az turnhout

VAN A TOT Z

EEN **PRAKTISCHE GIDS** VOOR
UW VERBLIJF IN **AZ TURNHOUT**

WELKOM IN AZ TURNHOUT

WELKOM IN AZ TURNHOUT

Welkom in AZ Turnhout. Wij stellen in ons ziekenhuis alles in het werk om u gastvrij te ontvangen en uw verblijf zo comfortabel mogelijk te maken.

Uw gezondheid komt voor iedereen, zowel verpleegkundigen, paramedici, artsen, als technisch, ondersteunend en administratief personeel op de eerste plaats. Samen met u en uw familie zoeken we naar de meest gepaste behandeling waarbij we proberen zoveel mogelijk rekening te houden met uw verwachtingen.

Wellicht roept uw verblijf of komst naar het ziekenhuis heel wat vragen op. Wij trachten in deze onthaalbrochure hierop een eerste beknopt antwoord te geven. Specifieke informatie over uw afdeling, ingreep, onderzoek of ziekte krijgt u op de afdeling waar u opgenomen wordt. Uiteraard kunt u ook altijd terecht bij onze artsen en verpleegkundigen als u nog vragen hebt. Meer informatie vindt u ook terug op onze website **www.azturnhout.be**. Heeft u suggesties voor ons om deze brochure te verbeteren? Mail ze naar communicatie@azturnhout.be.

We danken u voor het vertrouwen dat u in ons stelt en wensen u van harte beterschap.

Directie en zorgverleners van AZ Turnhout

Having a hard time understanding the Dutch language? All the information in this brochure can also be found on our website **www.azturnhout.be**. You can translate digital information with a translation app.

Inhoud

INSCHRIJVEN EN ADMINISTRATIE

- Wat brengt u mee voor de administratie? 8
- Wat brengt u mee voor de arts of verpleging? 9
- Uw kamerkeuze heeft invloed op wat u betaalt 11
- Nederlandse patiënten 12

UW PATIËNTENDOSSIER

- Uw patiëntendossier altijd en overal beschikbaar op www.mynexuzhealth.be 14
- Inzage of afschrift van uw patiëntendossier via de ombudsdienst 15

UW VERBLIJF

- Hoe verloopt uw verblijf in AZ Turnhout? 20
- Wat brengt u mee voor uw verblijf? 20
- Dagindeling en maaltijden 20
- Respecteer de rust en privacy van uw medepatiënten 23
- Bezoekuren 23

VOORZIENINGEN

- Telefoon en gsm 26
- Rolstoelen 26
- Radio en tv 26
- Internet 27
- Gebruik elektronische toestellen 27
- Rooming-in 27
- Briefwisseling 28
- Eten en drinken 28
- Roken is strikt verboden 30
- Wassen van linnen 30
- Winkelen 30
- Patiëntenvervoer 31
- Elke stap zetten we samen 32
- Voorzieningen voor onze kleine patiëntjes 33

UW VEILIGHEID IN AZ TURNHOUT

- Geef zo veel mogelijk informatie over uw gezondheidstoestand 36
- Stel vragen als er iets niet duidelijk is 36
- Geef uw toestemming 36
- Noteer welke medicatie u neemt 38
- Het identificatiebandje zegt ons wie u bent 38
- Help ons bij het voorkomen
- van ziekenhuisinfecties 40
- Enkele tips om te voorkomen dat u valt 40

PATIËNTENBEGELEIDING

- Sociale dienst 42
- Psychologische dienst 44
- Pijn leiden hoeft niet 44
- Palliatieve zorg 45
- Levensbeschouwelijke ondersteuning 48

TERUG NAAR HUIS

- Terug naar huis 50
- Wat krijgt u mee naar huis? 52
- Hulp voor thuis 52

DE KOSTPRIJS

- Wat kost uw verblijf? 54
- De betaling van uw factuur 54
- Hoe is uw factuur opgebouwd? 54

RECHTEN VAN DE PATIËNT

- Welke rechten hebt u als patiënt? 58
- En heeft u ook verantwoordelijkheden? 58

SUGGESTIES OF KLACHTEN

- De ombudsdienst heeft een neutrale rol 60
- Hoe neemt u contact op met onze ombudsvrouw? 62
- Waar vindt u de ombudsdienst? 62

PRAKTISCHE INFO

- Parkeren aan AZ Turnhout 64
- Veilig parkeren 64
- In- en uitstapzone 66
- Parkeren voor andersvaliden enkel met geldige parkeerkaart ‘personen met een handicap’ 66
- Bereikbaarheid 68
- Nuttige nummers 68

AZ TURNHOUT IN HET KORT

- Over AZ Turnhout 70
- Mensgerichte zorg staat centraal in onze werking 70
- Gespecialiseerde zorg dicht bij huis 70
- Jouw notities 72

INSCHRIJVINGEN

HOE SCHRIJFT U ZICH IN VOOR EEN OPNAME?

Afhankelijk van hoe u wordt opgenomen in AZ Turnhout, via een geplande opname of via een spoedopname, zal de nodige administratie op voorhand of bij uw aankomst gebeuren.

Wat brengt u mee voor de administratie?

- ☐ Identiteitskaart (e-ID).
- ☐ In geval van een hospitalisatieverzekering: in te vullen formulieren, verzekeringskaart of bevestigingsbrief (garantieverklaring) van de verzekering, aan de hand waarvan we nazien of de factuur rechtstreeks vanuit het ziekenhuis verstuurd kan worden naar de hospitalisatieverzekering.
- ☐ Buitenlandse patiënten met een ziekteverzekering: een origineel en geldig formulier E112, S2 of een Europese ziekteverzekeringskaart voor spoedopnames.
- ☐ Wie niet beschikt over een geldig ziekteverzekeringsbewijs (zoals bovenstaande formulieren of een betalingsgarantie) wordt een voorschot gevraagd. Alle info hierover vindt u op de website onder kostprijs of vraag naar de brochure *'niet-Belgisch verzekerde patiënten'*.
- ☐ Bij opname als gevolg van een arbeidsongeval: naam en adres van de werkgever, naam en adres van de verzekeringsmaatschappij en polisnummer van de verzekering.

Afspraak voor opname annuleren

Kunt u de gemaakte afspraak voor opname niet nakomen, breng dan zo snel mogelijk de opnameplanner op de hoogte op het nummer 014 40 68 63.

Anoniem verblijven in het ziekenhuis

Wij respecteren uw privacy maximaal. Daarom kunt u bij inschrijving aangeven of u al dan niet anoniem wenst te verblijven in het ziekenhuis, wat betekent dat we uw kamernummer niet meedelen aan mensen die er naar vragen.

Wat brengt u mee voor de arts of verpleging?

- ☐ Op de raadpleging kreeg u een vragenlijst mee. Ofwel vult u die in op papier en brengt u die mee bij uw opname. Ofwel heeft u de lijst digitaal via mynexuzhealth ingevuld. Dan hoeft u niets mee te brengen.
- ☐ Uw medicatie in originele verpakking in het daarvoor voorziene zakje en de ingevulde medicatielijst (zie p. 36).
- ☐ Documenten die u op de consultatie meekreeg.
- ☐ Bloedgroepkaart.
- ☐ Uitslagen van onderzoeken (RX-foto's, labo-uitslagen, ECG,...) die u buiten AZ Turnhout liet uitvoeren en die betrekking hebben op uw huidige en vroegere gezondheidstoestand.
- ☐ Het formulier *'vertrouwelijk'*: als u recht heeft op uitkeringen wegens ziekte, moet u bij uw ziekenfonds aangifte doen van uw arbeidsongeschiktheid. Dit formulier moet de arts invullen.
- ☐ Aangifteformulier hospitalisatieverzekering om te laten invullen door de arts (indien u dergelijke verzekering heeft) .
- ☐ Documenten zoals aanvraag werkverlet, kinderopvang, enzovoort, die door de arts moeten ingevuld worden.

Geef uw toestemming om medische gegevens te delen met andere zorgverleners

Bij de inschrijving kunt u toestemming geven om uw medische gegevens te delen met andere zorgverleners die dit nodig hebben om u de best mogelijke verzorging te geven. De gegevensuitwisseling gebeurt via een door de overheid opgezet eHealth platform. Meer info op **www.azturnhout.be**.

“Het korte verblijf voelde aan als een warm bad”

INSCHRIJVEN EN ADMINISTRATIE

Uw kamerkeuze heeft invloed op wat u betaalt

Bij inschrijving maakt u een kamerkeuze. Om de gekozen kamer te bevestigen, ondertekent u een **opnameverklaring**. Uw kamerkeuze heeft invloed op uw ziekenhuisfactuur. Bij hospitalisatie in een eenpersoonskamer of luxekamer (materniteit) mag de specialist ereloonsupplementen aanrekenen tot maximaal 135%. Dit bedrag gaat deels naar de werking van het ziekenhuis. Deze **supplementen** worden niet door het ziekenfonds terugbetaald. Vraag een terugbetaling hiervan eventueel na bij uw hospitalisatieverzekering.

Er wordt maximaal rekening gehouden met uw vraag naar een éénpersoonskamer, maar omwille van drukte in het ziekenhuis, kunnen we uw keuze niet altijd garanderen. De keuze van het soort kamer met eventueel bijhorend tarief voor kamersupplement, vindt u terug op de opnameovereenkomst. Door ondertekening van deze overeenkomst wordt de kamerkeuze vastgelegd. Bij de ondertekening krijgt u als patiënt een dubbel van deze opnameovereenkomst. Indien u niet in regel bent met het ziekenfonds, zal op voorhand of bij inschrijving **een voorschot** gevraagd worden.

Het prijsverschil tussen de verschillende kamers ligt in een grotere privacy en kamercomfort. **De kwaliteit van de zorg blijft hetzelfde.** Meer info over prijzen en uw factuur vindt u op p. 54 of op de website **www.azturnhout.be/kostprijs**. Hier kunt u bovendien voor veel voorkomende ingrepen een prijssimulatie opvragen.

Uitzonderingen:

- Als een patiënt in een éénpersoonskamer opgenomen wordt, **omdat de medische toestand dat vereist**, wordt geen kamersupplement aangerekend. Enkel en alleen de behandelend arts kan dit voor of tijdens uw verblijf beslissen.

- Als een patiënt in een éénpersoonskamer opgenomen wordt, **omdat er geen andere kamer vrij is**, wordt ook géén kamersupplement aangerekend.

- U kunt de keuze van soort kamer tijdens uw verblijf wijzigen. Bv. als u via spoed bent opgenomen en niet in staat was om een weloverwogen keuze te maken.

Meer info over de kost van uw ziekenhuisopname

- Op pag 54 van deze brochure
- Op onze website: www.azturnhout.be/kostprijs
- Maak een kostensimulatie op de website
- Bij de dienst patiëntenadministratie – kosteninfo@azturnhout.be – 014 44 41 51
  - Gedetailleerde kostenraming
  - Info over de kostprijs en over uw factuur
- Bij uw arts tijdens de consultatie of wanneer een ingreep wordt gepland. Zij kunnen u juist doorverwijzen.
- Uw ziekenfonds (mutualiteit)
- Uw hospitalisatieverzekeraar (als u die heeft)
- Op de website van het RIZIV: www.riziv.fgov.be

Nederlandse patiënten

Neem voor de opname altijd contact op met uw zorgverzekeraar. De verzekeraar moet toestemming verlenen voor behandeling in het buitenland, zo niet loopt u het gevaar dat u de factuur zelf moet betalen.

De zorgverzekeraar bezorgt u:

- Ofwel een geldige garantieverklaring waarin staat dat men de kosten vergoedt. In dat geval wordt uw factuur rechtstreeks naar de zorgverzekeraar gestuurd en door hem vergoed voor het deel waarvoor akkoord werd verkregen. De niet vergoede kosten zullen door uw zorgverzekeraar aan u gefactureerd worden en zult u aan hem moeten betalen.

- Ofwel een origineel en geldig formulier E112 of S2. In dat geval zult u zelf de factuur ontvangen voor uw persoonlijke bijdrage in de verpleegdagprijs, bepaalde dokters-honoraria en persoonlijke kosten, op dezelfde manier als Belgische verzekerden dat krijgen.

UW MEDISCH DOSSIER IN UW BROEKZAK

Uw patiëntendossier altijd en overal beschikbaar op www.mynexuzhealth.be

Elk ziekenhuis is verplicht om voor iedere patiënt een dossier aan te leggen, waarin medische, verpleegkundige en paramedische gegevens bewaard worden. Dit is noodzakelijk om de beste verzorging en continuïteit tussen zorgverleners te kunnen garanderen.

Het patiëntendossier is strikt vertrouwelijk en enkel toegankelijk voor personen die bij uw zorg betrokken zijn tijdens uw verblijf. Deze personen hebben een therapeutische (of zorg)relatie met u als patiënt. Het is ook mogelijk om iemand de toegang tot jouw patiëntendossier te ontzeggen. Voor meer informatie, ga naar **www.azturnhout.be/mijndossier**.

Via het beveiligd portaal **www.mynexuzhealth.be** kunt u op dit moment als patiënt van AZ Turnhout uw medische verslagen, afspraken, laboresultaten, facturen en uw medische beelden die in ons ziekenhuis gemaakt zijn, raadplegen. U kan via dit portaal ook online afspraken maken bij (enkele van) onze artsen of medische diensten. De komende jaren zal er steeds meer gezondheidsinformatie toegevoegd worden aan uw dossier.

Heeft u uw medisch dossier graag altijd bij de hand? Installeer dan de app die u vindt op de Google Play Store en de App Store.

mynexuzhealth

Ons team digitale dienstverlening staat graag paraat voor uw vragen:

☎ 014 39 44 19

patientenportaal@azturnhout.be

inkomhal campus Sint-Jozef elke werkdag van 9 tot 12 uur, inkomhal campus Sint-Elisabeth elke werkdag van 9 tot 12 uur en van 13 tot 16 uur.

Vraag naar de brochure ***'Mynexuzhealth - toegang tot uw medisch dossier'***

Inzage of afschrift van uw patiëntendossier via de ombudsdienst

In sommige gevallen kunt u bepaalde info niet online terugvinden en moet u een aanvraag indienen bij de ombudsdienst. Denk aan medische verslagen ouder dan mei 2018, verpleegkundige dossiers, dossiers van een overleden familielid, enzovoort. Neem contact op met de ombudsdienst indien u een afschrift wenst van uw eigen patiëntendossier op het nummer **014 44 41 25** of mail naar **ombudsdienst@azturnhout.be**. Hier kunt u ook navragen wat de wettelijke voorwaarden zijn om het dossier van een overleden patiënt te raadplegen. Dossiers van andere personen mogen **nooit** ingezien worden.

Meer info over uw patiëntendossier op **www.azturnhout.be/mijndossier**.

UW PATIËNTENDOSSIER

“Ik wens elke patiënt een ploeg toe zoals deze en ik kijk er zelfs bijna naar uit terug te komen binnen een paar weken.”

HOE VERLOOPT UW VERBLIJF IN AZ TURNHOUT?

UW VERBLIJF

Hoe verloopt uw verblijf in AZ Turnhout?

Onze eerste en grootste bekommernis is te zorgen voor uw gezondheid. We proberen daarbij zoveel mogelijk rekening te houden met uw persoonlijke wensen. Al onze medewerkers, zowel verpleegkundigen en paramedici, technisch en administratief personeel als keuken- en schoonmaakpersoneel, zullen zich inzetten om uw verblijf zo aangenaam mogelijk te maken. Zij zullen samen met de artsen ervoor zorgen dat u de beste zorgen krijgt.

Wat brengt u mee voor uw verblijf?

- Toiletgerief
- Nachtkleding
- Makkelijke kledij en vast schoeisel, pantoffels die vast aan de voet zitten
- Washandjes en handdoeken
- Voor kinderen: fopspeen, knuffel, ...
- Verwijder alle make-up, piercings, juwelen, nagellak,...
- Verwijder ontactlenzen, hoorapparaat of tandprothese net voor uw onderzoek of ingreep

Dagindeling en maaltijden

De dagindeling varieert van afdeling tot afdeling. De behandeling, verzorging en de nodige onderzoeken gebeuren meestal op redelijk vaste tijdstippen. Het ontbijt wordt opgediend omstreeks 8 uur, het middagmaal omstreeks 12 uur en het avondmaal omstreeks 17 uur. Op beide campussen bieden we patiënten een keuze aan afhankelijk van het te volgen dieet. In de loop van de dag komt een logistiek medewerker langs om uw keuze op te nemen.

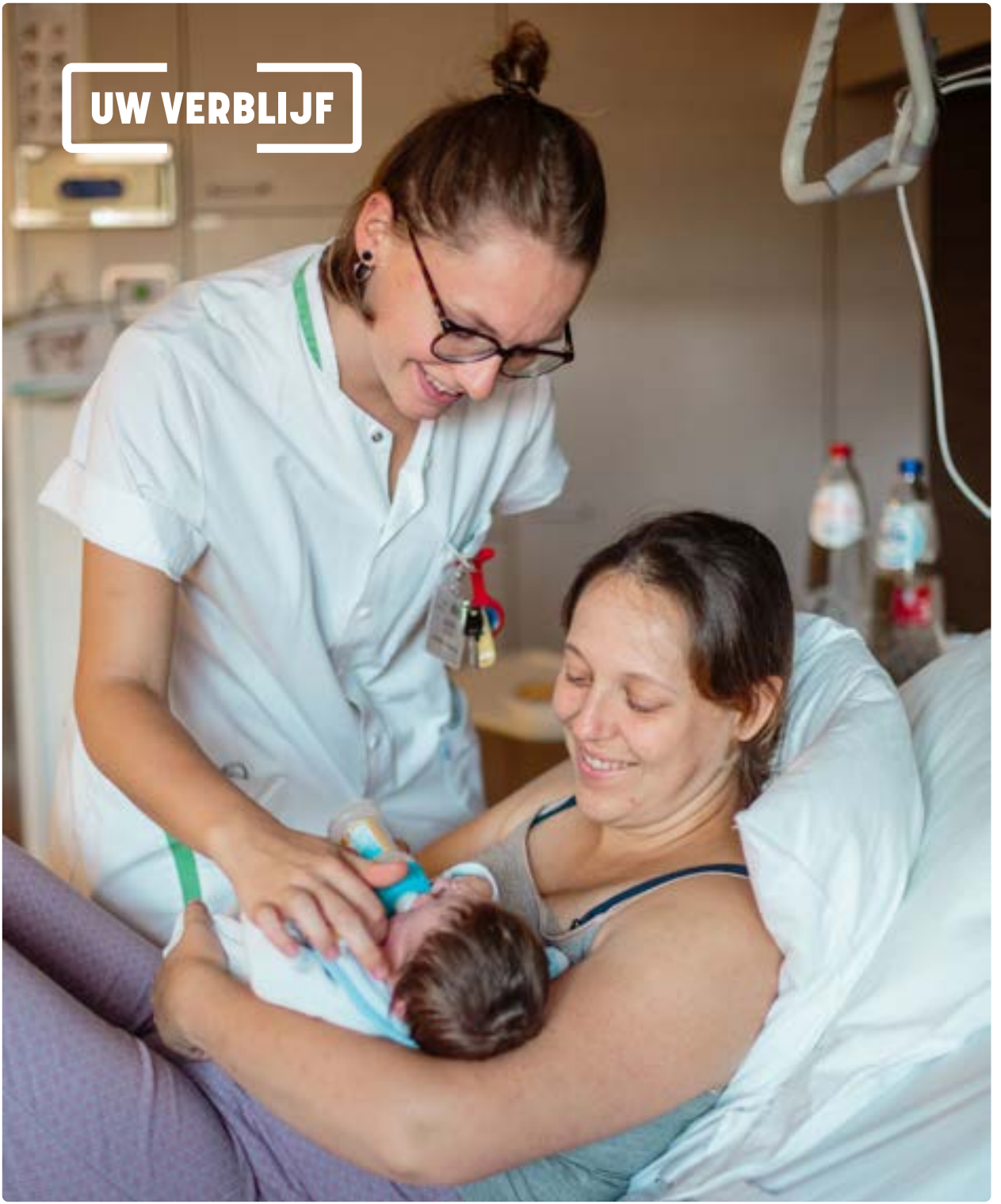
Indien u vragen hebt over allergenen, kunt u zich richten tot de verpleegkundige of logistiek medewerker. Zij nemen contact op met de diëtiste die u zo snel mogelijk zal contacteren.

Op elke kamer staat een kleine koelkast. Om de **voedselveiligheid** te kunnen bewaken, vragen we u zo weinig mogelijk voeding van thuis mee te brengen. U draagt zelf de verantwoordelijkheid voor de veiligheid en houdbaarheid van de voedingsmiddelen in de koelkast op uw kamer.

Geef diefstal of verlies van eigendommen geen kans

- Breng bij opname in het ziekenhuis geen geld, juwelen, huissleutels of andere waardevolle voorwerpen mee of geef ze aan familie of vrienden mee.
- Laat uw portefeuille, handtas of andere bezittingen niet onbewaakt achter bij het verlaten van de kamer. Op elke patiëntenkamer zijn kluisjes voorzien die u kunt gebruiken voor het opbergen van kleine waardevolle zaken.
- U kunt grote waardevolle zaken eventueel in bewaring geven bij de dienst onthaal en inschrijvingen op het gelijkvloers van campus Sint-Jozef. Op campus Sint-Elisabeth kan dit bij de inschrijvingsloketten.
- Het ziekenhuis kan niet verantwoordelijk worden gesteld voor eventueel verlies of diefstal van persoonlijke bezittingen.
- Om verlies van een kunstgebit of tandprothese te vermijden, kunt u een daarvoor bestemd wit doosje vragen aan de verpleging. We vragen om dit in uw nachtkastje te bewaren als u het niet draagt.
- Om verlies van een hoorapparaat te vermijden, kunt u een daarvoor bestemd groen doosje vragen aan de verpleging.
- Toch iets vergeten of verloren? Wend u tot het onthaal of contacteer de afdeling waar u was opgenomen.

UW VERBLIJF



Respecteer de rust en privacy van uw medepatiënten

- Sluit uw kamerdeur om geluidsoverlast voor uw buren te voorkomen.
- Beperk het aantal bezoekers zodat dit geen overlast veroorzaakt voor kamergenoten.
- Voer geen lange gesprekken in de gang.
- Laat kinderen niet in de gangen en traphallen spelen.
- Demp het geluid van uw radio of televisie, zeker na 21 uur. Vraag aan de verpleging eventueel een hoofdtelefoontje.
- Voer geen lange telefoongesprekken na 21 uur.
- Zorg dat er nooit andere patiënten of medewerkers ongevraagd op een foto of filmpje staan dat u maakt. Dat mag namelijk niet.
- Als u hinder ondervindt van medepatiënten of bezoekers, meld dit dan aan de verpleegkundige.

Bezoekuren

Contact met familie, vrienden en kennissen doorbreekt de soms lange dagen in het ziekenhuis. Er gelden enkele tips en regels voor bezoekers die u uitgebreid terugvindt op de website **www.azturnhout.be**. Enerzijds om u voldoende rust te garanderen. Anderzijds om de organisatie van de zorg mogelijk te maken.

Een langdurig bezoek, of te veel bezoekers tegelijk, kan vermoeiend zijn. Korte maar regelmatige bezoeken ervaren patiënten doorgaans als aangenamer. Huisdieren zijn niet toegelaten in het ziekenhuis. Op sommige afdelingen of bij sommige patiënten zijn bloemen of planten op de kamer niet toegelaten omwille van hun gevoeligheid voor infecties. Informeer u bij de hoofdverpleegkundige.

De algemene bezoekuren: 15.00 - 20.00 u

Uitzonderingen op de algemene bezoekuren

AFDELING	CAMPUS SINT-JOZEF	CAMPUS SINT-ELISABETH
Pediatrie	14.00 – 20.00 u	
CCU hartbewaking		12.30 – 13.30 u 17.30 – 19.00 u
Intensieve zorgen		11.30 – 12.00 u 19.00 – 20.00 u
Mortuarium	doorlopend	15.00 – 17.00 u 19.00 – 20.30 u
Palliatieve eenheid		volledige dag
Prematuren (ouders altijd welkom – beperkt aantal bezoekers)	16.00 – 16.30 u 19.00 – 19.30 u	
Psychiatrische afdeling (weekdagen)	12.30 – 14.00 u 17.30 – 20.00 u	
Psychiatrische afdeling (weekend)	14.00 – 20.00 u	
Stroke unit (neurologie) (max. 3 bezoekers)		11.30 – 12.00 u 17.30 – 19.00 u

WELKE VOORZIENINGEN BIEDEN WE U?

Telefoon en gsm

Mobiel bellen mag, behalve op de diensten intensieve zorgen, hartbewaking, het operatiekwartier en neonatologie (prematuren). Op deze plaatsen is het niet toegestaan om met een GSM te bellen omwille van mogelijke invloed van de radiogolven op levensnoodzakelijke apparatuur en monitoringtoestellen.

Op alle kamers is een **vast telefoontoestel, een bedsideterminal of een handset aanwezig waarmee u tegen betaling kunt bellen**. Hou er rekening mee dat geen enkele hospitalisatieverzekering tegemoetkoming verleent in telefoonkosten. Voor informatie over het gebruik van de telefoon kan u terecht bij de verpleging.

Als u zelf wenst te bellen op campus Sint-Jozef, belt u naar de centrale op het nummer 11. Zij schakelen u door met het nummer dat u wenst te bellen. De telefoonkosten worden in rekening gebracht op uw factuur. Op campus Sint-Elisabeth, met uitzondering van de dienst palliatieve zorgen, kunt u telefoneren via de bedsideterminal als u beschikt over een telefoonkaart. Een telefoonkaart kunt u kopen aan het onthaal.

Rolstoelen

Aan de inkom van elke campus kunt u rolstoelen vinden. Deze mogen door iedereen gebruikt worden. De rolstoelen zijn voorzien van een muntslot (zoals een winkelkar). We vragen u om de rolstoel op dezelfde plaats achter te laten bij uw vertrek.

Radio en tv

Radio en tv op campus Sint-Jozef

Alle kamers zijn voorzien van een radio en tv-toestel. Het is niet toegestaan een eigen radio of televisie mee te brengen. Op elke kamer kunnen een aantal radiozenders ontvangen worden. Via de luidsprekers kan iedereen in de kamer het programma volgen. De schakelaar van de programmakeuze zit ingebouwd in het oproepsysteem dat zich aan het bed bevindt. De verpleegkundige zal u de werking ervan uitleggen.

Radio en tv op campus Sint-Elisabeth
Alle kamers op campus Sint-Elisabeth, met uitzondering van de kamers op de palliatieve eenheid, hebben een bedsideterminal. Op deze terminal kunt u radio luisteren en televisie kijken. U vindt de handleiding op uw kamer. Vraag gerust de verpleegkundige om hulp.
Om de rust van de andere patiënten in een meerpersoonskamer te waarborgen, kunt u aan de verpleging een gratis hoofdtelefoontje vragen. Patiënten op een éénpersoonskamer kunnen een hoofdtelefoontje kopen aan het onthaal.

Internet

Patiënten en bezoekers van AZ Turnhout krijgen gratis toegang tot internet via hun laptop of mobiel toestel. Kies 'Internet_patiënten' en 'verbinding maken'. Bovendien kunnen patiënten op campus Sint-Elisabeth gratis internet gebruiken via de bedsideterminals.

Gebruik elektronische toestellen

Omwille van brandgevaar worden er op de patiëntenkamers geen eigen elektronische huishoudtoestellen toegelaten. We denken aan kook-, grill- en verwarmingstoestellen zoals wafelijzers, croque monsieur machines, broodroosters, waterkokers, enzovoort.
Ook toestellen zonder CE-keurmerk zijn verboden.

Rooming-in

Op de kinderafdeling en op de palliatieve eenheid biedt AZ Turnhout overnachtings-mogelijkheid aan familieleden. De prijzen van een overnachting (rooming-in) vindt u op de website of kunt u navragen bij de inschrijvingen.

Wanneer om medische redenen overnachting van een familielid in het ziekenhuis gewenst is, kan dat in overeenstemming met verpleging en arts. De verblijfsmogelijkheden in en rond de stad Turnhout vindt u op de website van stad Turnhout.

Briefwisseling

Een verpleegkundige bezorgt u de post. Vraag aan uw familieleden en kennissen om duidelijk uw naam, voornaam, de dienst en het kamernummer te vermelden.
Om zelf post te kunnen versturen, kunt u postzegels kopen in de winkeltjes van het ziekenhuis. Aangetekende zendingen of postwissels worden door een medewerker van de sociale dienst aan u bezorgd.

Eten en drinken

Campus Sint-Jozef
De cafetaria bevindt zich op het gelijkvloers naast de centrale liften (E-blok) .

Openingsuren:
- weekdagen van 9.00 u tot 17.00 u
- weekend en feestdagen gesloten

U kunt doorlopend broodjes verkrijgen en warme maaltijden tussen 11.30 u en 14.00 uur.

Campus Sint-Elisabeth
De cafetaria bevindt zich op het gelijkvloers achter het onthaal.

Openingsuren:
- weekdagen van 9 uur tot 18.00 u
- weekend en feestdagen gesloten

U kunt er zowel broodjes als warme maaltijden verkrijgen. Zowel op campus Sint-Elisabeth als campus Sint-Jozef vindt u automaten met dranken en snacks.

54.225 kg groenten

PER JAAR

64

KEUKEN

MEDEWERKERS

1200 tot **1700**

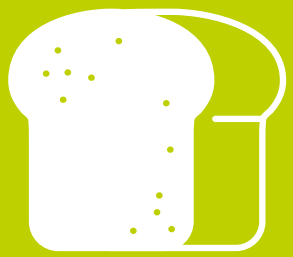
maaltijden/dag

125

BRODEN

PER

DAG



Roken is strikt verboden

In heel AZ Turnhout geldt een absoluut rookverbod, ook voor e-sigaretten. Wel zijn er op beide campussen buiten het gebouw overdekte rookpaviljoenen voorzien waar u kunt roken.

Wij vragen u uitdrukkelijk niet te roken aan de ingang van het ziekenhuis.
Wenst u te stoppen met roken? Vraag naar een afspraak met één van onze tabakologen of surf naar **www.tabakstop.be**.

Wassen van linnen

Patiënten die gedurende langere periode gehospitaliseerd zijn en hun kleding willen laten wassen, kunnen zich hiervoor wenden tot de hoofdverpleegkundige. Een externe firma staat in voor het wassen van linnengoed. Wasserijkosten worden verrekend via de ziekenhuisfactuur.

Winkelen

Op beide campussen is er op het gelijkvloers een winkel waar u fruit, tijdschriften, kranten, bloemen, kleine maaltijden, snoepgoed en cadeautjes kunt kopen. Op campus Sint-Jozef vindt u naast het winkeltje een publieke apotheek.

Patiëntenvervoer

Kosten worden door het ziekenhuis betaald wanneer:

- U tijdens uw verblijf in AZ Turnhout voor bepaalde bijkomende onderzoeken of behandelingen naar een ander ziekenhuis moet (zonder overnachting).

- U tussen campus Sint-Elisabeth en campus Sint-Jozef moet vervoerd worden.

Kosten worden door de patiënt betaald wanneer:

- U vanuit ons ziekenhuis wordt overgebracht naar een ander ziekenhuis en daar wordt opgenomen voor één of meer dagen.

- U vervoer nodig heeft na ontslag uit het ziekenhuis.

De kosten van patiëntenvervoer kunnen soms hoog oplopen. In bepaalde gevallen hebt u recht op een gedeeltelijke terugbetaling van deze kosten. Informeer u hierover bij uw ziekenfonds. Indien nodig kan de verpleegkundige van de afdeling waar u verblijft geschikt vervoer voor u regelen.

Elke stap zetten we samen

Er kan veel veranderen als u ziek wordt. U kan zich afhankelijk voelen van de ziekte maar ook van uw zorgverleners. Wij vinden het belangrijk dat onze patiënten zich zo onafhankelijk mogelijk voelen.

Hoe doen we dat?

- **Duidelijke informatie:**
  Onze zorgverleners proberen u zo goed mogelijk te informeren over uw ziekte. Durf te vragen als er iets niet duidelijk is!

- **Luisteren:** De arts luistert ook goed naar wat u wil. Want u zal de eventuele bijwerkingen van de behandeling dragen en u bent dus degene die moet beslissen of u daartoe bereid bent.

- **Tijd maken voor uw vragen:**
  Het is heel normaal dat u vragen heeft. Bereid ze op voorhand al voor aan de hand van de kaartjes die u aan de balie vindt. We maken graag tijd om uw vragen te beantwoorden.

Voorbereid op gesprek

Tijdens een gesprek met een dokter krijgt u veel info. Het gaat meestal over zaken waar u niet zo vertrouwd mee bent.

Hierdoor vergeten patiënten soms om vragen te stellen of om ons bepaalde zaken te vertellen. Het invullen van dit kaartje (voor het gesprek) kan u helpen. Gebruik het tijdens het gesprek met de dokter.

Welke belangrijke zaken wil u ons zeker vertellen?

Welke vragen hebt u voor ons?

az turnhout

Maak gebruik van de invulkaartjes op de raadpleging om uw vragen te noteren.

Meer info op **www.azturnhout.be/kwaliteit**

Voorzieningen voor onze kleine patiëntjes

- De kinderafdeling van AZ Turnhout bevindt zich op campus Sint-Jozef op de tweede verdieping. Er is een speelkamer waar opgenomen kinderen na toestemming van de kinderarts kunnen tekenen, puzzelen, lezen, spelen, enzovoort onder begeleiding van een speeljuf. Kindjes die niet naar de speelkamer mogen, kunnen afwasbaar speelgoed op de kamer krijgen.

- Kiko wijst kinderen en hun ouders de weg naar de kinderafdelingen.

- Bij goed weer is er op de kinderafdeling ook een afgesloten buitenspeelruimte.

- Op het gelijkvloers (aan het winkeltje) is een snoezelhoek voorzien met twee gezellige zetels waar kinderen spelletjes kunnen spelen, verhaaltjes lezen of kleuren op de tablet.

- Voor langdurig opgenomen kinderen kan Bednet aangevraagd worden. Bij korte opnames kunnen de ouders best contact opnemen met de school.

- Op beide campussen kunnen kinderen zich vermaken in de speelhoekjes van wachtzalen op de diensten spoedgevallen, intensieve zorgen en radiologie.

- Er is een speeltuin voorzien op campus Sint-Jozef waar kinderen onder begeleiding en verantwoordelijkheid van de ouders kunnen spelen, zodat het wachten tussen verschillende onderzoeken of wanneer ze op bezoek zijn bij familie hen wat afleiding geeft.

Om het verblijf van kinderen in ons ziekenhuis zo aangenaam mogelijk te maken, hebben we een charter opgesteld waar alle diensten in het ziekenhuis zich aan houden. AZ Turnhout engageert zich om op een kindvriendelijke manier te werken.

Kindvriendelijk ziekenhuis

01 Kinderen worden enkel in het ziekenhuis opgenomen als de zorg op geen andere manier kan gebeuren.

02 Kinderen krijgen steeds de mogelijkheid om een vertrouwenspersoon bij zich te hebben. We helpen en stimuleren de ouders aanwezig te zijn en deel te nemen aan de zorg voor hun kind.

03 Kinderen en ouders hebben recht op informatie, aangepast aan de leeftijd en het bevattingsvermogen van het kind.

04 Kinderen en hun ouders hebben recht op alle informatie die noodzakelijk is voor het geven van toestemming voor onderzoeken, ingrepen en behandelingen.

05 We vermijden overbodige behandelingen en onderzoeken.

06 Kinderen worden, uitgezonderd bij overmacht, niet op afdelingen voor volwassenen opgenomen.

07 Kinderen hebben recht om te spelen en leerondersteuning te genieten aangepast aan de leeftijd en de lichamelijke conditie.
Ze hebben recht op een verblijf in een stimulerende en veilige omgeving (aangepast aan de leeftijd).

08 Kinderen worden behandeld, verzorgd en met respect en begrip benaderd door speciaal opgeleid personeel.

09 Kinderen worden zoveel mogelijk door dezelfde personen verzorgd (die onderling optimaal samenwerken).

10 Privacy wordt gerespecteerd

HOE WERKEN WE SAMEN AAN UW VEILIGHEID?

Wij hechten veel belang aan uw veiligheid, maar u kan ook zelf meewerken aan een veilig verblijf in het ziekenhuis.

Geef zo veel mogelijk informatie over uw gezondheidstoestand

Bereid u zo goed mogelijk voor op uw gesprek met de arts: schrijf uw vragen op, zeg waarvoor u allergisch bent, vertel hoe u zich voelt en zeg wat u van de zorgverlener verwacht. Zorg dat de arts weet welke medicatie u thuis neemt. Alleen zo kunnen onze medewerkers en artsen zo goed mogelijk voor u zorgen.

Stel vragen als er iets niet duidelijk is

Vraag steeds uitleg aan uw arts of verpleegkundige als er iets niet duidelijk is of als u zich zorgen maakt over een bepaalde ingreep, onderzoek of behandeling. Zorg dat u alle antwoorden begrijpt of stel bijkomende vragen. U kunt enkel toestemmen voor een behandeling als u vooraf alle informatie heeft (onder andere over het doel van de behandeling, de aard, de risico's, alternatieven, financiële gevolgen).

Geef uw toestemming

De arts zal uw toestemming vragen voor een behandeling en in sommige gevallen vragen het document '*geïnformeerde toestemming*' (*informed consent*) te ondertekenen. Hiermee geeft u de toestemming voor de door de arts voorgestelde behandeling, ingreep of onderzoek met kennis van de eventuele risico's. In sommige gevallen geeft u deze toestemming bij de ondertekening van het opnamedossier. Aarzel bovendien niet om aan uw behandelend arts info over de kostprijs van uw ingreep te vragen.

Als u als patiënt een behandeling weigert, moet dit gerespecteerd worden door de arts. De arts moet u dan wel wijzen op de mogelijke gevolgen en eventueel een alternatief voorstellen. U kunt als patiënt altijd op uw beslissing terugkomen.

UW VEILIGHEID

Noteer welke medicatie u neemt

- Neem uw thuismedicatie in de originele verpakking in het daarvoor voorziene zakje mee naar het ziekenhuis en maak (samen met uw huisarts of apotheker) een lijst van de medicatie die u inneemt. Breng deze lijst mee elke keer als u naar het ziekenhuis komt. Noteer duidelijk de naam en dosering en het tijdstip van inname van de medicatie. Gebruik hiervoor de medicatielijst in het opnamedossier of een eigen lijst.

- Deze medicatie dient ter controle bij eventuele onduidelijkheden en soms om een korte periode te overbruggen tot uw medicatie door de ziekenhuisapotheek ter beschikking wordt gesteld.

- Vertel de verpleegkundige of arts voor welke medicatie u allergisch bent.

- Vraag informatie aan de verpleegkundige of arts als uw medicatie er anders uitziet dan u had verwacht. Soms krijgt u in het ziekenhuis een generisch of ander product in plaats van uw vertrouwde thuismedicatie. Een generisch/generiek geneesmiddel is een goedkoper maar volstrekt evenwaardig alternatief voor een origineel merkgeneesmiddel waarvan het patent vervallen is. Het ziekenhuis beschikt over alle geneesmiddelen maar niet over alle merken van geneesmiddelen. Hierdoor krijgt u soms eenzelfde product met een andere merknaam.

Het identificatiebandje zegt ons wie u bent

U krijgt bij opname een bandje om uw pols waarop uw naam, geboortedatum en barcode staan vermeld. Op verschillende momenten tijdens uw verblijf **zal u gevraagd worden naar uw naam, voornaam en geboortedatum en zult u het bandje moeten tonen**. Dit is gewoon een extra controle zodat we steeds zeker weten dat we de juiste patiënt de juiste zorg geven. Het maakt onder alle omstandigheden duidelijk wie u bent, ook wanneer u dit zelf niet kunt zeggen. Vraag aan de verpleegkundige onmiddellijk een nieuw bandje als het losgeknipt werd om bijvoorbeeld een infuus te plaatsen.

“Het onmogelijke wordt hier direct gedaan, wonderen duren iets langer, op verzoek wordt hier getoverd, af en toe gebeurt hier een mirakel.”

Help ons bij het voorkomen van ziekenhuisinfecties

Via onze handen vervoeren we miljoenen microben. Als de handen van zorgverleners niet proper zijn tijdens de patiëntenzorg, kunnen ziekteverwekkende microben overgedragen worden op andere patiënten of thuis. Strikte handhygiëne is dan ook een zeer doeltreffende manier om de verspreiding van zorginfecties tegen te gaan.

Niet alleen de zorgverlener, maar ook uzelf als patiënt of bezoeker hebt baat bij **een goede handhygiëne**. Want ook u kunt via uw handen ziekteverwekkers overdragen op andere personen. Durf bovendien, op een respectvolle manier, uw zorgverleners te vragen of ze hun handen hebben ontsmet alvorens ze u behandelen of verzorgen. Op alle kamers is aan de ingang handalcohol aanwezig. Vraag naar de brochure over handhygiëne als u hierover meer wil weten.

Enkele tips om te voorkomen dat u valt

- Draag goed passende, voldoende brede schoenen of pantoffels met een platte zool, die uw voeten volledig omsluiten.
- Loop niet op kousen.
- Laat niets rondslingeren op de vloer.
- Doe altijd het licht aan.
- Kom niet zelfstandig uit uw bed als de arts of verpleegkundige zegt dat u in bed moet blijven.
- Zet uw bed steeds in de laagste stand.
- Steun nooit op rollend materiaal zoals een infuusstaander, tafeltje of deurklink.
- Vraag hulp wanneer u zich niet alleen kunt verplaatsen.
- Gebruik indien nodig een hulpmiddel bij het wandelen.
- Zorg ervoor dat u altijd makkelijk bij de alarmbel kunt.

Is er iets in ons ziekenhuis niet veilig volgens u? Meld het bij de verpleegkundige van de afdeling waar u zich bevindt of bij de ombudsdienst (contactgegevens p. 62) of vul het meldformulier in te vinden op **www.azturnhout.be** rubriek 'suggesties'.

Meer informatie over valpreventie? Vraag de brochure *'Valpreventie: kent u de valkuil?'* aan de verpleging.

HOE KRIJGT U EXTRA ONDER-STEUNING EN ZORG?

Een verblijf in het ziekenhuis is niet makkelijk en kan heel wat vragen, onzekerheden en emoties oproepen. Soms is er tijdens uw opname gespecialiseerde zorg of ondersteuning nodig. Speciaal opgeleide zorgverleners zoals psychologen, sociaal werkers, pijnverpleegkundigen, wondzorgverpleegkundigen, stomazorgverpleegkundigen, enzovoort kunnen bij u langskomen tijdens uw verblijf in het ziekenhuis.

Sociale dienst

Een gesprek met een sociaal werker kunt u aanvragen via de verpleegkundige van uw afdeling of u kunt bellen naar:

- campus Sint-Elisabeth: 014 40 68 30
- campus Sint-Jozef: 014 44 41 20

Samen met u en uw naasten, zoeken zij in een strikt vertrouwelijk kader naar mogelijke oplossingen, eventueel in overleg met artsen en verpleegkundigen. U kunt bij hen terecht met volgende vragen:

- Vragen van persoonlijke, familiale, sociale, financiële of administratieve aard die te maken hebben met uw ziekte of behandeling.

- Bemiddeling, advies of informatie naar aanleiding van uw ontslag uit het ziekenhuis. Let op: vele hulp- of opvangmogelijkheden zijn schaars en moet u vroegtijdig aanvragen. Denk aan herstelverlof, revalidatie, kortverblijf, woonzorgcentrum, thuisverpleging, poets-of gezinshulp, warme maaltijden, ...

- Praktische regelingen zoals het zoeken van een tolk, zorg voor kinderopvang, het verblijf van een ouder in het ziekenhuis, ...

- Allerlei bezorgdheden waarbij een vertrouwelijk gesprek misschien al oplucht.

Meer info op de **www.azturnhout.be/socialedienst**.

PATIËNTENBEGELEIDING

Psychologische dienst

Een ziekte en ziekenhuisopname zijn vaak psychologisch en emotioneel zeer ingrijpend. In AZ Turnhout staat een team van psychologen, elk met hun eigen specialisatie, klaar om de nodige ondersteuning te bieden. Onze psychologen werken voornamelijk rond problemen verbonden aan een behandeling in het ziekenhuis. Meestal worden patiënten intern door de behandelende arts verwezen. Aanleidingen kunnen bijvoorbeeld zijn: ziekten zoals kanker en diabetes, chronische pijn of vermoeidheid, gewichtsproblemen, rouw,...

De psycholoog werkt samen met u aan het draaglijker maken van uw klachten en het verbeteren van uw levenskwaliteit. Vaak zijn een aantal gesprekken voldoende om u terug op weg te helpen. De psychologen streven naar kortdurende begeleiding en werken hiervoor nauw samen met de andere disciplines binnen het ziekenhuis. Tegelijk bewaken ze strikt de vertrouwelijkheid en delen ze met de andere zorgverleners enkel informatie die relevant is. Als meer gespecialiseerde of langdurige zorg aangewezen is, zoeken ze samen met u naar een gepaste doorverwijzing.

Pijn lijden hoeft niet

We doen er alles aan om uw pijn tot een minimum te herleiden. Daarom vragen we tijdens uw opname regelmatig via een pijnscore naar uw gevoel van pijn. Slecht behandelde pijn kan namelijk leiden tot een minder goed herstel. Meer informatie over pijnbehandeling in AZ Turnhout vindt u op de website **www.azturnhout.be/pijncentrum**.

De kostprijs van psychologische begeleiding varieert soms per afdeling waar u bent opgenomen. Voor actuele tarieven en informatie over mogelijke terugbetaling door uw ziekenfonds kan u terecht op onze website: **www.azturnhout.be/psychologen**.

Palliatieve zorg

We besteden in AZ Turnhout bijzondere aandacht aan de ongeneeslijk zieke patiënt:

- Op elke afdeling werken verpleegkundigen die een bijkomende opleiding in de palliatieve zorg hebben gevolgd.
- Er is een palliatief support team (PST) werkzaam samengesteld uit een arts, (sociaal) verpleegkundige en een psycholoog die gespecialiseerd zijn in palliatieve zorg. Alle hulpverleners in AZ Turnhout kunnen terugvallen op hun deskundigheid en advies.
- Ons ziekenhuis heeft een palliatieve eenheid met 8 bedden. Een opname op de palliatieve eenheid kan enkel na overleg tussen de behandelende arts, de huisarts en palliatieve zorgverleners.

Voor al uw vragen over palliatieve zorg is uw behandelend arts uw eerste aanspreekpunt. Ook wanneer u vragen hebt omtrent **euthanasie** of het opmaken van een (**negatieve**) **wilsverklaring** bespreekt u dit best eerst met uw arts. Hij of zij zal de nodige info, bijvoorbeeld het aanwezig zijn van een wilsverklaring, ook in uw patiëntendossier opnemen en bespreken met andere zorgverleners. Meer info over ethische zorg vindt u op de website **www.azturnhout.be/patient**.

Red een ander leven

Een patiënt die overlijdt kan op verschillende manieren rechtstreeks of onrechtstreeks iets betekenen voor de zieke medemens of kan zelfs een mensenleven redden.

AZ Turnhout gaat ervan uit dat bij iedereen de fundamentele bereidheid om mensen te helpen aanwezig is. Wij staan als ziekenhuis dan ook volledig achter orgaandonatie en lichaamsafstand en willen dit graag stimuleren en bespreken met de naaste familie.

Meer info op **www.azturnhout.be/patient** (ethische zorg).

PATIËNTENBEGELEIDING

“Bedankt aan de arts en verplegend personeel die vrijdagnacht voor onze dochter Charlotte hebben gezorgd. Jullie opvang en snelle diagnose heeft ons even doen stilstaan bij jullie job: chapeau!”

Levensbeschouwelijke ondersteuning

Een opname in het ziekenhuis roept soms vragen op naar de zin van het leven of naar uw persoonlijke rol in uw omgeving. Voor veel patiënten en hun familie biedt hun **godsdienstige of filosofische overtuiging** een houvast. AZ Turnhout biedt verschillende vormen van levensbeschouwelijke ondersteuning:

- Iedere patiënt kan beroep doen op een vertegenwoordiger van zijn of haar godsdienstige, morele of filosofische overtuiging.

- Iedereen kan, ongeacht zijn of haar levensovertuiging, 24/24u terecht bij onze pastorale en spirituele dienst. Deze dienst biedt zowel ondersteuning aan de patiënt als aan zijn familie door een gesprek, troostende aanwezigheid, opvang op moeilijke momenten, steun tijdens de stervensfase, ...

- Een ziekenzegening kan op eender welk moment tijdens het ziekteproces gevraagd worden. Na het overlijden van een dierbare kan samen gebeden worden voor de overledene. Vraag onze pastorale en spirituele dienst naar de mogelijkheden als u een andere levensbeschouwing heeft dan het katholiek christelijke geloof.

- Wekelijks wordt op vrijdag de communie gebracht bij patiënten die dit hebben aangevraagd. Verder zijn er woord- en communiediensten op speciale gelegenheden zoals Kerstmis, Pasen of ziekendag (viering met gemeenschappelijke ziekenzegening).

- Op campus Sint-Elisabeth vindt u de stille ruimte op het gelijkvloers achteraan het ziekenhuis (volg route B29). Op campus Sint-Jozef kunt u voor gebed of bezinning terecht in de kapel op de derde verdieping (route E76).

Heeft u nood aan levensbeschouwelijke ondersteuning van de pastorale en spirituele dienst of van een vertegenwoordiger van een andere spirituele overtuiging? Vraag ernaar bij de verpleegkundigen van de afdeling waar u verblijft of contacteer hen rechtstreeks op het nummer 014 44 41 27 of 014 40 68 37.

WANNEER MAG U HET ZIEKENHUIS VERLATEN?

Uw behandelende arts deelt u de datum en het uur van ontslag mee. De hoofdverpleegkundige geeft de nodige uitleg in verband met de ontslagmodaliteiten, controleraadplegingen en geneesmiddelen. Uw huisarts zal zo vlug mogelijk een verslag toegestuurd krijgen.

Terug naar huis

Gelieve uw familie, kennissen of wie u vervoert, tijdig in te lichten over het geplande ontslaguur, meestal in de voormiddag voor 11 uur, en de kamer ten laatste op dit voorziene uur te verlaten. Op die manier kan de opname van een volgende patiënt vlot verlopen. Als de arts zegt dat u naar huis kunt, maar men kan u niet onmiddellijk komen ophalen, kunt u wachten in de loungeruimte op het gelijkvloers (enkel campus Sint-Elisabeth, route A06). Zeker in drukke periodes moet uw kamer snel beschikbaar zijn om nieuwe patiënten op te vangen.

Indien u, tegen het advies van de arts in, het ziekenhuis toch zou willen verlaten, dan vragen wij u een verklaring te ondertekenen waarbij u de arts en het ziekenhuis van elke verantwoordelijkheid ontslaat. Zelfs indien u dit formulier weigert te ondertekenen, kunnen noch de arts, noch het ziekenhuis verantwoordelijk geacht worden voor de gevolgen van uw vroegtijdig vertrek.

TERUG NAAR HUIS

Wat krijgt u mee naar huis?

- Informatie over uw verdere nabehandeling en een ontslagbrief voor uw huisarts en andere zorgverleners.
- Een medicatieschema en de nodige medicatievoorschriften: u krijgt geen medicatie van het ziekenhuis mee naar huis.
- Voorschriften voor zorgverleners in het kader van uw nabehandeling (bv. kinesitherapie, verpleegkundige,..)
- Vraag naar de nodige ziekteattesten en ingevulde verzekeringsformulieren
- Eventueel een datum voor een controleraadpleging
- Via mynexuzhealth (zie p. 14) vragen we uw mening over uw verblijf in AZ Turnhout

Indien de aangifte van arbeidsongeschiktheid bij uw ziekenfonds nog niet gebeurd is, doet u dit best onmiddellijk na uw ontslag uit het ziekenhuis. Geef tijdig , best bij opname, alle formulieren af die de arts bij uw vertrek moet invullen.

Hulp voor thuis

- Vervoer: informeer op voorhand naar de mogelijkheden en terugbetaling van patiëntenvervoer bij uw ziekenfonds.
- Krukken: aan het onthaal kunt u volwassen- of kinderkrukken aankopen.
- Thuisverpleging: contacteer de sociale dienst indien u verdere verzorging aan huis nodig heeft (contactgegevens op p. 42)

WAT KOST UW ZIEKENHUIS-OPNAME?

Wat kost uw verblijf?

Elke opname in het ziekenhuis brengt kosten met zich mee. Die kosten zijn afhankelijk van veel factoren die u soms zelf niet in de hand hebt (bv. verblijfsduur, complicaties, extra medicatie,...). U kunt als patiënt ook een aantal keuzes maken die wel een belangrijke invloed hebben op het kostenplaatje.

Wat u uiteindelijk betaalt wordt bepaald door:

- De wijze waarop u bent verzekerd
- Het soort kamer waarvoor u kiest (zie p. 11)
- De duur van de opname
- De kosten voor apotheek
- De honoraria die artsen en paramedici aanrekenen
- De kosten van eventuele bijkomende diensten en producten

Via het formulier opnameverklaring en de toelichting erbij, leggen we u uit wat die onderdelen betekenen. Op die manier kunt u een weloverwogen keuze maken.

De betaling van uw factuur

Ten vroegste een maand na uw ontslag ontvangt u op papier of online via mynexuzhealth (zie p. 14) de ziekenhuisrekening. Verblijft u een langere periode in het ziekenhuis, dan kunt u, ook ten vroegste na een maand, een tussentijdse factuur ontvangen. Als u aangesloten bent bij een Belgisch ziekenfonds, wordt het grootste deel van de ziekenhuiskosten rechtstreeks door het ziekenfonds aan het ziekenhuis betaald. Indien u niet in regel bent met een ziekenfonds, zal op voorhand of bij inschrijving een voorschot gevraagd worden.

Gelieve uw factuur te betalen vóór de vervaldag. Dit is uiterlijk 40 dagen na opmaakdatum van de factuur.

Hoe is uw factuur opgebouwd?

De factuur bevat 7 wettelijk vastgelegde rubrieken. Enkel de rubrieken die voor u van toepassing zijn, worden vermeld.

Alle info en een online kostenraming op **www.azturnhout.be/kostprijs**.

Vindt u op de website niet wat u zoekt?
Dienst patiëntenadministratie
☎ 014 44 41 51
patientenadministratie@azturnhout.be
▶ U vindt de contactgegevens op uw factuur

KOSTPRIJS

Verblijfskosten

Deze kosten omvatten alles wat verband houdt met de kamer waarin u verblijft en de verpleegkundige zorgen die u krijgt tijdens uw verblijf in het ziekenhuis. De kosten zijn afhankelijk van het type kamer dat u kiest, de ingreep of andere speciale zorgen die u gehad heeft en van de duur van hospitalisatie. Meer info over de kamerkeuze op pagina 11.

Forfaitaire kosten

Per opname mag het ziekenhuis een deel van de kosten aanrekenen met een vast bedrag. Bv. een vaste kost/dag voor medicatie.

Apotheek

Dit zijn de kosten voor uw medicatie, implantaten en gebruikte materialen.
Voor terugbetaalbare geneesmiddelen betaalt u een wettelijk vastgelegd forfait per dag. De niet-terugbetaalbare geneesmiddelen betaalt u volledig zelf en worden gedetailleerd op de factuur omschreven.

Honoraria

De honoraria voor artsen en andere zorgverleners waarvoor u een persoonlijk aandeel of supplement moet betalen. Het supplement mag enkel aangerekend worden als u een éénpersoonskamer koos. Erelonen worden niet altijd volledig terugbetaald door het ziekenfonds. Het remgeld blijft ten laste van de patiënt.

Andere leveringen

Leveringen van bloed, bloedplasma, bloedderivaten, gipsbanden en ander gipsmateriaal vallen hieronder. Een deel is ten laste van het ziekenfonds en een deel ten laste van de patiënt.

Diverse kosten

Dit betreft kosten zonder tussenkomst van het ziekenfonds en meestal ook niet van een hospitalisatieverzekering. Dit kan gaan over telefoonkosten, rooming-in, enzovoort.

BTW op esthetische ingrepen

Op zuiver esthetische ingrepen of behandelingen en op de eventuele nazorg wordt 21% BTW aangerekend.

WELKE RECHTEN HEBT U ALS PATIËNT?

Sedert 2002 heeft België een wet die uw rechten als patiënt duidelijk omschrijft. Tegelijk legt deze wet de basis voor een goede en duurzame relatie tussen de patiënt en de zorgverlener.

Welke rechten hebt u als patiënt?

- Recht op kwaliteitsvolle zorg.
- Recht op vrije keuze van de beroepsbeoefenaar.
- Recht op informatie over de persoonlijke gezondheidstoestand.
- Recht op toestemming in iedere tussenkomst van de beroepsbeoefenaar.
- Recht op vernemen of de beroepsbeoefenaar verzekerd is en gemachtigd is om zijn beroep uit te oefenen.
- Recht op een zorgvuldig bijgehouden patiëntendossier met mogelijkheid tot inzage en afschrift.
- Recht op privacy.
- Recht op pijnbestrijding.
- Recht op het aanduiden van een vertrouwenspersoon of vertegenwoordiger.
- Recht op klachtenbemiddeling door de bevoegde ombudsfunctie.

En heeft u ook verantwoordelijkheden?

Wij ontvangen u graag als gast in ons huis, maar een gast heeft ook bepaalde verantwoordelijkheden. We verwachten een **respectvolle omgang** met de medepatiënten, onze medewerkers en artsen.

Volgens de wet heeft de patiënt niet alleen rechten, maar draagt hij ook een verantwoordelijkheid om **zo goed mogelijk samen te werken met de zorgverstrekker**. Het is belangrijk voor de diagnose en de behandeling dat patiënten de nodige informatie doorgeven en de raadgevingen van de zorgverstrekker opvolgen.

Wenst u meer info over de rechten van de patiënt?
Ga kijken op **www.azturnhout.be/patientenrechten** of neem de brochure 'patiëntenrechten' uit het inforek aan het onthaal.

U HEEFT EEN SUGGESTIE OF KLACHT? MELD ZE!

De ombudsdienst heeft een neutrale rol

Iedereen in het ziekenhuis probeert u en uw familie een zo aangenaam mogelijk verblijf te bezorgen. Een ziekenhuis is echter een zeer complexe organisatie waar veel diensten en specialismen samenwerken. Soms kan er iets mislopen. Het kan ook gebeuren dat u ergens ontevreden over bent. Soms berust dit gewoon op een misverstand, maar soms ook niet.

Het eerste wat u kunt doen bij een probleem is dit rustig aankaarten bij de betrokken arts of ziekenhuismedewerker. Zo kunnen veel problemen al opgelost worden.

De ombudsvrouw behandelt uw vraag of klacht steeds vertrouwelijk en is gebonden aan het beroepsgeheim. Ze neemt bij de behandeling van klachten een neutrale houding aan, onafhankelijk van het ziekenhuis.

Werkt dit niet of kan dit niet om de één of andere reden, dan kunt u bij de ombudsdienst terecht. Klachten of vervelende ervaringen die u in het ziekenhuis hebt gehad, kunt u hier aankaarten. Ook suggesties om de werking van het ziekenhuis te verbeteren of veiliger te maken zijn altijd welkom. Daarmee helpt u niet alleen uzelf maar ook het ziekenhuis en andere patiënten die na u komen.

Voor meer info over de aansprakelijkheid van de zorgverleners van het ziekenhuis, kunt u ook terecht bij de ombudsdienst.

SUGGESTIES OF KLACHTEN

“Jullie zijn echt een superteam daar. Het draait er als een radaruurwerk met Zwitserse precisie. Af en toe wat olie erbij en alles loopt weer gesmeerd. Goed bezig dames en heren, doe zo voort.”

Hoe neemt u contact op met onze ombudsvrouw?

- Stuur een mail naar **ombudsdienst@azturnhout.be**.
- Vul het meldingsformulier in dat u kunt verkrijgen aan het onthaal of dat u vindt op de website **www.azturnhout.be** bij 'suggesties'. U kunt het formulier online invullen en verzenden of u kunt het downloaden, invullen en verzenden naar onderstaand adres.

Kort na uw ziekenhuisopname krijgt u via mynexuzhealth (meer info op p. 14) de vraag om uw verblijf te beoordelen. Via deze weg kunt u uw tevredenheid en eventuele opmerkingen over uw opname aan ons doorgeven.

- Schrijf een brief naar: AZ Turnhout, t.a.v. ombudsdienst, Steenweg op Merksplas 44, 2300 Turnhout
- Maak een afspraak voor een persoonlijk gesprek op het nummer **014 44 41 25**. Indien de ombudsvrouw niet aanwezig is, kunt u een boodschap inspreken op het antwoordapparaat.

Waar vindt u de ombudsdienst?

- Op campus Sint-Jozef: maandagvoormiddag en donderdag heel de dag (route D13).
- Op campus Sint-Elisabeth: dinsdag heel de dag en woensdagvoormiddag (route A15).

Het kan gebeuren dat de ombudsvrouw toch niet aanwezig is op bovenstaande dagen, omwille van gesprekken op de andere campus of vakantie. Bel daarom best vooraf naar bovenstaand nummer om een afspraak te maken.

PRAKTISCHE INFO

Parkeren aan AZ Turnhout

Campus Sint-Elisabeth heeft een ruim parkinggebouw bereikbaar vanuit de Rubensstraat. Aan campus Sint-Jozef kunt u uw wagen parkeren op de grote bezoekersparking. Bij het binnenrijden neemt u aan de slagboom een parkeerticket. Voordat u wegrijdt, moet u uw ticket valideren aan de betaalautomaten. We vragen u zoveel mogelijk met bankkaart te betalen. De betaalautomaten vindt u:

Op Campus Sint-Jozef:

- Aan de fietsenstalling naast de hoofdingang
- In de inkomhal aan de inschrijvingsloketten

Op Campus Sint-Elisabeth:

- Op het gelijkvloers in het parkeergebouw naast de trap

De geldende tarieven hangen uit aan de betaalautomaten en staan op de website.
Meer informatie over een 10-beurtenkaart en maandabonnement kunt u vragen aan het onthaal of vindt u op de website onder ‘contact en bereikbaarheid’.

Veilig parkeren

Bezoekers en patiënten worden vriendelijk verzocht hun wagen enkel te plaatsen op de aangeduide parkeerruimte en de verkeerstekens in acht te nemen. De politie houdt controle en schrijft boetes uit voor foutief geparkeerde wagens. Uit respect voor de andersvaliden vragen we u met aandrang niet te parkeren op de andersvalidenparking. Sluit uw wagen bovendien goed af. Het ziekenhuis is niet verantwoordelijk voor diefstal of ongevallen op de parking.

PRAKTISCHE INFO

In- en uitstapzone

Patiënten die slecht te been zijn, kunnen afgezet en weer opgehaald worden aan de in- en uitstapzone vlakbij de hoofdingang. Dit is uiteraard geen parkeerzone. Zodra u de patiënt hebt afgezet, moet u de uitstapzone zo snel mogelijk verlaten. Voor het ophalen van de patiënt, mag u de auto pas voorrijden als de patiënt in de inkomhal is.

Parkeren voor andersvaliden enkel met geldige parkeerkaart 'personen met een handicap'

Campus Sint-Jozef:

- Parkeerplaatsen voor andersvaliden net naast de hoofdingang zijn vrij toegankelijk (zonder slagboom). Leg uw andersvalidenkaart duidelijk zichtbaar in uw auto.

- Er zijn ook parkeerplaatsen voor andersvaliden op de betaalparking (naast de elektrische laadpalen). Om gratis te kunnen parkeren op deze plaatsen, volgt u de procedure zoals die van campus Sint-Elisabeth.

Campus Sint-Elisabeth:

- Parkeerplaatsen voor andersvaliden op elke verdieping van het parkeergebouw.

- Neem een parkeerticket en neem dat mee naar binnen samen met uw andersvalidenkaart én identiteitskaart. Bij vertrek zal een onthaalmedewerker u registreren aan de hand van deze documenten en uw parkeerticket valideren.

- Eenmaal geregistreerd kunt u uw andersvalidenkaart in de wagen achter laten op een duidelijk zichtbare plaats.

- Elke keer dat u in het ziekenhuis moet zijn laat u uw parkeerticket valideren aan de hand van uw identiteitskaart.

De parkeerkaart voor personen met een handicap is strikt persoonlijk en kan enkel gebruikt worden als u het voertuig zelf bestuurt of met het geparkeerd voertuig wordt vervoerd.

“Wij verbleven op de kinderafdeling. Wij zijn gecharmeerd door de goede zorgen, maar vooral de vriendelijke verpleging en zorgzame omgang met onze dochter! Eerste ervaring was positief!”

PRAKTISCHE INFO

Bereikbaarheid

Buslijnen campus Sint-Jozef:

- 432 Arendonk – Turnhout – Merksplas – Rijkevorsel – Brecht
- 430 Reusel – Turnhout – Hoogstraten - Meerseldreef

Buslijnen campus Sint-Elisabeth:

- 2 Turnhout Markt – Station – Parkwijk – Den Brand

Voor de dienstverleningen zie website De Lijn – **www.delijn.be**

Nuttige nummers

Onthaal:
014 40 60 11

Spoed en acute opvang:
014 40 60 11

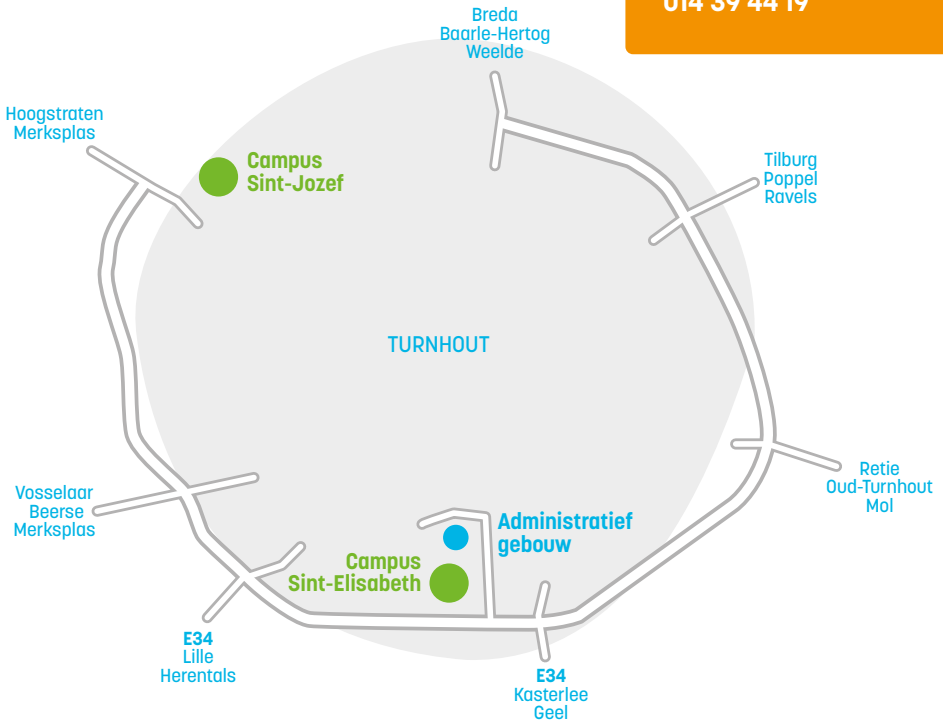
Ombudsdienst:
014 44 41 25

Sociale dienst:
014 40 68 30

Financiële informatie:
014 44 41 51

Pastorale en spirituele dienst:
014 44 41 27 of 014 40 68 37

Team digitale dienstverlening:
014 39 44 19



AZ TURNHOUT IN HET KORT

Over AZ Turnhout

AZ Turnhout is met 2 campussen en 647 bedden het grootste ziekenhuis in de regio: campus Sint-Jozef op de Steenweg op Merksplas en campus Sint-Elisabeth in de Rubensstraat. In ons ziekenhuis werken ruim 2200 enthousiaste mannen en vrouwen die onze patiënten en bezoekers dag in dag uit gastvrij ontvangen. AZ Turnhout wil zich als regionaal ziekenhuis verder blijven specialiseren. Dit doen we in nauwe samenwerking met andere ziekenhuizen en zorgverleners in de regio.

Mensgerichte zorg staat centraal in onze werking

Mensgerichte zorg gaat voor AZ Turnhout verder dan puur medische zorg. Onze medewerkers willen zorg bieden met respect voor de eigenheid van de patiënt en zijn of haar familie. We willen een 'Gast-Huis' zijn in de letterlijke betekenis van het woord: patiënten en bezoekers ontvangen zoals we thuis onze gasten ontvangen. Terwijl wij er ook van uit gaan dat zij zich ook als gasten gedragen.

Deze denkwijze zit vervat in onze vier kernwaarden:
Betrokken, Inlevend, Ondernemend en Samenwerkend. Kortweg **BIOS**.

Gespecialiseerde zorg dicht bij huis

AZ Turnhout wil de patiënt gespecialiseerde en kwalitatieve zorg dicht bij huis bieden. Patiënten uit de ruime Kempense regio moeten voor de meeste behandelingen niet langer uitwijken naar Antwerpen of Leuven, maar krijgen kwalitatief hoogstaande zorg in hun eigen omgeving, dicht bij hun familie en naasten. Dit kan in AZ Turnhout, maar gebeurt ook soms in één van de andere drie Kempense ziekenhuizen van Mol, Herentals of Geel. Meer info over het Ziekenhuisnetwerk Kempen op **www.znk.be**.

ziekenhuisnetwerk
kempen

223 artsen
2115 medewerkers
85 vrijwilligers

647
erkende bedden

167.500
radiologische onderzoeken per jaar op de dienst medische beeldvorming

737.000
spuiten per jaar

Jouw notities

Vragen? Bedenkingen? Suggesties? Zaken die je niet mag vergeten? Schrijf ze hier neer.

betrokken

Samen maken we deel uit van AZ Turnhout en daar zijn we fier op.

inlevend

Wij maken graag tijd voor de patiënt en onze collega.

ondernemend

Wij hebben er zin in en nemen initiatief.

samenwerkend

Samen staan we sterk.

AZ TURNHOUT

AZ Turnhout is geaccrediteerd door de internationale organisatie Qualicor Europe. Dit betekent dat kwaliteitsvolle zorg stevig verankerd is in ons ziekenhuis.

Colofon

Editie september 2023

Redactie: dienst communicatie AZ Turnhout
i.s.m. managementteam en diensthoofden
Fotografie: Marc Vervoort
Opmaak: Brandle

V.U.: Jo Leysen, vertegenwoordiger Eleyas bv,
gedelegeerd bestuurder AZ Turnhout vzw
Steenweg op Merksplas 44, 2300 Turnhout

az turnhout

AZ Turnhout vzw
info@azturnhout.be
www.azturnhout.be
014 40 60 11
www.facebook.com/azturnhout
www.instagram.com/azturnhout

Campus Sint-Elisabeth
Rubensstraat 166
2300 Turnhout

Campus Sint-Jozef
Steenweg op Merksplas 44
2300 Turnhout