



**A.S.Z.**  
ZIEKENHUIS

| Autonome verzorgingsinstelling



Informatiebrochure

# **Onthaalbrochure A.S.Z.**

# **| Inhoudsopgave**



Samen werken aan zorg	4
Uw opname voorbereiden	6
Uw verblijf	10
Veilige behandeling	17
Terug naar huis	19
Financiële informatie	21
(On)tevreden?	28
Privacy en mijn dossier	29
Algemene telefoonnummers	32
Bereikbaarheid van het ziekenhuis en parkeermogelijkheden	33
Parkeertarieven	35

# | Samen werken aan zorg

Een ziekenhuisbezoek is vaak onverwacht en gaat gepaard met allerlei emoties. Hoe u uw ziekenhuisbezoek ervaart, is voor ons een belangrijk onderdeel van kwaliteitsvolle zorg. We kijken dan ook verder dan uw medisch dossier en luisteren actief naar uw verhaal. Wij, artsen en medewerkers van A.S.Z., zetten u als patiënt centraal in ons ziekenhuis en denken mee vanuit uw perspectief.

## Vriendelijkheid en respect

- We verwelkomen u op een hartelijke, gastvrije manier.
- We omringen u met de zorg waarmee wij in uw geval omringd zouden willen worden.
- We houden rekening met uw persoonlijke noden, uw sociale en uw familiale situatie.
- We maken wederzijdse afspraken, we komen deze na en verwachten dit ook van u.
- Bedankt om onze medewerkers correct en met hetzelfde respect te behandelen.

## Professionele communicatie

- We stellen ons steeds voor met naam en functie.
- We geven u de juiste informatie op het juiste moment. We informeren u over uw onderzoek, ingreep of behandeling en eventuele wachttijden. Duurt het wat langer dan verwacht, dan zeggen wij u waarom.
- Bedankt om ons onmiddellijk aan te spreken bij vragen, onduidelijkheden, ongerustheden en suggesties.

## Inspraak en betrokkenheid

- We vinden het belangrijk dat u en uw familie begrijpen wat er gebeurt en dat u als een gelijkwaardige partner deelneemt aan uw zorg. We nodigen u uit om vragen te stellen en om mee beslissingen te nemen in de mate dat u dit wenst.
- We vinden uw mening belangrijk omdat ze bijdraagt tot de voortdurende verbetering van onze werking en de kwaliteit van onze dienstverlening.
- Bedankt om deel te nemen aan tevredenheidsenquêtes en focusgroepen.

## Kwaliteit

- We engageren ons om samen met u een veilige en kwaliteitsvolle zorg te bieden.
- Onze zorg gaat verder dan lichamelijke zorg. We hebben oog voor uw algemeen welbevinden en zorgen voor u op psychisch en sociaal vlak. We beperken zoveel als mogelijk pijn en ongemakken.
- W spelen optimaal in op uw vragen en behoeften zodat u zich comfortabel voelt. We hebben respect voor uw privacy en rekenen er op dat dit respect wederzijds is.
- Uw zorgtraject, binnen en buiten het ziekenhuis, is afgestemd op uw noden, keuzes en verwachtingen. A.S.Z. en haar zorgpartners stellen u als patiënt centraal.

# I Uw opname voorbereiden

## Welkom in het A.S.Z.

U wordt binnenkort opgenomen in ons ziekenhuis. Wij heten u van harte welkom! In deze brochure vindt u heel wat praktische informatie over het ziekenhuis en uw ziekenhuisverblijf. Indien u nog vragen heeft, aarzel dan niet om extra inlichtingen te vragen aan onze artsen en medewerkers. Zij helpen u graag om uw verblijf zo aangenaam mogelijk te maken. We wensen u van harte een spoedig herstel!

## Vooropname

Uw huisarts of behandelend arts heeft uw opname met u al besproken. Indien u hulp nodig heeft om uw geplande opname voor te bereiden kan u terecht bij het loket 'vooropname'. Tijdens een vertrouwelijk gesprek zal men alle administratieve formaliteiten en financiële informatie met u doorlopen en u het nodige advies verlenen.

## Waar dient u zich aan te melden?

Het loket 'vooropname' bevindt zich op iedere campus ter hoogte van de inschrijvingsbalie (onthaal). Neem een ticket 'vooropname' en neem plaats in de wachtzaal. De wachttijd wordt beperkt tot een minimum.

## Wanneer kan u langskomen?

Na uw consultatie bij uw arts of op afspraak. U kan een afspraak maken telefonisch of per e-mail.

- Campus Aalst: **T** 053/ 76 40 29
- Campus Geraardsbergen: **T** 054/43 21 17
- Campus Wetteren: **T** 09/368 82 98
- **E** vooropname@asz.be



### **Wat brengt u mee naar de vooropname?**

Breng alle nodige documenten mee: uw identiteitskaart, bewijs van hospitalisatieverzekering en/of formulieren van uw hospitalisatieverzekering indien de medewerkers van de opnamedienst die moeten invullen en uw patiëntenboekje.

### **Wat brengt u mee?**

#### **Administratief**

- Identiteitskaart of geldige verblijfsvergunning, kids-ID indien beschikbaar
- Documenten met betrekking tot uw hospitalisatieverzekering (eventueel ASSURCARD, ...)
- Telefoonnummer en adres van een contactpersoon tot wie men zich kan wenden tijdens uw verblijf
- Contactgegevens van uw huisarts

#### **Bij een arbeidsongeval**

- Naam en adres van de werkgever
- Naam en adres van de verzekeringsmaatschappij
- Polisnummer van de verzekering van de werkgever

#### **Medisch**

- Eventuele verwijsbrief van de arts
- Uw bloedgroepkaart en eventueel vaccinatiekaart

- Een lijst met de medicatie (met of zonder voorschrift) die u thuis gebruikt, de dosis, het tijdstip van inname, alsook de medicatie zelf
- Kaartje met eventuele vermelding van allergieën of dieet
- Eventuele medische documenten (RX-foto's, laboresultaten, ...)
- Ingevuld patiëntenboekje, vragenlijsten of andere formulieren, wanneer uw behandelend arts u dit vooraf heeft meegegeven

### Persoonlijk (bij een meerdaagse opname)

- Aangepaste kledij: nachtkledij, kamerjas, ondergoed, zakdoeken, pantoffels (bij voorkeur plat, gesloten hiel en slipvrij)
- Knuffel en eventueel fopspeen bij opname van een kind
- Toiletgerief: handdoek, washandje, zeep, tandenborstel, tandpasta, scheergerief, kam, ...
- Eventueel bril en/of lenzen

### Voor personen uit EU- en verdragslanden

- Voor een niet-geplande opname: een geldige EU-kaart
- Voor een geplande opname: een E112-document<sup>1</sup>
- Voor een arbeidsongeval: een E123-document<sup>1</sup>

### Wat brengt u niet mee?

Het ziekenhuis is een drukbezochte instelling. **We raden u aan geen kostbare voorwerpen op uw kamer te bewaren.** De directie van het A.S.Z. kan geenszins aansprakelijk gesteld worden bij verlies of diefstal. Mocht u tijdens uw verblijf in het ziekenhuis toch het slachtoffer worden van een diefstal, verwittig dan zo snel mogelijk een verpleegkundige, zodat de nodige stappen ondernomen kunnen worden.

*Opgelet: prothesen (bril, gebit, ...) die u voor een onderzoek of behandeling*



*moet verwijderen, dient u zelf te bewaren.*

## Wie verwittigt u van uw opname?

- uw ziekenfonds
- uw maatschappij voor hospitalisatieverzekering
- uw huisarts
- uw werkgever

## Opname van een kind

Wanneer uw kind wordt opgenomen, heeft u het recht bij uw kind te verblijven. Indien u dat wenst, dient u dit bij de inschrijving te vermelden. Kiest u in dat geval voor een individuele kamer, dan zal u dit in het opnameformulier dienen te ondertekenen. Hou er rekening mee dat u voor een éénpersoonskamer meer betaalt dan voor een gemeenschappelijke kamer. U betaalt een kamersupplement en de behandelende artsen rekenen tot 150 % supplementair ereloon aan. De opnamedienst zal u hierover graag meer informatie geven. Lees ook de brochure "Opname van kinderen in het A.S.Z.", die u zowel bij de dienst Inschrijvingen, op de kinderafdeling als op de website ([www.asz.be](http://www.asz.be)) kan terugvinden.

# I Uw verblijf

## Inschrijven

### Hoe schrijft u zich in?

Bij aankomst laat u zich eerst inschrijven ter hoogte van het onthaal (gelijkvloers). De persoon die uw inschrijving regelt, overloopt met u alle informatie noodzakelijk voor uw verblijf. Uw inschrijving duurt slechts enkele minuten.

## Opnameformulier

Er wordt u gevraagd een opnameformulier te ondertekenen. Dit omvat onder meer de keuze van de kamer en de vraag of u wenst verzorgd te worden tegen verbintenistarief of niet.

## Uw kamerkeuze

U kan kiezen voor:

- Een individuele kamer
- Een tweepersoonskamer of meerpersoonskamer

**Let wel: deze keuzes hebben een invloed op de prijs die u zal betalen. Lees daarom aandachtig het opnameformulier en aarzel niet om meer informatie te vragen aan onze medewerkers bij de inschrijfbalie.**

Als u voor een éénpersoonskamer kiest, hou er dan ook rekening mee dat de zorgverleners een supplementair honorarium kunnen aanrekenen (max. 150 %, uitgezonderd plastische heelkunde: max. 300%). Op meerpersoonskamers wordt een accomodatieforfait aangerekend voor een aantal diverse kosten

zoals huur telefoontoestel (gesprekskosten worden apart gerekend), koelkast, dranken en tv, ongeacht of u hiervan gebruik maakt en hoeveel. Deze accommodatieforfait geldt niet voor een verblijf op intensieve zorgen, palliatieve zorgen en pediatrie.



**De opnamedienst houdt zoveel mogelijk rekening met uw keuze.** U begrijpt dat de gewenste kamer niet altijd onmiddellijk ter beschikking is. In dat geval tracht de hoofdverpleegkundige u tijdens uw verblijf zo snel mogelijk de gevraagde kamer aan te bieden. **Sommige ziekenfondsen en verzekeringsmaatschappijen komen tegemoet in de supplementaire kosten bij een meerdaagse opname en dagopname.**

**Heeft u een hospitalisatieverzekering?** Neem dan ruim vóór de dag van opname contact op met uw verzekeringsinstelling om uw opname te melden.

Indien u dit wenst kan u bij inschrijving voor opname of dagopname melden dat u over een hospitalisatieverzekering beschikt (kaart, naam verzekering, polisnummer). Met sommige ziekenfondsen en verzekeringsmaatschappijen bestaan akkoorden om de supplementaire kosten onmiddellijk aan hen voor betaling aan te bieden, in dit geval moet u dit melden bij opname.

## Telefoon

Er zijn geen telefoons op de patiëntenkamers. Patiënten kunnen op hun kamer gebruik maken van hun eigen mobiele telefoon.

Als je familielid geen mobiele telefoon heeft, kan de onthaalmedewerker je doorverbinden naar de verpleegafdeling waar jouw familielid is opgenomen. Daar helpen ze jou graag verder.



**Op bepaalde plaatsen in het ziekenhuis is gsm-gebruik verboden.** Een gsm kan een medisch toestel beïnvloeden en ontregelen. Daar waar het gsm-verbod geldt, wordt dit duidelijk aangegeven. Gelieve op die plaatsen steeds uw gsm uit te schakelen. De draagbare telefoons die artsen en ziekenhuispersoneel bij zich hebben zijn speciale ziekenhuistoestellen die geen storingen veroorzaken.

## Draadloos internet (wifi)

Op alle drie de campussen is gratis wifi (ASZ\_Gast) beschikbaar. De toegang is vrij. U dient enkel de gebruiksvoorwaarden te aanvaarden, deze verschijnen bij het inloggen.

## Onthaal op de afdeling

Op de afdeling wordt u door een medewerker onthaald. De verpleegkundige vraagt u enkele inlichtingen die belangrijk zijn voor een goede verzorging, zoals:

- uw medicatiegebruik;
- eventuele allergieën aan medicatie, ontsmettingsstof of kleefpleister, voeding, latex, contrastvloeistof;
- een telefoonnummer van uw contactpersoon;

- voedingsgewoonten of dieet.

Bij een opname in het A.S.Z. krijgt elke patiënt een armbandje rond de pols, waarop de persoonsgegevens staan. **Draag uw identificatiebandje gedurende uw hele ziekenhuisverblijf.** Als het door omstandigheden toch zou loskomen, vraag dan een nieuw bandje aan uw verpleegkundige. Het is een middel om u steeds correct te identificeren.

## Personeel

Het personeel en onze vrijwilligers dragen een identificatiebadge met vermelding van naam en functie. Leerlingen herkent u aan het logo van de school dat op het uniform gedrukt staat. Iedereen is gebonden aan het beroepsgeheim. Alle zorgen die toekomstige verpleegkundigen en artsen u toedienen, gebeuren onder nauwlettend toezicht en u kan hun tussenkomst ook weigeren. Het A.S.Z. beschikt op de campussen Aalst, Wetteren en Geraardsbergen over een interne patiëntenvervoerdienst. Deze dienst staat in voor het vervoer en de begeleiding van en naar een onderzoekseenheid of het operatiekwartier.

## Een dag op de afdeling

De tijdstippen voor verzorging, medicatie en artsenbezoek kunnen verschillen naargelang de afdeling waar u opgenomen bent. Indien u in de loop van de dag de verpleegafdeling tijdelijk verlaat, meldt u dit aan de verpleegkundigen. Gelieve een kamerjas en veilige pantoffels aan te trekken indien u de kamer verlaat.



## Maaltijden

De maaltijden worden op de volgende tijdstippen geserveerd:

- Ontbijt: van 07u30 tot 08u00
- Middagmaal: van 11u30 tot 12u00
- Avondmaal: van 17u00 tot 18u00

Indien u een dieet dient te volgen, wordt het menu aangepast.

## Sociale dienst

De sociale dienst zoekt voor de patiënt of de familie, een oplossing bij problemen van persoonlijke, familiale, financiële of sociale aard.

U kunt bij de sociale dienst terecht met vragen over thuishulp na ontslag, verblijf in een hersteloord, plaatsing in een rusthuis of dienst voor revalidatie, administratieve formaliteiten (zoals het in regel brengen met het ziekenfonds), bespreken van betalingsproblemen, een vertrouwelijk gesprek,... Al deze contacten blijven uiteraard **strikt vertrouwelijk**. Wenst u of uw familie een gesprek met de sociale assistent(e) van uw afdeling, verwittig dan de hoofdverpleegkundige. De sociale dienst is bereikbaar iedere werkdag van 08u30 tot 12u00 en van 13u00 tot 17u00.

## Palliatief supportteam (PST)

Ongeneeslijk zieke patiënten en hun naasten kunnen beroep doen op het palliatief supportteam (PST). Dit team bestaat uit daartoe gespecialiseerde artsen en verpleegkundigen, een psychologe, een maatschappelijk werker, een pastoor, een moreel consulente,... Zij bieden onder andere informatie, psychologische en sociale ondersteuning, spirituele begeleiding en goede pijn- en symptoomcontrole binnen het ziekenhuis. Tevens zorgen zij

voor eventuele verdere opvolging bij ontslag. Indien u dit wenst, kan uw behandelende arts of hoofdverpleegkundige met dit team contact opnemen.



## Geriatrisch Support Team (GST)

Bij de opname worden personen vanaf 75 jaar, die niet op een geriatrische afdeling zijn opgenomen, gescreend op een 'geriatrisch profiel'. Op basis van deze resultaten kan de interne geriatrische liaison (IGL) worden ingeschakeld. Het doel is om de geriatrische patiënt in zijn totaliteit te benaderen via een multidisciplinaire aanpak. De patiënt wordt verder geëvalueerd via meetinstrumenten en vragenlijsten.

Een multidisciplinair team bespreekt de resultaten en deelt ze mee aan de behandelende arts. Aan de patiënt en de familie worden adviezen gegeven bijvoorbeeld rond valpreventie. Indien u contact wenst met de IGL kan de hoofdverpleegkundige dit voor u regelen.

## Rookverbod

**In het A.S.Z. geldt een algemeen rookverbod voor medewerkers, patiënten en bezoekers. We zijn een rookvrij ziekenhuis. Dit wil dus ook zeggen dat er niet meer mag gerookt worden op de parking wanneer u van uw auto naar de ingang stapt, enkel in de rookgedoogzones zelf.** Mogen wij u verzoeken om ook aan de in- en uitgangen van het ziekenhuis **niet te roken**.

## De bezoeken

U vindt de meest recente bezoekenregeling altijd op onze website: <https://www.asz.be/nl/bezoeker>. Uiteraard zijn er tal van uitzonderingen op de algemene bezoekenregeling (denk aan Intensieve Zorgen, Pediatrie, Materniteit,...). Bekijk daarom steeds vooraf onze website voor alle

informatie. Gelieve geen fruit, bloemen of geschenken mee te brengen.

## **Radio en televisie**

Radio en televisie zijn op elke kamer beschikbaar.

## **Briefwisseling**

Dagelijks wordt de post op uw verpleegafdeling bezorgd. Brieven die u wenst te versturen, dient u gefrankeerd af te geven aan een verpleegkundige of aan de onthaaldienst. Geef aan eventuele correspondenten het ziekenhuisadres, de verpleegeenheid en het kamernummer.

## **Kranten en tijdschriften**

Deze zijn dagelijks te koop: op de campus Aalst in de ziekenhuiswinkel. Openingsuren: weekdays van 08u30 tot 19u00 -weekend en feestdagen van 13u30 tot 17u30. Op de campussen Wetteren en Geraardsbergen zijn deze te koop aan het onthaal.

## **Cafeteria**

Op campus Geraardsbergen en Aalst bevindt zich op het gelijkvloers, nabij het onthaal, een cafeteria.



# | **Veilige behandeling**



## **Geef alle informatie over uw gezondheidstoestand**

**Bereid u goed voor op het gesprek met uw zorgverlener.** Noteer uw vragen vooraf op papier. Vertel de zorgverlener hoe u zich voelt en hou geen informatie achter die belangrijk kan zijn voor uw zorg. Alle informatie wordt immers vertrouwelijk behandeld. Maak duidelijk wat u van uw zorgverlener verwacht.

## **Stel vragen als u iets niet begrijpt**

**Het is belangrijk dat u en uw familie begrijpen wat er gebeurt en vooral dat u actief deelneemt aan de zorg.** Maak duidelijk als u iets niet begrijpt of als u ergens over twijfelt. Om de juiste zorg te krijgen heeft u als patiënt recht op alle informatie over uw behandeling.

## **Stel vragen als uw medicijnen er anders uitzien dan gewoonlijk**

Als u in het ziekenhuis nieuwe medicatie krijgt, is het belangrijk dat u weet waarom u deze moet nemen. Stel vragen als de kleur of de vorm van uw medicijnen anders zijn dan u gewend bent of als u meer of minder medicijnen krijgt dan gewoonlijk.

## **Help mee aan een veilige behandeling**

**Een correcte patiëntenidentificatie is cruciaal voor veilige zorg.** Draag daarom steeds uw identificatiebandje tijdens een ziekenhuisopname. Elke handeling in het ziekenhuis vraagt een correcte identificatie: inschrijven, labo-onderzoek, geneesmiddelen toedienen, operatie, enz.

### **Een incident melden**

Een (bijna-)incident wordt gezien als een onbedoelde gebeurtenis tijdens de zorg of behandeling die tot schade heeft geleid, had kunnen leiden, of (nog) zou kunnen leiden. Het is belangrijk dat alle incidenten of bijna-incidenten, gemeld worden. Zo kunnen we de kwaliteit van onze zorg verbeteren.

**Meer informatie over kwaliteit en patiëntveiligheid vindt u op onze website terug: <http://www.asz.be/kwaliteit>.**

# | **Terug naar huis**



Uw behandelend arts bepaalt na bespreking met de hoofdverpleegkundige uw ontslag. Zij zullen u tijdig de datum en het uur waarop u het ziekenhuis mag verlaten meedelen. **In principe gebeurt het ontslag in de loop van de voormiddag.** Gelieve hiermee rekening te houden wanneer u vervoer dient te regelen. **De ziekenhuisfactuur wordt ten vroegste 40 dagen na de opname aan u toegestuurd.** Verlaat u vroegtijdig het ziekenhuis zonder toestemming van de arts, dan dient u een verklaring te ondertekenen dat u op uw eigen verantwoordelijkheid handelt.

## **Wat krijgt u mee ?**

Bij het ontslag ontvangt u: een brief voor de huisarts, eventuele documenten voor uw nabehandeling en andere door u aangevraagde documenten (verzekering, eventuele arbeidsongeschiktheid, ...).

## **Vervoer**

Ervaart u problemen voor het regelen van vervoer? Richt u dan tot de verpleegkundigen op de afdeling waar u bent opgenomen. Zij zullen uw vraag doorgeven aan de coördinator ziekenvervoer in het ziekenhuis.

## **Niet-dringend zittend en liggend ziekenvervoer**

U kan beroep doen op niet-dringend ziekenvervoer wanneer u het ziekenhuis verlaat of wanneer u naar het ziekenhuis komt. Bij het verlaten van het ziekenhuis na een opname zal de verpleegkundige de coördinator verwittigen, die op zijn beurt het vervoer zal aanvragen.

Dit vervoer kan met een gewone wagen doorgaan of met gespecialiseerd rolwagenvervoer of liggend vervoer. De kosten van het vervoer van en naar het ziekenhuis in het kader van een geplande opname zal u zelf moeten bekostigen. Meestal zal uw ziekenfonds wel voor een gedeelte tussenkomen in de gemaakte kosten. Bij het aanvragen van het vervoer zal zoveel mogelijk rekening gehouden worden met de geldende afspraken binnen uw ziekenfonds zodat u recht heeft op een gedeeltelijke terugbetaling.

Meer info over de terugbetalingsvoorwaarden vraagt u best aan uw ziekenfonds.

## **Inter-ziekenhuisvervoer**

Wanneer u een transport nodig heeft tussen twee campussen van het A.S.Z., vallen deze kosten steeds ten laste van het A.S.Z. Dit is ook het geval als u tijdens een meerdaagse opname in ons ziekenhuis een behandeling of onderzoek nodig hebt in een ander ziekenhuis en dus op dezelfde dag terugkeert naar het A.S.Z. In het geval dat u naar een ander ziekenhuis gebracht wordt met een opname van minimaal 1 nacht ter plaatse, zal u zelf de kosten voor dit vervoer moeten betalen. Dit opnieuw rekening houdend met de geldende afspraken binnen uw ziekenfonds.

# | Financiële informatie



## Voorschot

Elk ziekenhuis heeft het recht om een voorschot te vragen. In bepaalde gevallen zal bij de inschrijving een voorschot gevraagd worden dat later verrekend wordt op de factuur. Het voorschot wordt bij voorkeur met bancontact betaald

### Wanneer betaalt u een voorschot?

Indien u niet bent aangesloten bij een mutualiteit of uw mutualiteit is niet in regel en u bevindt zich in één van onderstaande situaties:

- Een opname met overnachting (625 euro/dag)
- Een dagopname (de kostprijs is afhankelijk van de ingreep, vraag dit aan uw behandelende arts of de dienst facturatie)
- Verpleging op de spoedgevallendienst (375 euro/dag)
- Een raadpleging (in samenspraak met de behandelend arts)

**Voor behandelingen die de ziekteverzekering niet terugbetaalt, zoals plastische heelkunde om louter esthetische redenen. Bij sommige esthetische ingrepen wordt het volledige bedrag van de ingreep geïnd enkele dagen voor de opname. In dat geval zal de arts dit vooraf bekendmaken. Ook het bedrag zal de arts dan vooraf bekendmaken.**

## De kamerkeuze en de financiële gevolgen

Dit zijn de kosten die rechtstreeks verband houden met uw ziekenhuisverblijf.

De prijs varieert afhankelijk van uw kamerkeuze.

Iedere verzekerde patiënt betaalt enkel het remgeld op de verblijfskosten.

Hoeveel dat remgeld bedraagt is wettelijk bepaald en hangt van een de verzekerbaarheid van de patiënt. Alle informatie over de kosten van een ziekenhuisopname vindt u op onze website: <https://www.asz.be/nl/patient/kosten-en-prijstramingen/ziekenhuisfactuur>

**Indien u voor een éénpersoonskamer kiest, hou er dan ook rekening mee dat de zorgverleners een supplementair honorarium kunnen aanrekenen (max. 150 %, uitgezonderd plastische heelkunde: max. 300%).**

Op **meerpersoonskamers wordt een accommodatieforfait** aangerekend voor een aantal diverse kosten zoals huur telefoontoestel (gesprekskosten worden apart gerekend), koelkast, dranken en tv, ongeacht of u hiervan gebruik maakt en hoeveel. Deze accommodatieforfait geldt niet voor een verblijf op intensieve zorgen, palliatieve zorgen en pediatrie.

**In volgende gevallen wordt er geen supplement op een éénpersoonskamer aangerekend:**

- indien u om medische redenen op een éénpersoonskamer opgenomen wordt. De behandelend arts zal dit dan schriftelijk bevestigen;
- indien u zonder het te vragen op een éénpersoonskamer terecht komt bij plaatsgebrek op gemeenschappelijke kamers;
- indien u opgenomen wordt op een eenheid voor intensieve zorgen waaronder hartbewaking (CCU) of spoedgevallenzorg.



Op de afdeling pediatrie kan u kiezen om de nacht door te brengen bij uw kind. Voor deze rooming-in rekent het ziekenhuis een supplement aan.

## Kamersupplementen

- Kamersupplement voor eenpersoonskamer: €75/dag
- Accommodatieforfait voor dagopname op meerpersoonskamer: €4,25
- Overnachting verwante (incl. maaltijden): €60,00/nacht
- Overnachting ouder - begeleider (incl. maaltijden): €17,00/nacht
- Accommodatieforfait meerpersoonskamer (incl. maaltijden): €7,25/nacht
- Ontbijt bezoeker: €4,00
- Middagmaal bezoeker: €7,00
- Avondmaal bezoeker: €5,00
- Flesvoeding baby per fles: €3,00

## Het ereloon en het ereloosupplement

De artsen rekenen per prestatie een ereloon aan. Een deel van dit ereloon is ten laste van het ziekenfonds. Het remgeld is voor rekening van de patiënt. Bovenop het ereloon betaalt de patiënt **een supplement voor een verblijf op een éénpersoonskamer. Tenzij u daar buiten uw wil verblijft** bijvoorbeeld omdat er geen andere kamer ter beschikking is. Het ereloosupplement bedraagt **150%**. Enkel voor esthetische ingrepen is het ereloosupplement 300%. **Ereloosupplementen zijn volledig ten laste van de patiënt.** Het ziekenfonds betaalt hierop niets terug.

**Opgelet!** Indien u kiest voor een éénpersoonskamer, mogen artsen een supplement aanrekenen op hun ereloon. Dit ereloonsupplement (max. 150%, uitgezonderd plastische heelkunde: max. 300%) mag aangerekend worden ongeacht het feit of de arts al dan niet verbonden (geconventioneerd) is.

## **Apotheekkosten: geneesmiddelen en implantaten**

Elke patiënt betaalt een vast bedrag van € 0,62 per dag voor de terugbetaalbare geneesmiddelen. De patiënt betaalt een supplement en 10% op de totale kostprijs van terugbetaalbare implantaten, prothesen en medische hulpmiddelen. Voor endoscopisch en viscerosynthesemateriaal betaalt de patiënt 90% van de tarieven en 10% op de afleveringsmarge.

**De niet-terugbetaalbare geneesmiddelen, producten, implantaten, prothesen etc. worden volledig aan de patiënt aangerekend.**

## **Andere leveringen en diverse kosten**

Bloed, bloedderivaten, gipsmateriaal, radio-isotopen, moedermelk,... zijn gedeeltelijk of volledig ten laste van de patiënt. De lijst met diverse kosten is beschikbaar op onze website: [www.asz.be/nl/patient/kosten-en-prijsramingen/ziekenhuisfactuur](http://www.asz.be/nl/patient/kosten-en-prijsramingen/ziekenhuisfactuur)

## **De conventiestatus van de arts**

In België geldt het systeem waarbij tweejaarlijks tarieven worden afgesproken tussen de artsen, de ziekenfondsen en de overheid. Elke individuele arts kan deze overeenkomst ('conventie') aanvaarden, gedeeltelijk aanvaarden of niet aanvaarden. Afhankelijk van de situatie



wordt er een status aan de arts toegekend. Op onze website staat de conventiestatus bij iedere arts vermeld.



### Er zijn drie mogelijkheden:

- de zorgverlener aanvaardt het akkoord met de ziekenfondsen. Dit zijn geconventioneerde zorgverleners. Zij rekenen de officiële tarieven aan en mogen geen ereloon-supplementen vragen.
- de zorgverlener aanvaardt het akkoord met de ziekenfondsen, maar rekent enkel op bepaalde plaatsen of tijdstippen het officiële tarief aan. Dit zijn gedeeltelijk geconventioneerde zorgverleners.
- de zorgverlener aanvaardt het akkoord met de ziekenfondsen niet en bepaalt vrij het honorarium. Dit zijn niet-geconventioneerde zorgverleners.

Of een arts al dan niet verbonden is, vindt u terug op onze website en aan het secretariaat van de consultatie. Er is ook een overzichtslijst beschikbaar aan de onthaalbalie. Vraag gerust tot welk stelsel uw arts behoort.

## De derdebetalersregeling en hospitalisatieverzekering

U betaalt alleen het bedrag dat voor uw rekening is (het persoonlijk aandeel) bij een opname. Tenminste wanneer u bent aangesloten bij een ziekenfonds en volledig in orde bent met de ziekteverzekering. **Wij adviseren om indien u een hospitalisatieverzekering heeft, uw verzekeraar te contacteren.**

Voorals u kiest voor een éénpersoonskamer. Dit om na te gaan of de kamer en de bijkomende erelonen en supplementen gedekt worden. Afhankelijk van de verzekeraar, worden facturen rechtstreeks aan de verzekeraar of rechtstreeks aan de patiënt gericht.

## Wanneer ontvangt u de factuur en wanneer moet u betalen?

Ongeveer 1 à 2 maanden na ontslag uit het ziekenhuis ontvangt u de **factuur**. U dient de factuur binnen de 30 kalenderdagen te betalen. De factuur bestaat altijd uit 2 exemplaren. Soms zijn het er meer. Het is mogelijk dat extra onderzoeken tijdens het verblijf apart worden gefactureerd. Ook voor een opname via de spoedgevallen, volgt een aparte afrekening.

## Wenst u een prijsraming?

Het A.S.Z. stelt voor de meest voorkomende ingrepen en onderzoeken een prijsraming ter beschikking. De geschatte bedragen geven enkel een richtbedrag. Want soms varieert de werkelijke kostprijs door onvoorziene omstandigheden (bv. extra onderzoeken en/of ingrepen, complicaties). Opgelet: bepaalde kosten (telefonie, rooming-in, ...) zijn niet inbegrepen in deze prijsraming. Deze vindt u terug op onze website: <https://www.asz.be/nl/patient/kosten-en-prijsramingen/prijsramingen>

**Staat uw ingreep niet in de lijst op onze website? Contacteer onze dienst facturatie:**

**T** 053 76 68 59 of 053 76 68 60

**E** [facturatie@asz.be](mailto:facturatie@asz.be)

**Let op! Prijsramingen worden enkel ter informatie meegedeeld en zijn in geen geval bindend. De uiteindelijke werkelijke kostprijs kan m.a.w. variëren.**

## In volgende gevallen wordt u doorverwezen naar de dienst debiteuren

1. U verwacht betalingsproblemen. De dienst debiteuren zal samen met u samen de mogelijkheden om de kosten te drukken bekijken en een afbetalingsplan voorstellen.
2. U bent niet aangesloten bij een Belgisch ziekenfonds of is niet in orde met uw ziekteverzekering. Deze informatie vindt u ook op de website: <https://www.asz.be/nl/patient/kosten-en-prijsramingen>



# I (On)tevreden?

Met opmerkingen, suggesties, incidenten, vaststellingen van onveilige situaties of klachten kunt u terecht bij de hoofdverpleegkundige of andere A.S.Z.-medewerkers van uw afdeling of eventueel bij uw behandelend arts.

## Ombudsdienst

Alle medewerkers van het A.S.Z. streven naar een zo goed mogelijke opvang, verzorging en begeleiding. Het kan gebeuren dat u, ondanks onze inzet en inspanningen, niet volledig tevreden bent over bepaalde aspecten van uw behandeling of verblijf. In dit geval kunt u beroep doen op de ombudspersoon die optreedt als neutrale tussenpersoon en bemiddelt om tot een aanvaardbare oplossing te komen voor alle partijen. Indien de bemiddeling niet leidt tot het gewenste resultaat, licht de ombudspersoon u in omtrent de verdere mogelijkheden tot afhandeling van de klacht. Op eenvoudig verzoek kunt u hier de wetgeving omtrent de rechten van de patiënt bekomen. De ombudsdienst is iedere werkdag bereikbaar tijdens de kantooruren op het nummer **T 053 76 68 15** of per e-mail **ombudsdienst@asz.be**.

# | Privacy en mijn dossier



Het A.S.Z. zal een geheel van verwerkingen verrichten aangaande de verstrekte persoonsgegevens die louter gericht zijn op de uitoefening van de geneeskunde en de daaraan ondersteunende diensten, alsmede het maken van algemene statistieken.

In overeenstemming met de wetgeving ten aanzien van de bescherming van persoonsgegevens vragen we u even de tijd te nemen om de belangrijkste punten van het privacyreglement voor patiënten door te nemen. Dit reglement beschrijft hoe we de gegevens gebruiken en welke rechten u als patiënt heeft inzake de bescherming van de persoonsgegevens. Het volledige privacyreglement van het A.S.Z. kan u hier raadplegen: <https://www.asz.be/nl/patient/privacy/patientendossier-en-privacybescherming>

## 1. Wie is verantwoordelijk voor de verwerking?

De verwerkingsverantwoordelijke is de autonome verzorgingsinstelling A.S.Z. ziekenhuis en in bepaalde gevallen de vzw Medische Staf Stedelijk Ziekenhuis (MSSZ).

## 2. Van wie worden gegevens verwerkt?

Het verzamelen en verwerken van de persoonsgegevens geldt, voor alle patiënten van het A.S.Z. en de VZW MSSZ. Persoonsgegevens die de gezondheid betreffen, worden – door de zelfstandige beroepsbeoefenaars en/of de werknemers van het ziekenhuis – ingezameld bij de patiënt zelf, tenzij een andere inzamelingswijze zich opdringt in functie van de doeleinden van de verwerking of tenzij de patiënt zelf niet in staat is om de gegevens te bezorgen.

### 3. Welke gegevens worden verwerkt?

Het A.S.Z. verwerkt op de campussen Aalst, Geraardsbergen en Wetteren volgende persoonsgegevens van haar patiënten:

- identificatiegegevens, waaronder het rijksregisternummer
- financiële en administratieve gegevens met betrekking tot opname en facturatie, waaronder het lidmaatschap van het ziekenfonds
- medische, paramedische en verpleegkundige gegevens, opgesplitst in volgende modules:

medische module

verpleegkundige module

paramedische module

geneesmiddelenverstrekking module

- sociale gegevens
- andere gegevens noodzakelijk voor het uitvoeren van de doeleinden bepaald of opgelegd door de wet (gerechtelijke gegevens).

### Toegang tot uw patiëntendossier

Het digitaal patiëntendossier online inkijken, kan via de beveiligde website en de applicatie mynexuzhealth. In het elektronisch patiëntendossier vindt u onder meer gevalideerde medische verslagen. Deze zijn vanaf heden in toenemende mate beschikbaar. Indien u graag inzage in de gegevens wenst te krijgen van verslagen die online nog niet beschikbaar zijn, kan u de procedure tot het bekomen van inzage of afschrift van het patiëntendossier volgen.

- Via de beveiligde website: surf via uw computer of tablet naar [www.mynexuzhealth.be](http://www.mynexuzhealth.be).
- Via de applicatie: installeer dan de app mynexuzhealth, deze kan u gratis

downloaden in de App Store (Apple) of Google Play Store (Android).

Meer informatie vindt u hierover terug op onze website: <https://www.asz.be/nl/patient/een-afspraak-het-ziekenhuis>

## Fotograferen en filmen

**Het is wettelijk niet toegestaan om artsen, medewerkers en patiënten van het ziekenhuis te filmen of te fotograferen zonder hun uitdrukkelijke voorafgaande toestemming.** Dit is een schending van het recht op afbeelding en op privacy. U mag foto's, film- en geluidsopnames maken van uzelf in het ziekenhuis. Er mogen geen andere patiënten, bezoekers of medewerkers herkenbaar te zien of te horen zijn. Wees bewust van het karakter van social media zoals Facebook, Twitter of Instagram. Alles wat u op internet plaatst, is en blijft vindbaar. Doe niets op social media of het web wat u of anderen kan schaden. Ga er respectvol mee om als iemand vraagt om een foto of film te verwijderen.

# | Algemene telefoonnummers

DIENST	AALST	WETTEREN	GERAADSBERGEN
Algemeen nummer	053 76 41 11	09 368 82 11	054 43 21 11
Inschrijvingen	053 76 40 23	09 368 82 24	054 43 21 15
Spoedopname	053 76 40 06		054 43 27 11
	053 76 40 22	09 368 82 98	054 43 22 17

U kunt dit algemeen nummer gebruiken om doorverbonden te worden met verpleegafdelingen, raadplegingen en andere diensten. U kunt ook alle informatie terugvinden op onze website: [www.asz.be](http://www.asz.be)

**Heeft u een algemene vraag?** Mail naar [info@asz.be](mailto:info@asz.be).



# | Bereikbaarheid van het ziekenhuis en parkeermogelijkheden



## Campus Aalst

Merestraat 80, 9300 Aalst

### Met de auto

Neem de autosnelweg Brussel-Oostende (E40), afrit Aalst (nr. 19). Volg vanaf hier de wegwijzers met vermelding 'Dendermonde'. Aan de tweede verkeerslichten slaat u rechtsaf. Op de rechterkant ziet u de campus Aalst. Voor het ziekenhuis is een betaalparking. Ter hoogte van de hoofdingang zijn parkeerplaatsen voorbehouden voor personen met een handicap. Laat uw ticket niet achter in de wagen. Wanneer u het ziekenhuis verlaat, kunt u betalen aan de betaalautomaat aan de hoofdingang van het ziekenhuis.

### Met het openbaar vervoer

Minstens om de 20 minuten is er een rechtstreekse busverbinding tussen het station en het ziekenhuis: lijn nr. 4 (Hof Zomergem – Nieuwerkerken) of lijn nr. 1 (Oude Abdijstraat – Erpestraat).

## Campus Wetteren

Wegvoeringstraat 73, 9230 Wetteren

### **Met de auto**

Neem de autosnelweg Brussel-Oostende (E40), afrit Wetteren (nr. 17). Volg vanaf hier de wegwijzers met vermelding 'A.S.Z.'. Voor het ziekenhuis bevindt zich een betaalparking. De betaalautomaat bevindt zich ter hoogte van de dienst inschrijvingen.

### **Met het openbaar vervoer**

Het ziekenhuis is bereikbaar met het openbaar vervoer. Aan het station vertrekt een bus met nr. 27, 28 en belbus 30 tot aan het ziekenhuis.

## **Campus Geraardsbergen**

Gasthuisstraat 4, 9500 Geraardsbergen

### **Met de auto**

Volg de wegwijzers 'centrum Geraardsbergen'. Nadien volgt u de pijlen 'A.S.Z.'. De bezoekersparking bevindt zich naast het ziekenhuis ter hoogte van Huize Verhaeghe. Wanneer u het ziekenhuis verlaat, kunt u betalen aan de betaalautomaat. Deze bevindt zich eveneens ter hoogte van Huize Verhaeghe.

### **Met het openbaar vervoer**

Het ziekenhuis is vlot bereikbaar met het openbaar vervoer. Het station bevindt zich op 5 minuten loopafstand van het ziekenhuis.

# I Parkeertarieven



## Aalst / Geraardsbergen

U kunt uw wagen tegen betaling parkeren op het parkeerterrein aan de voorkant van het ziekenhuis. Als ziekenhuis dienen wij vanaf 1 januari 2022 BTW te betalen op de inkomsten van onze parking. Deze BTW (21 %) maakt dat de tarieven van onze parking verhogen. De verhoogde tarieven worden in ons ziekenhuis toegepast vanaf 1 februari 2022.

Laat uw parkeerticket niet in uw wagen achter. U heeft het nodig om af te rekenen aan de betaalautomaat voor de hoofdingang van het ziekenhuis. Er zijn mindervalidenparkeerplaatsen vooraan op het parkeerterrein. De eerste 30 minuten parkeert u gratis. Daarna gelden onderstaande tarieven:

van 30 minuten tot 1 uur	€ 2,00
van 1 tot 2 uur	€ 3,00
van 2 tot 3 uur	€ 5,00
van 3 tot 4 uur	€ 6,00
van 4 tot 5 uur	€ 7,50
van 5 tot 6 uur	€ 8,50
van 6 tot 7 uur	€ 9,00
langer dan 7 uur	€ 9,00
10-beurtenkaart	€ 30,00
ticket verloren	€ 9,00

## Wetteren

Om de parking te verlaten, heeft u een parkeerticket nodig. Deze kan u verkrijgen via de automaten ter hoogte van het onthaal. Kostprijs € 2,50. Een 10-beurtenkaart kost € 30,00. Mindervaliden kunnen gratis parkeren op de speciale zone tegenover de hoofdingang.

## Enkele specifieke patiëntengroepen krijgen een zorgtarief: 1,5 euro, namelijk

- Kersverse ouders (document van de materniteit dient als bewijs)
- Ouder/begeleider waarvan het kind opgenomen is op de dienst pediatrie (document van de pediatrie dient als bewijs)
- Patiënt van de dienst Fysische Geneeskunde (document van de kinesist dient als bewijs)
- Familie die komt waken bij een palliatieve patiënt
- Uw parkeerticket wordt gevalideerd aan het onthaal op vertoon van uw bewijs.

## Gratis parkeren

**Vier groepen mensen kunnen gratis parkeren:**

1. personen met een beperking
2. oncologische patiënten die chemo- of radiotherapie krijgen
3. patiënten hemodialyse
4. moeders die hun kind borst- en flesvoeding geven op de dienst neonatologie

Uw parkeerticket wordt gevalideerd aan het onthaal op vertoon van uw mindervalidenkaart of op vertoon van een kaartje dat u kan krijgen op de afdeling waar u behandeld wordt.



# | Notities

A series of 20 horizontal dotted lines for writing notes.



Meer informatie vindt u op onze website op [www.asz.be](http://www.asz.be)



**A. S.Z.**

**CAMPUS AALST**

Merestraat 80

9300 Aalst

**T** +32 (0)53 76 41 11

**F** +32 (0)53 76 68 09

**CAMPUS GERAARDSBERGEN**

Gasthuisstraat 4

9500 Geraardsbergen

**T** +32 (0)54 43 21 11

**F** +32 (0)54 43 21 12

**CAMPUS WETTEREN**

Wegvoeringstraat 73

9230 Wetteren

**T** +32 (0)9 368 82 11

**F** +32 (0)9 368 82 74