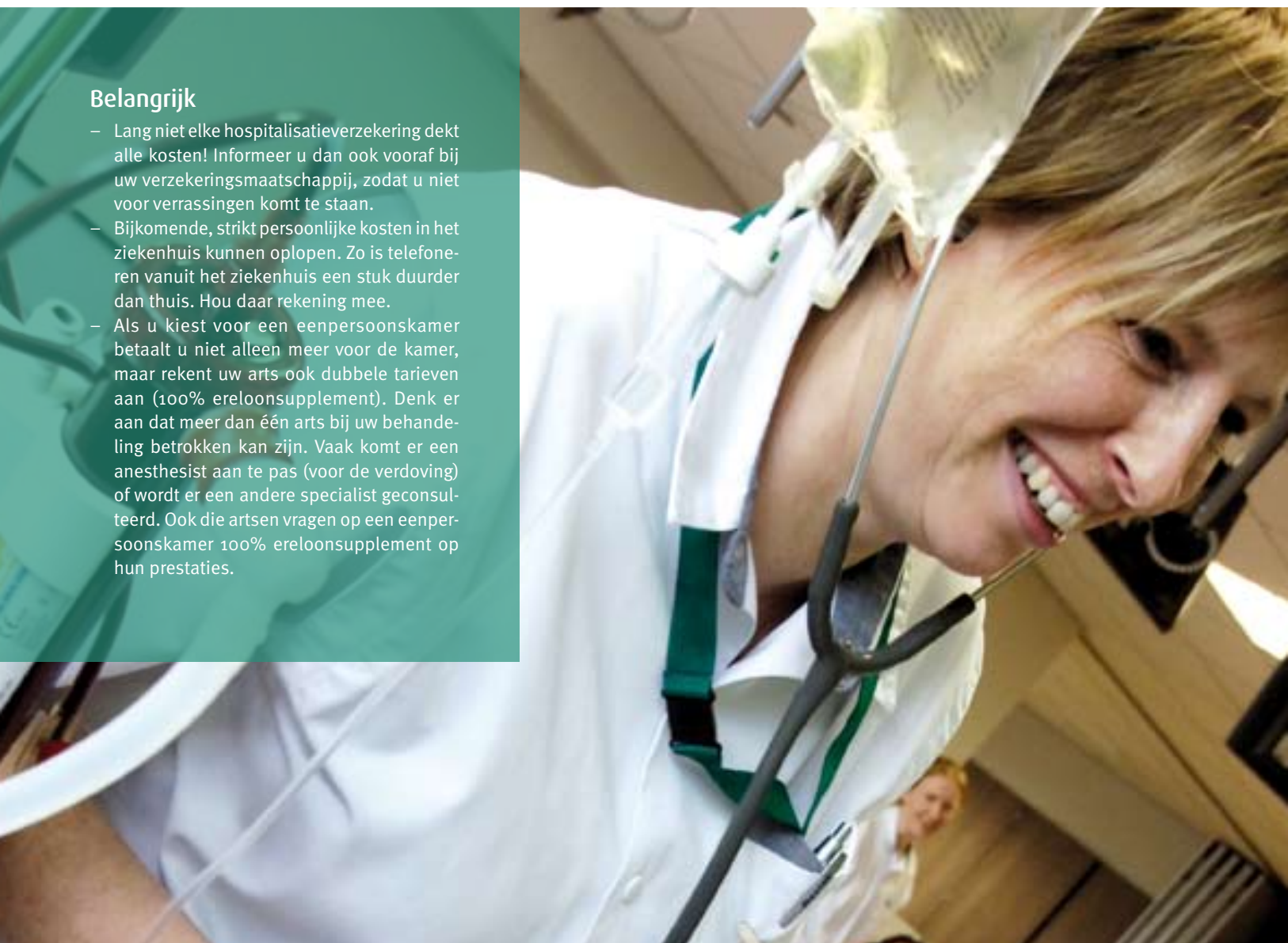
Voor daghospitalisatie kan u deze informatie terugvinden in de specifieke brochures voor dagopnames.

### Nazorg

Het is belangrijk dat u vóór uw opname al thuisverpleging, thuiszorg of andere dienstverlening aanvraagt. Uw huisarts kan u helpen om uw situatie na opname in te schatten. De sociale dienst van uw ziekenfonds, van het OCMW of van AZ Sint-Lucas helpen u graag verder op weg.

## Belangrijk

- Lang niet elke hospitalisatieverzekering dekt alle kosten! Informeer u dan ook vooraf bij uw verzekeringsmaatschappij, zodat u niet voor verrassingen komt te staan.
- Bijkomende, strikt persoonlijke kosten in het ziekenhuis kunnen oplopen. Zo is telefoneren vanuit het ziekenhuis een stuk duurder dan thuis. Hou daar rekening mee.
- Als u kiest voor een eenpersoonskamer betaalt u niet alleen meer voor de kamer, maar rekent uw arts ook dubbele tarieven aan (100% ereloonsupplement). Denk er aan dat meer dan één arts bij uw behandeling betrokken kan zijn. Vaak komt er een anesthesist aan te pas (voor de verdoving) of wordt er een andere specialist geconsulteerd. Ook die artsen vragen op een eenpersoonskamer 100% ereloonsupplement op hun prestaties.



# Financieel

## De factuur

Het ziekenhuis factureert alle kosten voor uw verblijf. Deze eenheidsfactuur heet officieel “Uittreksel verpleegnota bestemd voor de rechthebbende” en wordt opgesteld volgens de wettelijke verplichtingen.

De factuur wordt u toegestuurd op het einde van de maand volgend op de maand van ontslag uit het ziekenhuis. Gelieve deze factuur binnen de 14 dagen na ontvangst te betalen met het bijgevoegde overschrijvingsformulier. Bij langdurig verblijf wordt er op het einde van elke maand een rekening aangeboden.

Bij een opname in het ziekenhuis kan een voorschot gevraagd worden. Er kan een nieuw voorschot gevraagd worden voor elke nieuwe verblijfsperiode van 7 dagen.

Bedragen die door geneesheren worden gevraagd als voorschot op hun ereloon zijn onwettig.

Alleen voor zuiver esthetische ingrepen, waarvoor geen tussenkomst van de mutualiteit voorzien is, en voor niet-terugbetaalbare prestaties of implantaten, kunnen voorschotten gevraagd worden. Deze voorschotten worden in mindering gebracht op de eenheidsfactuur.

Alleen de bedragen die niet ten laste zijn van het ziekenfonds worden u gefactureerd. Het deel waarvoor uw ziekenfonds tussenkomt, wordt rechtstreeks met het ziekenfonds verrekend, tenzij u niet in de regel bent met de verzekeraar.

Alle inlichtingen over de kostprijs van uw verblijf kan u bekomen aan de centrale kasdienst van het ziekenhuis. De kasdienst is open elke werkdag van 8.00 uur tot 17.00 uur. Tel. 09-224 61 83.

# Uw aandeel in de kosten bij opname in het ziekenhuis

De prijs die u persoonlijk betaalt, bestaat uit verschillende elementen:

## 1. Persoonlijk aandeel in de verpleegdagprijs

Het persoonlijk aandeel in de verpleegdagprijs is wettelijk bepaald. Het is niet afhankelijk van uw kamerkeuze.

## 2. Kamersupplement

Het supplement dat u persoonlijk betaalt, is afhankelijk van de gekozen kamer.

Als een patiënt in een eenpersoonskamer opgenomen wordt omdat de medische toestand dat vereist of omdat er geen andere kamervrij is, wordt géén kamersupplement aangerekend. Hiervoor is vooraf wel een attest van uw arts nodig.

De keuze van het soort kamer wordt vermeld op het opnamedocument. Door ondertekening hiervan worden de kamerkeuze en het bijbehorend supplement onherroepelijk vastgelegd. Bij ondertekening van dit document krijgt u een dubbel.

## 3. Supplement op het ereloon van de artsen

Artsen kunnen onder bepaalde voorwaarden, boven op het ereloon dat door uw ziekenfonds betaald wordt of dat bij een arbeidsongeval door de wetverzekeraar betaald wordt, een supplement aanrekenen. Het supplement wordt uitgedrukt in procenten op het honorarium dat bepaald wordt in de nomenclatuur der geneeskundige verstrekkingen. De mogelijkheid om een supplement aan te rekenen hangt af van de kamerkeuze. In AZ Sint-Lucas kunnen zowel de niet-geconventioneerde als de geconventioneerde artsen alleen supplementen aanrekenen voor verblijven in een eenpersoonskamer. Denk er ook aan dat naast de behandelende arts ook andere artsen betrokken zijn bij uw behandeling. Ook die artsen kunnen 100% ereloonsupplement op hun honorarium vragen.

De lijst met de geconventioneerde en de niet-geconventioneerde artsen ligt ter inzage aan de opnamedienst van het ziekenhuis. Tijdens het ziekenhuisverblijf en erkend dagziekenhuisverblijf zijn in AZ Sint-Lucas alle artsen verplicht de conventietarieven toe te passen. Met andere woorden: supplementen zijn alleen in eenpersoonskamers mogelijk.

Hebt u vragen over ereloonsupplementen, aarzel dan niet uw arts erover aan te spreken.

## 4. Geneesmiddelen en forfaits medisch-technische diensten

Bij elke opname worden een aantal vaste bijdragen (forfaits), opgelegd door de overheid, gefactureerd. Het betreft een forfait per dag voor de terugbetaalbare geneesmiddelen, een forfait voor klinische biologie, een forfait voor de medische beeldvorming en een forfait voor technische verstrekkingen. Het bedrag van deze forfaits is afhankelijk van uw hoedanigheid als verzekerde. Deze forfaits moeten altijd gefactureerd worden, ook al heeft u geen dergelijke leveringen of prestaties gekregen. De niet-terugbetaalbare geneesmiddelen en leveringen apotheek worden gefactureerd aan het officieel tarief.

## 5. Andere kosten

Dit zijn persoonlijke kosten die u tijdens uw verblijf in het ziekenhuis maakt, zoals bijvoorbeeld telefoon, dagbladen, dranken buiten de maaltijden, verblijf van een persoon die de patiënt vergezelt,...

Een lijst met informatie over prijzen van producten en diensten die geen strikt medische indicatie hebben, ligt er beschikbaar aan de opnamebalie.

Opmerking: per telefoongesprek wordt 0,25 euro activatiekosten gerekend + 0,35 euro per puls. De duurtijd van een puls hangt af van het netwerk waarnaar gebeld wordt en van het tijdstip van het gesprek. Dit bedrag kan hoog oplopen. Hou er rekening mee.



# Daghospitalisatie

Voor daghospitalisatie geldt een enigszins afwijkende regeling.

## 1. Geen remgeld op de forfaits

Bij daghospitalisatie wordt geen verpleegdagprijs aangerekend, maar een forfait (vast bedrag). Dit bedrag wordt volledig door uw ziekenfonds betaald. Er is geen persoonlijk aandeel (remgeld) voor de patiënt.

## 2. Kamersupplement

Idem als bij gewone ziekenhuisopname.

## 3. Supplement op het ereloon van de artsen

Zie hospitalisatie (pagina 15).

Let wel: of uw dagverblijf werkelijk mag getarifeerd worden als een daghospitalisatie wordt bepaald door de overheid. Indien uw dagverblijf niet als een daghospitalisatie mag gefactureerd

worden, worden de zorgen beschouwd als ambulante zorgen en zijn de niet-geconventioneerde artsen vrij hun ereloon zelf te bepalen, ook indien geen eenpersoonskamer voor het dagverblijf werd aangevraagd.

## 4. Geneesmiddelen

Voor de terugbetaalbare geneesmiddelen wordt het remgeld gefactureerd. De niet-terugbetaalbare geneesmiddelen en leveringen apotheek worden gefactureerd aan het officiële tarief.





## Privacy

### Beroepsgeheim

Artsen, verpleegkundigen en alle andere zorgverleners zijn tot geheimhouding verplicht over alle zaken waar zij beroepshalve kennis van nemen. Ook de gegevens die vastgelegd worden in dossiers worden uitsluitend gebruikt door personen die u behandelen. U kan erop rekenen dat persoonlijke en medische gegevens niet zonder toestemming aan anderen worden doorgegeven.

### Wet op de patiëntenrechten (22/08/2002)

De wet van 22 augustus 2002 betreft de rechten van de patiënt met betrekking tot de zorgverlening. Met deze wet werd een aantal zaken geregeld die via de privacywetgeving niet altijd even duidelijk of voldoende bekend was. De meest essentiële individuele rechten van de patiënt werden als volgt gedefinieerd:

1. het recht op kwaliteitsvolle dienstverlening
2. het recht op vrije keuze van de zorgverstrekker
3. het recht op informatie over zijn gezondheidstoestand
4. het recht op toestemming of weigering

5. het recht op een zorgvuldig en veilig bijgehouden patiëntendossier en het recht op afschrift en op inzage van het patiëntendossier
6. het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer
7. het recht om een klacht neer te leggen bij de bevoegde ombudsdienst
8. het recht op pijnbestrijding

Voor verdere, meer gedetailleerde informatie omtrent de patiëntenrechtenwet, kan u ofwel terecht bij de opnamedienst, waar een kopie van deze wet tot uw beschikking ligt, ofwel kan u contact opnemen met de ombudsdienst voor verdere toelichting.

## Orgaandonatie

### Reglement inzake orgaandonatie

Volgens de wet van 13 juni 1986 kan het wegnemen van organen na het overlijden alleen als de overleden persoon (de donor) tijdens het leven geen

verzet heeft aangetekend. Verzet kan ook aangetekend worden door zijn/haar samenlevende echtgeno(o)t(e) of door verwanten van de eerste graad. Dit verzet kan worden aangetekend via

de diensten van het rijksregister of tijdens het verblijf in het ziekenhuis.

**Orgaandonatie kan mensenlevens redden.**



## Vertel het ons...

Alle medewerkers van het AZ Sint-Lucas streven naar een zo goed mogelijke opvang, verzorging en begeleiding van u en uw familie tijdens uw verblijf in het ziekenhuis. Kwaliteit in alle aspecten van de zorgverlening is ons dagelijks streven.

Het kan gebeuren dat u, ondanks onze inzet en inspanningen, niet volledig tevreden bent over bepaalde aspecten van uw behandeling of verblijf. Met opmerkingen, suggesties of klachten kan u mondeling, telefonisch of schriftelijk

terecht bij de hoofdverpleegkundige van uw afdeling of bij uw arts.

U kan ook een beroep doen op de ombudsdienst (09-224 51 45), die zal instaan voor een deskundige afhandeling van uw klacht. U kan bij deze dienst terecht met al uw klachten omtrent de zorgverlening en aanverwante diensten van het ziekenhuis. Bij wet is het voorzien dat een ombudspersoon geen standpunt kan innemen bij de behandeling van uw klacht. Zijn of haar

taak is te bemiddelen tussen u en de verschillende betrokken partijen, u te informeren over uw mogelijkheden met betrekking tot het vinden van een oplossing voor uw klacht en aanbevelingen te doen naar het beleid van het ziekenhuis ter voorkoming van klachten. De ombudspersoon kan niet zelf zorgen voor oplossingen bij een klachtendossier. De ombudspersoon werkt neutraal en onafhankelijk en is gebonden aan het beroepsgeheim. Anonieme klachten kunnen niet behandeld worden.

18

### Centrale aansprakelijkheid van het ziekenhuis

Het ziekenhuis is aansprakelijk voor alle beroepsbeoefenaars (zelfstandigen én werknemers) die in het ziekenhuis werken. Hebben een zelfstandig statuut: artsen, tandartsen, sofrologen, podologen, pedicures en kapsters. Zijn werknemer: vroedkundigen, zorgkundigen,

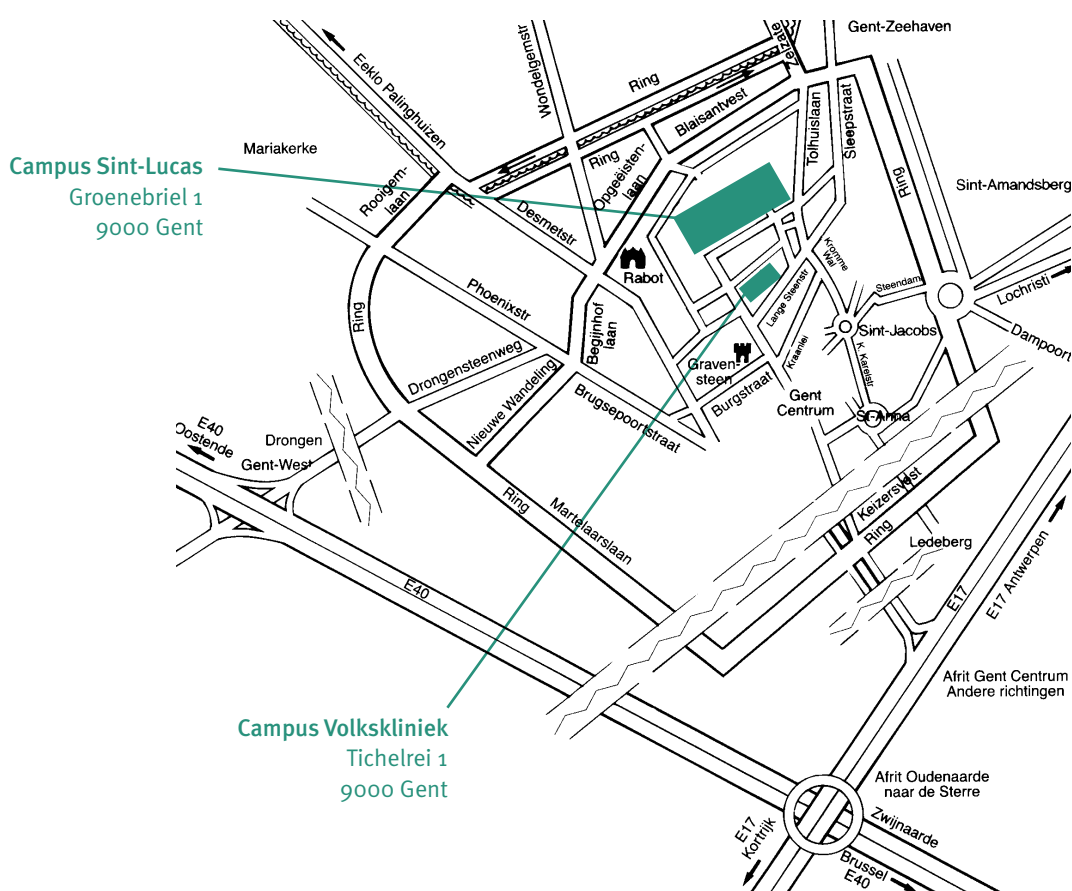
verpleegkundigen, apothekers, logopedisten, ergotherapeuten, audiologen, logistiek assistenten. Een deel van de beroepsbeoefenaars is tewerkgesteld als werknemer en een ander deel als zelfstandige. Het betreft kinesitherapeuten, psychologen en diëtisten.

Meer informatie over de verschillende beroepsbeoefenaars vindt u op de website [www.azstlucas.be](http://www.azstlucas.be) bij 'Ombudsdienst'. U kan de lijst ook raadplegen aan het onthaal. Informatie over een individuele beroepsbeoefenaar kan u krijgen bij de ombudsdienst (09-224 51 45).

# Hoe bereikt u ons?

## Parking

Er is parkeergelegenheid op de parking van het ziekenhuis. De ondergrondse parking van campus Volkskliniek, kan u bereiken via de Tichelrei. Het parkeerterrein van campus Sint-Lucas is bereikbaar via de Blaisantvest. Denk erom uw parkeerkaartje eerst te betalen aan de betaalautomaat in de hal voor u het ziekenhuis verlaat. Voor info over meerbeurtenkaarten of weekabonnementen kan u steeds terecht bij het onthaal.





vzw AZ Sint-Lucas & Volkskliniek

campus Sint-Lucas, Groenebriel 1, 9000 Gent

campus Volkskliniek, Tichelrei 1, 9000 Gent

tel. 09-224 61 11 – [www.azstlucas.be](http://www.azstlucas.be)