

# Welkom in AZ Sint-Lucas



Neem deze brochure  
mee naar het ziekenhuis

# Welkom in AZ SINT-LUCAS

## 4 Vóór de opname

- 4 Planning van uw opname
- 4 Bereikbaarheid ziekenhuis
- 5 Hoe bereidt u zich voor?

## 6 De dag van de opname

- 6 Aanmelden
- 6 Keuze van de kamer
- 7 Wat brengt u mee?

## 8 Verblijf op de afdeling

- 8 Onthaal op de afdeling
- 8 Het eten
- 9 Begeleiding
- 10 Extra comfort
- 11 Bezoek
- 11 Algemeen rookverbod
- 11 Huisdieren

## 11 Naar huis

- 11 Wat krijgt u mee?

## 12 De weg naar AZ Sint-Lucas

- 12 Route
- 12 Wegwijs in het ziekenhuis

## 13 Financieel

- 13 Belangrijk
- 13 Kiest u voor een éénpersoonskamer?
- 13 De factuur
- 13 Voorschotten
- 14 Wat betaalt u zelf?

## 16 Patiëntveiligheid

- 16 Draag steeds uw identificatiebandje
- 16 Weet welke medicatie u neemt
- 17 Help infecties te vermijden
- 17 Wees alert voor valrisico's

## 18 U als patiënt

- 18 Kwaliteit
- 18 Uw rechten en verantwoordelijkheden
- 18 Ombudsdienst
- 18 Centrale aansprakelijkheid

## 19 Keuzes voor later

- 19 Analyse van lichaamsmateriaal
- 19 Orgaandonatie kan mensenlevens redden





## Welkom in AZ Sint-Lucas

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

Een opname is voor de meeste mensen niet alledaags. Deze brochure geeft u praktische informatie over de werking van het ziekenhuis. Zo geraakt u vertrouwd met de omgeving.

Onze medewerkers doen er alles aan om uw opname zo aangenaam mogelijk te laten verlopen. We hopen dat u na afloop tevreden terugkijkt op uw verblijf in ons ziekenhuis.

Hebt u na het lezen van onze onthaalbrochure nog vragen? Aarzel niet om ze te stellen aan onze medewerkers. Op onze website vindt u ook extra informatie: [www.azstlucas.be](http://www.azstlucas.be)

## Telefoonnummers

- algemeen: 09 224 61 11
- spoedgevallen: 09 224 55 50
- ombudsdienst: 09 224 51 45
- opnamedienst: 09 224 53 57
- sociale dienst: 09 224 58 01
- intercultureel bemiddelaar: 09 224 63 12

Volg ons op



# Vóór de opname

## Planning van uw opname

Uw behandelend arts spreekt met de opnamedienst een datum af voor uw opname. De arts informeert u over wanneer en op welke campus u opgenomen wordt.

In de meeste gevallen zal de arts u doorverwijzen naar de preopnamebalie. Ervaren verpleegkundigen nemen er met u een aantal administratieve en verpleegkundige zaken door zodat we uw opname tot in de puntjes kunnen voorbereiden. De afspraak in de preopnamebalie volgt onmiddellijk op uw afspraak bij de specialist. U hoeft daar zelf niets voor te regelen. Reken op een uur voor het consult in de preopnamebalie. Als u na uw raadpleging bij de arts geen tijd meer hebt voor het consult in de preopnamebalie, kunt u telefonisch een andere afspraak maken.



- De **preopnamebalie** is open op weekdays van 8u tot 18u en bevindt zich in straat 60. U kunt zich aanmelden tot 17u30.  
T 09 224 61 69
- De **opnamedienst** is open elke weekday van 6u30 tot 19u. In het weekend en op feestdagen is dat van 7u tot 17u50.  
T 09 224 53 57

### Woont u in het buitenland?

Neem dan vooraf contact op met onze Sociaal Administratieve Dienst (SAD) op het nummer 09 224 53 56 (van maandag tot vrijdag, tussen 7u30 en 17u45). Zij bezorgen u alle nodige informatie. Zo vermijdt u eventuele administratieve problemen. Lees zeker ook het hoofdstuk 'Financieel' vanaf pagina 13.

## Bereikbaarheid ziekenhuis

Zie pagina 12.

## Hoe bereidt u zich voor?

### Aangifte van arbeidsongeschiktheid

Als u in het ziekenhuis opgenomen bent, bent u arbeidsongeschikt. Het ziekenfonds betaalt u dan een vervangingsinkomen: een uitkering wegens arbeidsongeschiktheid. Dit moet u daarvoor doen;

#### Bent u werknemer?

- Breng onmiddellijk uw werkgever op de hoogte.
- Bezorg uw werkgever binnen de twee werkdagen een medisch getuigschrift.
- Verwittig de adviserend geneesheer van het ziekenfonds.
- Stuur een 'getuigschrift van arbeidsongeschiktheid' naar uw ziekenfonds.

#### Bent u zelfstandige of werkloos?

- Verwittig de adviserend geneesheer van het ziekenfonds.
- Stuur een 'getuigschrift van arbeidsongeschiktheid' naar uw ziekenfonds.

### Getuigschrift van arbeidsongeschiktheid

Om een uitkering van het ziekenfonds te krijgen, moet u een 'getuigschrift van arbeidsongeschiktheid' opsturen naar de adviserend geneesheer van het hoofdkantoor van uw ziekenfonds. Het is een voorgedrukt formulier dat u kunt krijgen bij uw ziekenfonds.

Eigenlijk moet u dit getuigschrift binnen de **drie kalenderdagen** bezorgen aan uw ziekenfonds, maar de termijn wordt verlengd als u werkende bent.

- Bent u **arbeider**?  
Stuur het getuigschrift binnen de 14 dagen op.
- Bent u **bediende**?  
Stuur het getuigschrift binnen de 28 dagen op.
- Voor **zelfstandigen** geldt een termijn van 29 dagen. De poststempel geldt als bewijs.

### Aangifte van ongeval

Is uw opname het gevolg van een ongeval, verwittig dan zo snel mogelijk uw ziekenfonds via het formulier 'aangifte van ongeval'. Afhankelijk van uw ziekenfonds kunt u een ongeval ook digitaal aangeven. Meld bij de inschrijving ook dat u er door een arbeidsongeval bent. We sturen de factuur dan rechtstreeks naar de verzekeraar.

Deze aangifte is verplicht voor alle ongevallen (K.B. 3/7/96 artikel 295): arbeidsongevallen, verkeersongevallen, schoolongevallen, sportongevallen, ongevallen thuis... Zelfs voor bijvoorbeeld een valpartij thuis.

Als u uw ongeval niet aangeeft, kan uw ziekenfonds een financiële tussenkomst weigeren. Hebt u nog vragen hierover? Neem dan tijdens de kantooruren contact op met de kasdienst van het ziekenhuis: T 09 224 61 83.

### Wat na uw ontslag uit het ziekenhuis?

Denk voor uw opname al na over uw vervoer naar huis wanneer u het ziekenhuis mag verlaten. Kan iemand u komen halen? Is er iemand aanwezig als u thuis komt?

Na uw ontslag uit het ziekenhuis, zal u mogelijk niet in staat zijn om dagelijkse taken te doen, zoals koken, boodschappen doen, poetsen ... Als u geen hulp kunt krijgen van mensen uit uw onmiddellijke omgeving, kunt u professionele diensten inschakelen. Misschien hebt u ook loophulpmiddelen zoals krukken nodig of moet er thuisverpleging of een kinesitherapeut langskomen. **Vraag deze diensten al vóór uw opname aan**, zodat u bij uw terugkeer uit het ziekenhuis meteen hulp hebt. Voor meer informatie over thuiszorgdiensten kunt u terecht bij de sociale dienst van uw ziekenfonds, het OCMW of de sociale dienst van het ziekenhuis (T 09 224 58 01).



# De dag van de opname



## Aanmelden

- Respecteer het afgesproken tijdstip zodat alle onderzoeken op tijd kunnen plaatsvinden. U komt best wat vroeger zodat u zich via de inschrijfkiosk kunt aanmelden bij de opnamebalie.
- Uw administratief dossier wordt bij opname onmiddellijk klaargemaakt.
- Op de opnameverklaring bevestigt u definitief uw kamerkeuze. Voor een eenpersoonskamer betaalt u een kamersupplement.
- We verwittigen uw huisarts automatisch dat u wordt opgenomen. Wilt u dat niet? Meld het dan aan de opnamedienst.

## Keuze van de kamer

Wij vragen u bij uw ziekenhuisopname welke kamer u wenst.

### Soorten kamers

U kunt kiezen tussen drie soorten kamers:

- een gemeenschappelijke kamer
- een tweepersoonskamer
- een eenpersoonskamer

Uw keuze heeft geen invloed op de kwaliteit van de verzorging, alleen op het comfort en de privacy.

### Uw kamerkeuze bepaalt de prijs die u uiteindelijk betaalt.

De opnamedienst houdt zoveel mogelijk rekening met uw keuze. Als de gewenste kamer niet onmiddellijk beschikbaar is, proberen we u zo snel mogelijk de gevraagde kamer aan te bieden. Wij rekenen op uw begrip als wij u, door plaatsgebrek of een spoedgeval, niet onmiddellijk de kamer kunnen geven die u wilt.

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.

### Overnachten van familieleden

Op een eenpersoonskamer kan – als uw toestand dit vereist – een familielid bij u overnachten. U kunt dit bespreken met de dienstverantwoordelijke van uw afdeling.

### Kamer ouder-kind

Op de kinderafdeling kunt u kiezen tussen een eenpersoonskamer en een gemeenschappelijke kamer. Op een eenpersoonskamer kan een van de ouders overnachten bij het kind. Op de gemeenschappelijke kamers kunnen maximaal twee kindjes verblijven en één ouder (van een van de twee kindjes). Ongeacht de kamerkeuze worden hotelkosten (overnachting en maaltijden) aangerekend voor de ouder.

### Maaltijden voor partners op de kraamafdeling

Partners kunnen een avondmaal krijgen op de kamer. Dat moet u de dag voordien aanvragen.

## Wat brengt u mee?

### Administratief

- Identiteitskaart of geldige verblijfsvergunning
- Adres en telefoonnummer van een contactpersoon die we kunnen contacteren tijdens uw verblijf
- Naam en adres van uw huisarts
- Formulieren en/of kaart van uw hospitalisatieverzekering
- Informed consent (toestemmingsformulier)
- Voor personen met een buitenlands domicilie: het formulier van uw verzekeringsinstelling
- Als u niet verzekerd bent in België: het formulier van uw buitenlands(e) ziekenfonds of verzekering.  
EU-landen: EZVK (Europese Ziekteverzekeringskaart) + bij geplande opname het formulier S2 (het vroegere E112: toestemming voor zorgen in ander EU-land dan EU-land van domicilie. Deze toestemming moet u vooraf aanvragen bij uw ziekenfonds) of een vervangingsattest. Nederlandse patiënten moeten hun CZ-kaart meebrengen.

### Kraamafdeling

Behalve de administratieve zaken voor een gewone ziekenhuisopname, brengt u ook mee:

- Uw bloedgroepkaart
- Uw trouwboekje of erkenningsformulier
- Eventueel moederboekje

Meer info vindt u in de onthaalbrochure van onze kraamafdeling.

### Arbeidsongeval

Behalve de administratieve zaken voor een 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

### Medische gegevens

- Eventuele verwijsbrief van de arts
- Uw bloedgroepkaart
- Geneesmiddelen die u thuis inneemt en een lijstje met dosis en tijdstip van inname. Neemt u geneesmiddelen die alleen op beslissing van de adviserende arts terugbetaald worden, breng dan een kopie van de toelating mee.
- Eventuele medische documenten (medische rapporten, RX-foto's)

### Persoonlijk

- Aangepaste kledij (nachtkledij, kamerjas, ondergoed, gesloten pantoffels ...)
- Toiletbenodigdheden (kam, tandenborstel en tandpasta, zeep, scheergerief, handdoeken en washandjes ...)
- Prothesen en hulpmiddelen, zoals krukken en rollators
- Pen en papier, lectuur, leesbril, handwerk ...

### Geld, waardevolle voorwerpen

- Breng geen geld, juwelen en voorwerpen van grote waarde mee naar het ziekenhuis.
- Laat uw portefeuille of handtas nooit alleen achter als u de kamer verlaat.
- Op de meeste kamers is het mogelijk om waardevolle voorwerpen op te bergen in een bergvak met sleutel in de kast.
- U kunt uw geld en waardevolle voorwerpen ook in bewaring geven in de kluis van het ziekenhuis. Vraag informatie aan een verpleegkundige van de afdeling.

Het ziekenhuis is niet aansprakelijk bij verlies of diefstal. Wordt u tijdens uw verblijf in het ziekenhuis toch het slachtoffer van diefstal, verwittig dan zo snel mogelijk een verpleegkundige. U doet ook best aangifte bij de politie.

# Verblijf op de afdeling

## Onthaal op de afdeling

Een medewerker van de afdeling onthaalt u en geeft u alle praktische informatie.

Uw verpleegkundige vraagt u enkele zaken die belangrijk zijn voor uw verzorging over:

- uw medicatiegebruik
- uw eventueel dieet
- contactpersonen
- andere aandachtspunten



### Identificatie

Bij opname krijgt u een polsbandje om met uw naam, geboortedatum en geslacht. Kijk deze gegevens na en meld het aan de verpleegkundige als iets niet juist is.

**Het is belangrijk dat u dit polsbandje tijdens uw verblijf in het ziekenhuis altijd draagt.** Zo weten wij onder alle omstandigheden wie u bent en kunnen er geen vergissingen of misverstanden ontstaan.

**Blijf zoveel mogelijk op uw kamer of op de afdeling waar u opgenomen bent.**

Trek uw kamerjas aan wanneer u de kamer verlaat. Laat de verpleegkundigen weten dat u even weg bent, zodat ze weten hoe ze u kunnen bereiken.

### Bezoek arts

U krijgt elke dag bezoek van een arts. De artsen werken 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 uw arts.

De opvolging van uw behandeling gebeurt altijd in nauw overleg met uw behandelend arts. Bovendien wordt uw dossier wekelijks besproken tijdens het teamoverleg.

### Studenten

AZ Sint-Lucas is een opleidingsziekenhuis. Het is dus mogelijk dat tijdens uw verblijf een arts of verpleegkundige in opleiding bij uw verzorging betrokken wordt. Uiteraard worden zij altijd begeleid door één van onze vaste medewerkers.

## Het eten

Alle maaltijden worden in het ziekenhuis bereid. Op de eerste dag van uw opname krijgt u een standaardmaaltijd. Als uw dieet al gekend is van een vorige opname, houden we daar rekening mee. Voor de volgende dagen vraagt een medewerker naar uw voorkeur.

- U kunt kiezen tussen gewone keuken, vegetarische keuken, voeding zonder varkensvlees en aangepaste voeding voor specifieke diëten.
- U kunt de maaltijd grotendeels zelf samenstellen binnen de mogelijkheden van uw toegelaten dieet.

### Diëtist

De voeding in het ziekenhuis biedt een gezond evenwicht op weekbasis. Als u vragen of opmerkingen hebt over het aanbod of uw dieet kunt u een beroep doen op een diëtist.

- Maandag tot vrijdag van 8u00 tot 16u30  
T 09 224 62 13





## Begeleiding

AZ Sint-Lucas biedt totaalzorg. Dat betekent dat wij ook aandacht hebben voor de psychologische, sociale en praktische aspecten van het ziek zijn. In bepaalde gevallen kunt u een beroep doen op een psycholoog of een specifiek opgeleide verpleegkundige. De verpleegkundigen van uw afdeling geven u hierover graag meer informatie.

### Sociale dienst

Hebt u vragen van familiale, psychische, financiële of administratieve aard, dan kunt u een beroep doen op de sociale dienst. De maatschappelijke werkers zoeken samen met u naar de beste oplossing. Ook familieleden van patiënten kunnen een gesprek aanvragen.

Wilt u een afspraak met een maatschappelijk werker? Dat kan:

- via het secretariaat van de sociale dienst, straat 18 (maandag tot vrijdag van 8u30 tot 12u15)
- via een verpleegkundige van de afdeling
- via het onthaal
- telefonisch: T 09 224 58 01
- via mail: [secretariaat.socialedienst@azstlucas.be](mailto:secretariaat.socialedienst@azstlucas.be)

### Psychosociaal oncologisch team

Patiënten met kanker kunnen een beroep doen op speciaal opgeleide begeleidingsverpleegkundigen en psychologen. U kunt met hen napraten over uw consultatie bij de arts. Zij staan u bij als u vragen hebt over de emotionele beleving van uw ziekte of uw relationeel, sociaal of professioneel leven.

T 09 224 52 75 of via uw arts.

### Levensbeschouwelijke begeleiding

Een vertegenwoordiger van uw levensbeschouwing neemt graag de tijd voor een ontmoeting, een gesprek of een ritueel.

T 09 224 52 15

Voor een moment van stilte, bezinning of gebed kunt u terecht in de kapel (straat 13). Patiëntenvieringen kunt u volgen op uw tv via kanaal 13. Na de eucharistieviering op zondag kunt u de communie krijgen op uw kamer. Vraag dit aan bij een verpleegkundige.

### Intercultureel bemiddelaar

De interculturele bemiddelaars kunnen u helpen met tolken, bemiddelen of om u wegwijs te maken.

- Maandag tot vrijdag van 8u30 tot 16u30
- T 09 224 63 12

### Palliatief supportteam

Voor ondersteuning in een palliatieve fase kunt u terecht bij het palliatief supportteam. Zij staan onder andere in voor uw persoonlijk comfort door optimale pijn- en symptoomcontrole.

- Maandag tot vrijdag van 8u30 tot 17u00
- T 09 224 52 01  
E [pst@azstlucas.be](mailto:pst@azstlucas.be)



## Extra comfort



### Broodjeszaak

In straat 45 vindt u bij Deli Zone koude en warme dranken, broodjes en versnaperingen. Opgelet, u kunt er enkel met de kaart betalen.

#### Openingsuren:

- op weekdays van 10u tot 16u.



### Bistro Lucas

In onze bistro kunt u terecht voor een ontbijt, warme en koude maaltijden, snacks en broodjes, zoetigheden, warme en koude dranken. U vindt er ook gebak zonder suiker. Hou er rekening mee dat u enkel met de kaart kunt betalen.

#### Openingsuren:

- op weekdays van 8u tot 19u30 (bediening tot 19u15).
- in het weekend en op feestdagen van 11u tot 19u30 (bediening tot 19u15).



### Draadloos internet

Binnen het ziekenhuis kunt u gratis gebruikmaken van het draadloos netwerk.



### Geldautomaat

In straat 60 aan de opnamedienst is een geldautomaat.



### Kapper, pedicure of podologe

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



### Optiek en gehoorcentrum

In straat 45 vindt u een optiek en gehoorcentrum.

#### Openingsuren:

- elke weekdag van 8u30 tot 12u30 en van 14u tot 18u.



### Post

U ontvangt dagelijks inkomende post. Uw adres is:  
*Naam en voornaam*  
*Afdeling & kamernummer*  
*AZ Sint-Lucas*  
*Groenebriel 1*  
*9000 Gent*



### Radio, tv, telefoon

Alle kamers zijn voorzien van radio, televisie en een vast telefoontoestel. U kunt rechtstreeks vanuit de kamer telefoneren. U krijgt hiervoor een persoonlijk codenummer bij de opnamedienst. De kosten van uw telefoongesprekken betaalt u via de factuur. Er is een maximaal belkrediet van 50 euro. Voor meer prijsinformatie, zie pagina 13. Hou het kaartje met uw persoonlijk code-nummer zorgvuldig bij zodat anderen het nummer niet kunnen gebruiken.

Op de meeste afdelingen is bellen met de gsm toegestaan. Beperk uw gsm-gebruik om de rust van uw medepatiënten te respecteren.

## Bezoek

Bezoek is toegelaten van 14u tot 20u.

Op de materniteit, kinderafdeling, psychiatrie, palliatieve eenheid en afdeling intensieve zorg gelden uitzonderingen. Kinderen zijn ook welkom op de afdeling intensieve zorg. Maak eerst een afspraak met de verpleegkundige.

Respecteer de bezoeken om de rust en de veiligheid in het ziekenhuis te garanderen. De laatste update rond de bezoeken vindt u altijd op [www.azstlucas.be](http://www.azstlucas.be).

### Richtlijnen voor uw bezoek

- Als de **arts of verpleegkundige** langskomt, moeten uw **bezoekers even naar buiten** gaan.
- **Beperk het aantal bezoekers**, zodat het bezoek niet te vermoeiend is.
- Beperk het aantal bezoekers op **meerpersoonskamers tot vier**.
- **Regelmatig korte bezoekjes** worden vaak meer gewaardeerd dan langdurige bezoeken.
- U kunt vragen een berichtje aan uw kamerdeur op te hangen met 'beperkt bezoek'.

## Algemeen rookverbod



Roken is schadelijk voor de gezondheid. Daarom is er een strikt rookverbod in en rond het ziekenhuis. Dat geldt ook voor de e-sigaret. Roken mag alleen in de overdekte rookzone op het witte plein aan de ingang van het ziekenhuis of voorbij de rode lijn. Wees hoffelijk en rook niet op andere plaatsen!

## Huisdieren

Huisdieren zijn niet toegelaten in het ziekenhuis, met uitzondering van assistentiedieren.

## Respecteer de bezoeken

14u - 20u



## Naar huis

Uw arts bepaalt hoe lang u in het ziekenhuis blijft. We houden uw verblijfsduur zo kort mogelijk. Zo kunt u thuis in uw vertrouwde omgeving verder herstellen.

Voor een goede gang van zaken verzoeken wij u om het ziekenhuis zo snel mogelijk te verlaten nadat uw arts u verteld heeft dat u naar huis mag en u uw ontslagbrief gekregen hebt. Als u het ziekenhuis verlaat zonder toestemming van de arts, dan moet u een verklaring ondertekenen dat u op eigen verantwoordelijkheid handelt.

### Wat krijgt u mee?

Bij het ontslag ontvangt u:

- een brief voor de huisarts
- een medicatieschema
- eventuele documenten voor uw nabehandeling
- andere door u aangevraagde documenten (verzekering, eventuele arbeidsongeschiktheid ...)



# De weg naar AZ Sint-Lucas

Het officiële adres van AZ Sint-Lucas is:  
Groenebriel 1  
9000 Gent  
T 09 224 61 11

Daarnaast hebben we ook een medisch centrum in Aalter, Lochristi en Zelzate. Hier kunt u terecht voor poliklinische consultaties.

## Route

De parking van campus Sint-Lucas is vlot bereikbaar via de Blaisantvest en valt niet onder de lage-emissiezone. Voor een routebeschrijving en meer info, surft u naar [www.azstlucas.be](http://www.azstlucas.be).

### TIP

Geef als gps-adres 'Terhagen' in om gemakkelijk ons parkeergebouw te bereiken. Volg de signalisatie ter plaatse.

## P Parking

Er is ruime parkeergelegenheid in ons parkeergebouw. Betaal eerst uw parkeerticket aan de betaalautomaat in het onthaal of aan de betaalautomaten aan de buitenzijde van de parking. De tarieven vindt u terug op [www.azstlucas.be](http://www.azstlucas.be). Er zijn ook laadpalen voor elektrische wagens op de eerste verdieping.

### Gratis voor rolstoelgebruikers

- Op de eerste en tweede verdieping van ons parkeergebouw zijn naast de liften bredere parkeerplaatsen voor mensen met een beperking. Het voorleggen van een mindervalidenkaart is verplicht om hier te kunnen staan. Er zijn ook rolstoelen voorzien.
- Valideer uw parkingticket aan het onthaal op vertoon van uw mindervalidenkaart.

## Bus- en tramhalte

Er zijn verschillende bushaltes in de buurt van ons ziekenhuis. De haltes Fratersplein en Sint-Lucas Biervlietstraat zijn de dichtste. Als u met de tram komt, neemt u halte Sint-Lucas Biervlietstraat.

## Tweewielers

U kunt uw fiets parkeren in de fietsstallingen aan de beide ingangen.

Motorfietsen mogen ter hoogte van de ingang geparkeerd worden op voorwaarde dat ze niet voor een nooddeur of hinderend geparkeerd staan. Daarnaast zijn op de eerste en tweede verdieping in de buurt van de liften ook motorparkeerplaatsen voorzien.

Bromfietsen (type A en B) kunnen gestald worden in de fietsstallingen of op het voetpad ter hoogte van de ingang op voorwaarde dat ze niet hinderend geparkeerd staan.



## Wegwijs in het ziekenhuis

Alle diensten en afdelingen in het ziekenhuis hebben een straatnummer. Dit nummer geeft aan waar de dienst zich in het ziekenhuis bevindt. Volg de pijlen op de bordjes aan het plafond naar het juiste nummer.

# Financieel

## Belangrijk

Elke hospitalisatieverzekering is verschillend! Informeer vooraf bij uw verzekeringsmaatschappij welke kosten zij betalen. Zo weet u op voorhand welk deel u eventueel zelf moet betalen.

Bijkomende, strikt persoonlijke kosten in het ziekenhuis kunnen oplopen (telefoon, kapper ...). Zo is telefoneren vanuit het ziekenhuis een stuk duurder dan thuis. Hou daar rekening mee.

## Kiest u voor een eenpersoonskamer?

Een eenpersoonskamer is duurder dan een gemeenschappelijke kamer. Als u kiest voor een eenpersoonskamer, rekenen we een kamersupplement en een ereloon-supplement aan. Het ereloon-supplement kan oplopen tot 125% van het conventietarief.

## De factuur

Het ziekenhuis maakt een factuur voor alle kosten van uw verblijf. Deze eenheidsfactuur heet officieel 'Uittreksel verpleegnota bestemd voor de rechthebbende'. Een ziekenhuisfactuur wordt opgesteld volgens de wettelijke verplichtingen.

U ontvangt de factuur per post, op het einde van de maand die volgt op de maand van uw ontslag uit het ziekenhuis. Betaal de factuur binnen de 30 dagen na verzenddatum. De betaalgegevens vindt u op het bijgevoegde overschrijvingsformulier. Bij langdurig verblijf ontvangt u op het einde van elke maand een factuur.

Een prijsraming voor uw ingreep kunt u berekenen op [www.azstlucas.be](http://www.azstlucas.be) of aanvragen bij de dienst facturatie.

T 09 224 61 83  
E [infofacturen@azstlucas.be](mailto:infofacturen@azstlucas.be)



## Voorschotten

We vragen geen voorschotten. Hierop zijn twee uitzonderingen:

- wanneer u een behandeling of ingreep ondergaat die een Belgisch ziekenfonds of verzekering niet terugbetaalt.
- wanneer u niet in regel bent met de (Belgische) ziekteverzekering.

U betaalt dan het voorschot ten laatste twee weken voor de geplande ingreep aan het ziekenhuis. Dat kan via overschrijving met als referentie "behandelende arts + datum ingreep + naam patiënt" of contant aan de balie van de Sociaal Administratieve Dienst. We brengen de betaalde voorschotten in mindering op uw factuur.

## Wat betaalt u zelf?

U betaalt enkel wat niet door het ziekenfonds betaald wordt. Het deel waarvoor uw ziekenfonds tussenkomt, verrekenen we rechtstreeks met het ziekenfonds.

Het deel van de factuur dat u zelf betaalt, bestaat uit:

- een deel van het ziekenhuisverblijf
- een kamersupplement bij eenpersoonskamers
- ereloon-supplementen bij eenpersoonskamers
- geneesmiddelen en forfaits voor medisch-technische diensten
- een forfait kamercomfort bij twee- of meerpersoonskamers
- remgelden op prestaties en materialen
- persoonlijke kosten

### Een deel van het ziekenhuisverblijf

Uw aandeel in de kost van uw ziekenhuisverblijf is wettelijk vastgelegd en is afhankelijk van de inschrijving bij uw ziekenfonds. Deze kost staat los van uw kamerkeuze.

### Kamersupplement

U betaalt een kamersupplement als u voor een eenpersoonskamer kiest. Uw kamerkeuze staat vermeld op de opnameverklaring. U ondertekent dit document en ontvangt een dubbel. Uw handtekening betekent dat u akkoord gaat met de kamerkeuze en het bijbehorend supplement.

**Voorbeeld 1:** het ereloon bedraagt 75 euro, waarvan 5 euro remgeld (deel van de medische kosten dat niet terugbetaald wordt door het ziekenfonds en u dus zelf moet betalen). Op een meerpersoonskamer betaalt u enkel het remgeld, op een eenpersoonskamer het remgeld + het supplement.

Kamer	Ereloon	Waarvan remgeld	Supplement 125%	Ziekenfonds betaalt	U betaalt
Meerpersoonskamer	75	5	0	70	5
Eenpersoonskamer	75	5	93,75	70	98,75

**Voorbeeld 2:** het ereloon bedraagt 200 euro, er is geen remgeld. Op een meerpersoonskamer betaalt u niets, op een eenpersoonskamer betaalt u het supplement.

Kamer	Ereloon	Waarvan remgeld	Supplement 125%	Ziekenfonds betaalt	U betaalt
Meerpersoonskamer	200	0	0	200	0
Eenpersoonskamer	200	0	250	200	250

### Uitzondering!

U betaalt **geen kamersupplement** op een eenpersoonskamer:

- als u in een eenpersoonskamer ligt omdat er geen andere kamer vrij is.
- als uw medische toestand vereist dat u op een eenpersoonskamer ligt. In dat geval is vooraf een attest van uw arts nodig.

## Supplement op het ereloon van de artsen

### De erelonen

De erelonen of honoraria zijn de vergoedingen die artsen aanrekenen voor hun prestaties.

Voor elke prestatie bestaat een vast basistarief of conventietarief dat afgesproken werd tussen de artsen en ziekenfondsen. Deze afspraken zijn wettelijk vastgelegd in de "nomenclatuur van de geneeskundige verstrekkingen".

Normaal betaalt uw ziekenfonds (of de wetverzekeraar bij een arbeidsongeval) het ereloon deels of volledig. Bepaalde erelonen zijn volledig ten laste van de patiënt.

### Ereloon-supplementen

In AZ Sint-Lucas kunnen de artsen enkel een ereloon-supplement aanrekenen als u voor een eenpersoonskamer kiest. Dit supplement betaalt u volledig zelf.





## Tarieven AZ Sint-Lucas

Tijdens uw verblijf in het (dag)ziekenhuis op een twee- of meerpersoonskamer zijn alle artsen verplicht de conventietarieven toe te passen. Enkel op een eenpersoonskamer kunnen alle artsen 125% ereloonsupplement aanrekenen.

Tijdens de consultaties is het ereloon voor niet-geconventioneerde artsen vrij. Patiënten met verhoogde tegemoetkoming worden altijd behandeld aan conventietarief. De lijst met geconventioneerde en niet-geconventioneerde artsen kunt u inkijken aan de opnamedienst. Stel gerust uw vragen over ereloonsupplementen aan uw arts.

## Geneesmiddelen en forfaits voor medisch- technische diensten

Bij uw opname betaalt u een aantal vaste bijdragen (forfaits), die zijn opgelegd door de overheid. Het ziekenhuis moet deze forfaits altijd factureren, ook als u geen geneesmiddelen of medisch-technische diensten kreeg.

De forfaits omvatten:

- terugbetaalbare geneesmiddelen (per dag in het ziekenhuis)
- klinische biologie
- medische beeldvorming
- technische verstrekkingen

De manier waarop u verzekerd bent, bepaalt het bedrag van deze forfaits. U betaalt het officieel tarief voor de niet-terugbetaalbare geneesmiddelen en leveringen van de apotheek. Bij ontslag krijgt u medicijnen mee voor één dag (tijdens het weekend voor maximaal drie dagen).

## Forfait kamercomfort

Op een twee- of meerpersoonskamer wordt een forfait kamercomfort aangerekend voor het gebruik van de tv, koelkast, telefoon en wifi (de telefoongesprekken zelf worden nog apart aangerekend).

Op een eenpersoonskamer betaalt u geen forfait, want daar zit het kamercomfort verwerkt in het kamersupplement.

## Persoonlijke kosten

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

U vindt een prijslijst van deze producten en diensten aan de opnamebalie.

### TIP

Per telefoongesprek wordt 0,25 euro activatiekosten gerekend + 0,35 euro per puls. De duurtijd van een puls hangt af van het netwerk waarnaar u belt en van het tijdstip van het gesprek. Dit bedrag kan hoog oplopen. Houd uw telefoonkosten in de gaten.

### LET OP!

Als u niet in orde bent met het ziekenfonds betaalt u de volledige kostprijs van uw opname zelf.

Als u problemen ondervindt met uw verzekeraarheid of moeilijkheden hebt om uw factuur te betalen, kunt u terecht bij de sociaal administratieve dienst (straat 60 - aanmelden via de kiosk):

T 09 224 53 56

E [sad@azstlucas.be](mailto:sad@azstlucas.be)

# Patiëntveiligheid

AZ Sint-Lucas staat voor kwaliteitsvolle en veilige zorg voor alle patiënten. U kunt zelf ook de nodige voorzorgen nemen voor uw veiligheid. Lees zeker ook onze patiëntveiligheidskaart met meer tips.

## Draag altijd uw identificatiebandje

Het is belangrijk dat onze medewerkers weten wie u bent om u de juiste zorgen te kunnen toedienen. Uw identificatie gebeurt doorheen het ziekenhuis aan de hand van uw naam en geboortedatum en bijkomend de foto van uw identiteitskaart.



Bij een opname krijgt u een polsbandje met uw gegevens, zodat we u altijd kunnen identificeren tijdens uw verblijf. Is het bandje losgekomen of gaat het verloren, vraag dan een nieuw bandje aan de verpleegkundige.

Draag altijd uw identificatiebandje en controleer of alle gegevens (naam, geboortedatum) correct zijn.

Zorgverleners in het ziekenhuis zullen u regelmatig vragen naar uw naam en geboortedatum voordat ze u de nodige zorgen toedienen (medicatie geven, bloed toedienen, een staal afnemen, een onderzoek of behandeling starten, patiëntenvervoer naar een consultatie of naar een andere afdeling en bij consultatie of opname op de afdeling). Op die manier vermijden we vergissingen.



## Weet welke medicatie u neemt



Vertel ons welke medicatie u thuis gebruikt (met of zonder voorschrift). Neem het medicatieoverzicht (naam van het geneesmiddel, de dosis en de frequentie van inname) mee naar het ziekenhuis bij uw opname. Neem tijdens uw verblijf nooit medicijnen in zonder toestemming van uw arts, ook al lijken ze onschuldig. Controleer ook altijd of de medicatie die u krijgt voor u bedoeld is.

Stel zelf vragen: waarom krijg ik dit? Hoe moet ik het gebruiken en hoelang? Informeer naar mogelijke bijwerkingen en signaleer het aan de zorgverlener als u er last van krijgt.

Bent u allergisch aan bepaalde medicatie of is er een geneesmiddel dat bij u niet werkt? Laat het weten!

## Help infecties te vermijden

De kiemen die ziekenhuisinfecties veroorzaken, worden vooral overgedragen via de handen. Handhygiëne (handen ontsmetten of wassen) is de meest doeltreffende manier om infecties te vermijden. Daarom ontsmet uw zorgverlener regelmatig de handen met handalcohol tijdens de zorg.

U kunt zelf uw steentje bijdragen door te zorgen voor een goede lichaamshygiëne en door uw handen te wassen met water en zeep na een toiletbezoek en voor de maaltijd.



Bedek uw neus en mond met een papieren zakdoekje wanneer u niest of hoest. Gooi het zakdoekje nadien onmiddellijk weg en was uw handen.

## Let op voor valrisico's

In ziekenhuizen zijn geregeld valincidenten met soms een lichamelijk letsel tot gevolg. Vaak is het een combinatie van factoren die de val veroorzaken.

Voorkom vallen met enkele eenvoudige maatregelen:

- Vraag hulp als u niet zelfstandig in en uit bed kunt stappen en kunt lopen.
- Zorg voor voldoende licht. Als u 's nachts moet opstaan, doe dan het licht aan.
- Laat geen voorwerpen slingeren waarover u zou kunnen vallen.
- Sta langzaam recht om duizeligheid te voorkomen. Meld duizeligheid aan uw zorgverlener.
- Draag gesloten schoenen of pantoffels.
- Gebruik een hulpmiddel tijdens het wandelen, als dat nodig is. Laat de rem van uw rolstoel, zetel of bed altijd vastzetten. Controleer zelf ook of de wieltjes van rolstoel, zetel en bed vastgezet zijn.
- Draag altijd uw bril.
- Meld obstakels en gladde vloeren aan de medewerkers van het ziekenhuis.





# U als patiënt

## Kwaliteit

Kwaliteit in alle aspecten van de zorgverlening is ons dagelijks doel. We horen graag uw mening. Op uw kamer vindt u een 'Vertel-het-ons'-kaartje met een paar korte vraagjes. Vul het zeker in! Zo kunnen wij de kwaliteit van onze zorgverlening blijven verbeteren. Ook via onze website kunt u eventuele opmerkingen of suggesties doorgeven. Surf naar [www.azstlucas.be](http://www.azstlucas.be) en typ 'vertel het ons' in de zoekbalk

## Uw rechten en verantwoordelijkheden

Goede afspraken zorgen voor vertrouwen en openheid tussen zorgverlener en patiënt. Dat is belangrijk om u zo goed mogelijk te kunnen behandelen.

### Als patiënt hebt u recht op:

- kwaliteitsvolle dienstverlening.
- vrije keuze van zorgverstreker.
- informatie over uw gezondheidstoestand.
- toestemming of weigering.
- een zorgvuldig en veilig bijgehouden patiëntendossier en inzage van het patiëntendossier.
- bescherming van uw persoonlijke levenssfeer.
- de mogelijkheid om een klacht neer te leggen bij de bevoegde ombudsdienst.
- pijnbestrijding.

### Wat verwachten we van u?

- Geef correcte informatie over uw identiteit.
- Verleen uw volledige medewerking.
- Respecteer iedereen.
- Behandel materialen met zorg.
- Leef de huisregels na.
- Foto's, filmpjes of selfies maken kan enkel als mensen niet ongewenst mee in beeld komen en het onderzoek niet gehinderd wordt.

Meer informatie vindt u in de brochure 'Rechten en verantwoordelijkheden van de patiënt' of bij de ombudsdienst.

## Ombudsdienst

Bent u niet volledig tevreden over bepaalde aspecten van uw behandeling of verblijf? Met opmerkingen, suggesties of klachten kunt u mondeling, telefonisch of schriftelijk terecht bij de hoofdverpleegkundige van uw afdeling of bij uw arts.

U kunt ook een beroep doen op de ombudsdienst. De taak van een ombudspersoon is:

- bemiddelen tussen u en de betrokken partijen.
- u informeren over uw mogelijkheden voor het vinden van een oplossing voor uw klacht.
- aanbevelingen doen naar het beleid van het ziekenhuis om klachten te voorkomen.

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.

- Ombudsdienst  
Straat 60  
T 09 224 51 45

## Centrale aansprakelijkheid

Het ziekenhuis is aansprakelijk voor alle beroepsbeoefenaars (zelfstandigen én werknemers) die in het ziekenhuis werken. Dit betekent dat het ziekenhuis ervoor verantwoordelijk is dat alle beroepsbeoefenaars uw rechten als patiënt naleven.

Medewerkers met een zelfstandig statuut zijn: artsen, tandartsen, sofrologen, podologen, pedicures en kapsers. Werknemers zijn: vroedkundigen, zorgkundigen, verpleegkundigen, apothekers, logopedisten, ergotherapeuten, audiologen en logistiek assistenten. Deels zelfstandig, deels werknemer zijn: kinesitherapeuten, psychologen en diëtisten.

U vindt een lijst met de verschillende soorten beroepsbeoefenaars en hun statuut aan het onthaal. Informatie over een individuele beroepsbeoefenaar kunt u krijgen bij de ombudsdienst.

## Keuzes voor later

### Leren uit incidenten

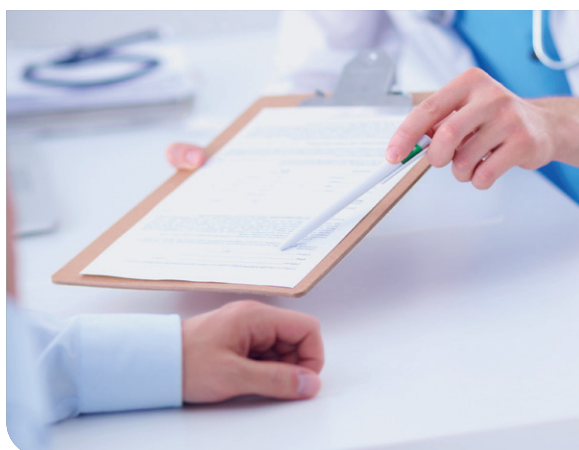
Elke dag geven onze medewerkers het beste van zichzelf om uw zorg onder de meest veilige omstandigheden te laten verlopen. Ondanks onze inspanningen kan er zich een onverwachte gebeurtenis in het zorgproces voordoen die tot schade bij de patiënt leidt, had kunnen leiden of (nog) zou kunnen leiden. Dat noemen we een patiëntveiligheidsincident.

Bent u als patiënt betrokken geweest bij een incident of stelde u een onveilige situatie vast? Dan kunt u dit melden door:

- uw arts of verpleegkundige aan te spreken. Zij kunnen het incident registreren in ons incidentmeldsysteem.
- een e-mail te versturen naar [cel.kwaliteit@azstlucas.be](mailto:cel.kwaliteit@azstlucas.be)
- het online meldformulier in te vullen op onze website: [www.azstlucas.be/een-incident-melden](http://www.azstlucas.be/een-incident-melden)

U kunt anoniem melden of uw contactgegevens opgeven. In het laatste geval kunnen we u contacteren als we meer informatie nodig hebben. Na een incidentmelding krijgt u geen feedback over de verdere afhandeling ervan.

Voelt u zich onvoldoende gehoord of geholpen? Of wilt u toch graag feedback ontvangen? Dan raden we u aan om contact op te nemen met onze ombudsdienst.



### Analyse van lichaamsmateriaal

Lichaamsmateriaal dat overblijft na een diagnose of behandeling en de resultaten ervan kunnen worden gebruikt voor wetenschappelijk onderzoek en kwaliteitsverbeterende projecten. Ieder gebruik moet vooraf het gunstig advies krijgen van de commissie medische ethiek. Het gebruik van gegevens voor onderzoek gebeurt steeds op anonieme wijze, wat betekent dat uw identiteit niet wordt bekend gemaakt bij de verwerking van de gegevens.

Wij gaan ervan uit dat u hiertegen geen bezwaar hebt. Indien u niet akkoord zou gaan met het anoniem gebruik van uw medische gegevens en/of lichaamsmateriaal hebt u het recht dit te weigeren. Wij vragen u – of uw vertegenwoordiger – dit te melden aan uw behandelend arts. Uw beslissing zal nooit uw behandeling beïnvloeden.

### Orgaandonatie kan mensenlevens redden

De wet van 13 juni 1986 regelt de donatie van organen. De wet stelt dat artsen het recht hebben organen weg te nemen van een overledene tenzij de overledene zich daar uitdrukkelijk tegen verzet heeft. Verzet kunt u steeds aantekenen via een specifiek document bij de diensten van het rijksregister van uw gemeente of tijdens het verblijf in het ziekenhuis.

Een aangepaste benadering en opvang van de naaste familie staat altijd centraal in AZ Sint-Lucas.



# Download de nieuwe mijnsintlucas app

Met onze nieuwe AZ Sint-Lucas app kan je op een gebruiksvriendelijke manier **diverse aspecten van je gezondheid beheren**:

- ▶ Blader moeiteloos door je medisch dossier.
- ▶ Vul vragenlijsten in.
- ▶ Plan eenvoudig online afspraken in.
- ▶ Ontvang automatisch informatie over je behandeling of onderzoek.

En dat is nog niet alles. In de nabije toekomst krijgen patiënten zelf de optie om gezondheidsparameters, zoals hun bloeddruk, direct in te voeren. Online consultaties worden ook mogelijk en we onderzoeken extra patiëntgerichte functionaliteiten.

**Jouw gezondheid,  
altijd binnen handbereik!**

