

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.



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

Directie en zorgverleners van AZ Turnhout



Foto's in deze brochure zijn voor de coronamaatregelen genomen.

Inhoud

INSCHRIJVEN EN ADMINISTRATIE

- ▶ Wat brengt u mee voor de administratie? **8**
- ▶ Wat brengt u mee voor de arts of verpleging? **9**
- ▶ Uw kamerkeuze **11**
- ▶ Nederlandse patiënten **12**

UW PATIËTENDOSSIER

- ▶ 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**
- ▶ De algemene bezoeken: 14.00 – 20.00 u **24**
- ▶ Uitzonderingen op de algemene bezoeken **24**

VOORZIENINGEN

- ▶ Telefoon en gsm **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**
- ▶ Voorzieningen voor onze kleine patiëntjes **32**

UW VEILIGHEID IN AZ TURNHOUT

- ▶ Geef zo veel mogelijk informatie over uw gezondheidstoestand **34**
- ▶ Stel vragen als er iets niet duidelijk is **34**
- ▶ Geef uw toestemming **34**
- ▶ Noteer welke medicatie u neemt **36**
- ▶ Het identificatiebandje zegt ons wie u bent **36**
- ▶ Help ons bij het voorkomen van ziekenhuisinfecties **38**
- ▶ Enkele tips om te voorkomen dat u valt **38**

KINDEREN IN AZ TURNHOUT

- ▶ AZ Turnhout – Kindvriendelijk ziekenhuis **40**

PATIËNTENBEGELEIDING

- ▶ Sociale dienst **42**
- ▶ Psychologische dienst **44**
- ▶ Palliatieve zorg **45**
- ▶ Levensbeschouwelijke bijstand **48**

TERUG NAAR HUIS

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

UW FACTUUR

- ▶ De betaling van uw factuur **55**
- ▶ Rubrieken van de ziekenhuisfactuur **55**

RECHTEN VAN DE PATIËNT

- ▶ Welke rechten hebt u als patiënt? **58**
- ▶ En heeft u ook plichten? **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**

OVER AZ TURNHOUT

- ▶ 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?

- ☐ Verwijsbrief van uw huisarts of specialist.
- ☐ De ingevulde vragenlijst (opname-dossier) die u kreeg op de raadpleging.
- ☐ 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

Bij inschrijving maakt u een kamerkeuze. Om de gekozen kamer te bevestigen, ondertekent u een **opnameverklaring**. Uw kamerkeuze heeft invloed op uw ziekenhuisfactuur. Als u kiest voor een éénpersoonskamer betaalt u bovenop het gewone honorarium van de artsen, een bijkomend supplement. Deze zogenaamde **ereloonsupplementen** worden niet door het ziekenfonds terugbetaald.

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 de mutualiteit, 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. 55 of op de website www.azturnhout.be. Hier kunt u bovendien voor veelvoorkomende ingrepen een prijssimulatie opvragen.

Uitzonderingen:

- ▶ Als een patiënt in een éénpersoonskamer opgenomen wordt, **omdat de medische toestand dat vereist**, wordt geen kamersupplement aangerekend. De medische verantwoording moet geattesteerd worden door de behandelende arts voorafgaand aan of tijdens het verblijf.
- ▶ Als een patiënt in een éénpersoonskamer opgenomen wordt, **omdat er geen andere kamer vrij is**, wordt ook géén kamersupplement aangerekend.

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 doktershonoraria 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 niet toegankelijk voor personen die niet bij uw zorg betrokken zijn. Dit zijn zij die op het moment van uw verblijf, aan uw zorg te pas komen en dus een ‘therapeutische (of zorg)relatie’ met u hebben. Deze zorgverleners zijn gebonden door het beroepsgeheim.

Via het beveiligd portaal www.mynexuzhealth.be kunt u op dit moment als patiënt van AZ Turnhout aan uw medische verslagen, afspraken, laboresultaten (zoals resultaat van uw covid-test), facturen en uw medische beelden die in ons ziekenhuis gemaakt zijn. U kan via dit portaal ook online afspraken maken bij (enkele van) onze artsen en bij de osteopaten. Stapsgewijs zal de komende jaren meer en meer van uw gezondheidsinfo beschikbaar worden via deze weg.

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.



Ons team digitale dienstverlening staat graag paraat voor uw vragen:

 014 44 48 80

 patientenportaal@azturnhout.be

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



*Zolang de coronamaatregelen gelden,
is er geen fysiek infopunt op campus Sint-Jozef.*

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. Wij willen een kwaliteitsvolle zorgverlening aanbieden met respect voor de eigenheid van elke patiënt. 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.



*De geldende coronamaatregelen wijzigen regelmatig.
Kijk op www.azturnhout.be/coronavirus voor de meest actuele richtlijnen.*

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,...
- ▶ Draagt u contactlenzen, hoorapparaat of tandprothese: verwijder ze 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 keuzemenu 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 spullen of voorwerpen.
- ▶ Om verlies van een kunstgebit 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 burens 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 trappenhallen spelen.
- ▶ Demp het geluid van uw radio of televisie, zeker na 21 uur. Vraag aan de verpleging eventueel een hoofdtelefoon.
- ▶ Voer geen lange gsm- of 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. Er wordt onder geen beding medicatie verschaft aan familie of bezoekers.



De algemene bezoeken: 14.00 – 20.00 u



Afhankelijk van de coronamaatregelen in ons land, wijzigen richtlijnen over bezoek in het ziekenhuis regelmatig. Kijk op www.azturnhout.be/bezoeker voor de meest actuele bezoekmaatregelen.

Uitzonderingen op de algemene bezoeken

AFDELING	CAMPUS SINT-JOZEF	CAMPUS SINT-ELISABETH
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 19.30 – 20.00 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, hebt u een code nodig en worden de telefoonkosten in rekening gebracht op uw factuur. Een telefooncode krijgt u bij opname of kan u aanvragen bij het onthaal. 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.

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 radioprogramma's 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 bedterminal. 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 te waarborgen, krijgt u op een meerpersoonskamer gratis een wegwerp hoofdtelefoontje van de verpleging. 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 overnachtingsmogelijkheid 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. Aangetekende zendingen of postwissels worden door een medewerker van de sociale dienst aan u bezorgd. Vraag aan uw familieleden en kennissen om duidelijk uw naam, voornaam, de betrokken dienst en het kamernummer te vermelden. Om zelf post te kunnen versturen, kunt u postzegels kopen in de winkeltjes van het ziekenhuis.

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 van 10.00 u tot 17.00 u

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

Naast de cafetaria staan automaten met frisdrank, warme dranken en snacks.

Aan het onthaal staat een broodautomaat.

Campus Sint-Elisabeth

De cafetaria bevindt zich op het gelijkvloers achter het onthaal.

Openingsuren:

weekdagen van 9 uur tot 18.00 u, weekend of op feestdagen van 11.00 uur tot 18.00 u.

U kunt er zowel broodjes als warme maaltijden verkrijgen. Naast de inschrijvingsloketten op het gelijkvloers staan automaten met frisdrank, warme dranken, snacks en brood ...

Op de tweede verdieping (afdeling pneumologie) vindt u een automaat met frisdrank en warme dranken.



*Openingsuren en aanbod in de cafetaria's kunnen wijzigen afhankelijk van de coronamaatregelen.
Zie www.azturnhout.be/bezoeker.*

**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.



Op diensten waar geen bezoek mag komen, kan vuile was worden meegegeven via de give & go op het gelijkvloers.

Winkelen

Op beide campussen is er op het gelijkvloers een winkeltje waar u fruit, tijdschriften, kranten, bloemen, snoepgoed en kleine 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 gedurende één dag (zonder overnachting) voor bepaalde bijkomende onderzoeken of behandelingen naar een ander ziekenhuis moet.
- ▶ 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.

In bepaalde gevallen heeft u recht op een gedeeltelijke terugbetaling van de kosten voor ziekenvervoer. We raden u aan om altijd contact op te nemen met uw ziekenfonds wanneer u beroep doet op patiëntenvervoer. De tegemoetkomingen van de mutualiteiten variëren namelijk sterk.

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. We maken graag tijd om uw vragen te beantwoorden.

Meer info op
www.azturnhout.be/kwaliteitsvolle-zorg#patientparticipatie



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 speelgoed en boekjes 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.



**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.

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 ziekenhuisapothek 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.”*

UW VEILIGHEID

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.
- ▶ 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.

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

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’.

**HOE VERZORGEN
WE ONZE KLEINE
GASTEN?**



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. Om het verblijf voor onze kinderen in het ziekenhuis zo aangenaam mogelijk te maken, heeft de kinderafdeling een charter opgesteld. Dit charter bevat 10 punten om de kindvriendelijke werking in AZ Turnhout te stimuleren.

AZ Turnhout – 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 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 medewerkers, 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 familieleden, 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, ...
- ▶ Ondersteuning in momenten van angst, onzekerheid of verlies van een dierbare.
- ▶ 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/socialdienst.



PATIENTENBEGELEIDING

Psychologische dienst

Een ziekte en ziekenhuisopname is 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.

Voor opgenomen patiënten is het aangewezen eerst een arts te raadplegen zodat hij of zij een consult bij een psycholoog kan aanvragen. Niet opgenomen patiënten worden meestal verwezen door de huisarts, de psychiater of de spoedarts.

Meer info op www.azturnhout.be/psychologen.

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 (ethische zorg).

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 **wilsbeschikking** bespreekt u dit best eerst met uw arts. Hij of zij zal de nodige info, bijvoorbeeld het aanwezig zijn van een wilsbeschikking, ook in uw patiëntendossier opnemen en bespreken met andere zorgverleners. Meer info over ethische zorg vindt u op de website www.azturnhout.be/patient.



PATIENTENBEGELEIDING



*“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 bijstand

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 spirituele en pastorale 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 wordt gewerkt aan een nieuwe stille ruimte op het gelijkvloers. 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 bijstand 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 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 lounge ruimte 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. kinesithérapie, 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 kinderkrullen aankopen.
- ▶ Thuisverpleging: contacteer de sociale dienst indien u verdere verzorging aan huis nodig heeft (contactgegevens op p. 42)

**WAT KOST UW
ZIEKENHUIS-
OPNAME?**



UW FACTUUR

De betaling van uw factuur

Ongeveer een maand na uw ontslag ontvangt u thuis of online via [mynexuzhealth](http://mynexuzhealth.be) (zie pag. 14) de ziekenhuisrekening. Verblijft u langer dan 30 dagen in het ziekenhuis, dan kunt u al 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 de mutualiteit, 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.

Rubrieken van de ziekenhuisfactuur

U kunt uw facturen van AZ Turnhout online terugvinden op www.mynexuzhealth.be. (meer info over mynexuzhealth op p. 14)

Verblijfskosten

Deze kosten omvatten alles wat verband houdt met de kamer waarin u verblijft en de verpleegkundige zorgen die verstrekt worden 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. Voor een éénpersoonskamer betaalt u een supplement. Dit supplement wordt niet aangerekend als u om medische redenen of bij gebrek aan een meerpersoonskamer op een éénpersoonskamer verblijft.

Forfaitaire kosten

Kosten die een ziekenhuis wettelijk gezien via een forfaitair bedrag aanrekent aan de patiënt.

Apotheekkosten

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.

Medische en paramedische honoraria

Dit zijn de kosten voor de onderzoeken en behandelingen van artsen, kinesisten, enzovoort. U vindt op de factuur terug hoeveel u zelf moet betalen (remgeld) en hoeveel uw ziekenfonds bijdraagt. Indien u heeft gekozen voor een éénpersoonskamer, kunnen er ereloonsupplementen op de factuur staan.

Andere leveringen

Leveringen van bloed, bloedplasma, bloederivaten, 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.

Een overzicht van de huidige tarieven, artsenconventionering, remgelden en kosten kunt u terugvinden op **www.azturnhout.be/kostprijs**. Ook kunt u op de website voor enkele veel voorkomende ingrepen of behandelingen een online kostensimulatie opvragen.

Vindt u op de website niet wat u zoekt en hebt u vragen over kosten of over uw factuur? Neem dan contact op met onze dienst patiëntenadministratie op weekdays van 8.30 tot 12.00 uur en van 13.30 tot 16.00 uur.

☎ 014 44 41 51

✉ patientenadministratie@azturnhout.be

► U vindt de contactgegevens op uw factuur

Bijna alle artsen van AZ Turnhout zijn geconventioneerd, wat betekent dat zij de afgesproken riziv-tarieven altijd volgen. Maar ook de zorgverleners die niet of gedeeltelijk geconventioneerd zijn, passen in AZ Turnhout de conventietarieven toe. Een lijst is beschikbaar aan het onthaal of op de website.

**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 dienstverlening.
- ▶ 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 bescherming van de persoonlijke levenssfeer
- ▶ Recht op pijnbestrijding.
- ▶ Recht op klachtenbemiddeling door de bevoegde ombudsfunctie
- ▶ Recht op het aanduiden van een vertrouwenspersoon of vertegenwoordiger

En heeft u ook plichten?

Wij ontvangen u graag als gast in ons huis, maar een gast heeft ook bepaalde plichten. 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? Vraag de brochure *‘Een uitnodiging tot dialoog’* aan het onthaal of ga kijken op www.azturnhout.be/patientenrechten.

**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.

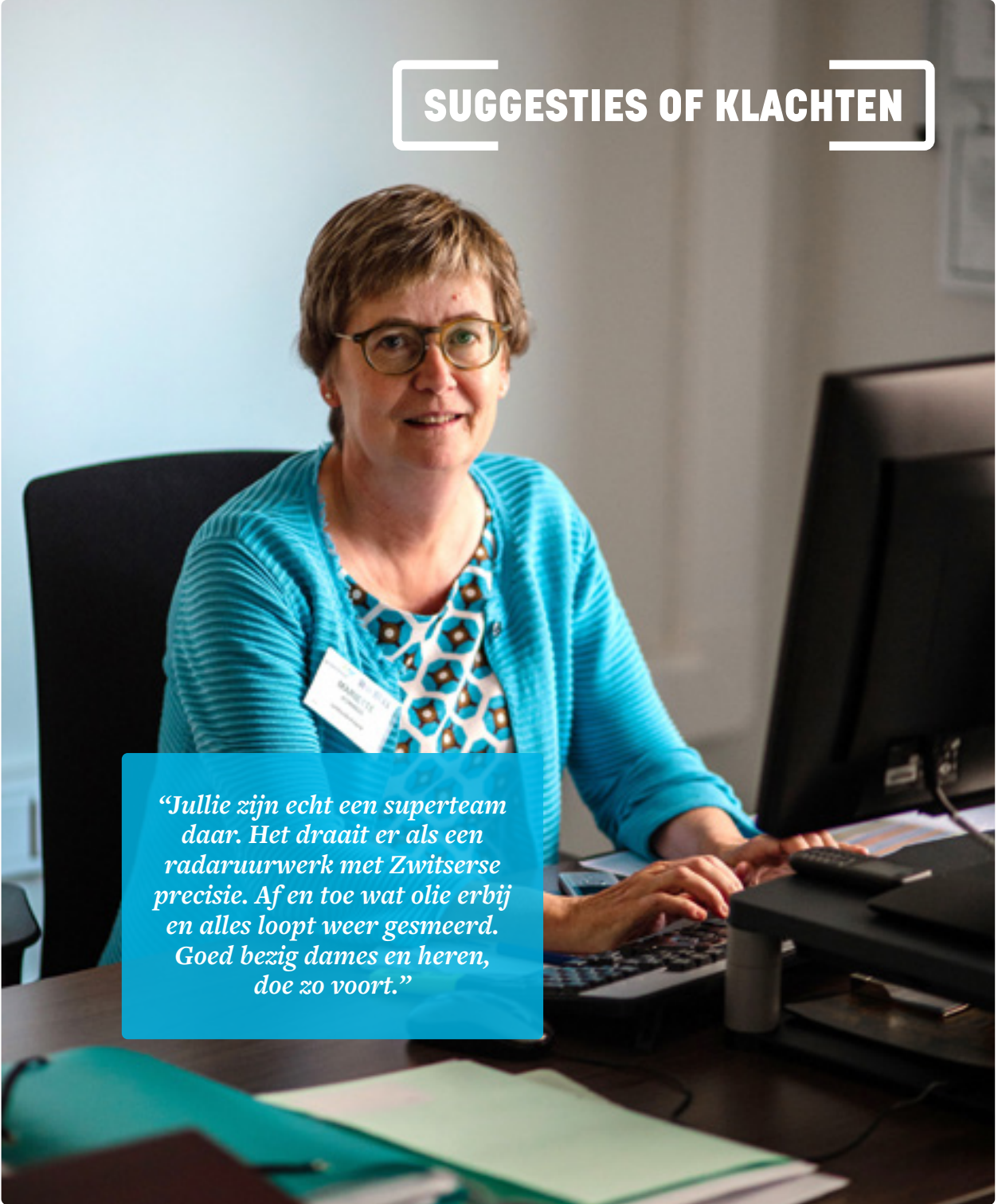
Het eerste wat u kunt doen bij een probleem is dit rustig aankaarten bij de betrokken arts of ziekenhuismedewerker. Zo kunnen veel problemen al opgelost worden.

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 beroepsbeoefenaars 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, ombudsdienst, t.a.v. Mariette Konings, 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 vrijdagvoormiddag (route A15).

Omwille van vakantie of gesprekken op de andere campus kan het gebeuren dat de ombudsvrouw toch niet bereikbaar is op bovenstaande dagen. De onthaalmedewerkers informeren u graag over de bereikbaarheid van de ombudsdienst.

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

Campus Sint-Elisabeth:

- ▶ Parkeerplaatsen 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:

- ▶ 1 Turnhout – Vosselaar – Beerse (halte Stadspark)
- ▶ 2 Turnhout Markt – Station – Parkwijk

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:

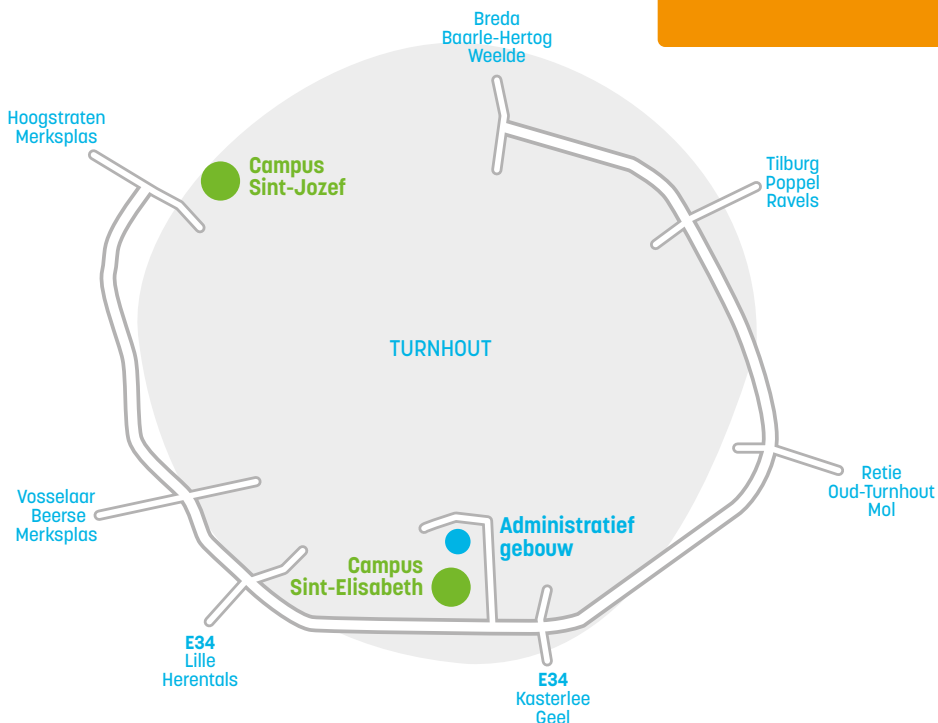
014 40 68 30

Financiële informatie:

014 44 41 51

Levensbeschouwelijke
bijstand:

014 40 68 38



**WIE IS
AZ TURNHOUT?**

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

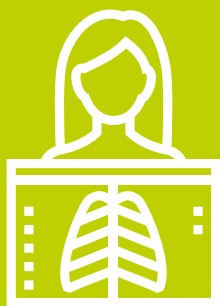
AZ Turnhout wil de patiënt gespecialiseerde en kwalitatieve zorg dicht bij huis bieden. Patiënten uit de ruime Kempense regio moeten voor de meeste behandelingen niet langer uitwijken naar Antwerpen of Leuven, maar krijgen kwalitatief hoogstaande zorg in hun eigen omgeving, dicht bij hun familie en naasten.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



202 artsen
1998 medewerkers
113 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



Steunt u mee ons partnerziekenhuis
in Fataki (Noordoost-Congo)?
Stort uw bijdrage op rekening
IBAN BE92 3100 9000 0023 op naam van
'Memisa – AZ Turnhout' met de
gestructureerde mededeling
911/6000/00043. Meer info op
www.azturnhout.be/helpfataki.



Colofon

Editie januari 2022

*Redactie: dienst communicatie AZ Turnhout
i.s.m. managementteam en diensthoofden*

Fotografie: Marc Vervoort

Opmaak: Brandle

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

