

Brochure d'accueil Hospitalisation pas planifiée



Page 2

Votre hospitalisation – p.3
Votre séjour – p. 4
Votre sécurité – p. 7
Informations financières – p. 8
Votre retour à domicile – p. 10
Droits, questions et réclamations – p.11

Votre admission à l'hôpital n'était pas planifiée, mais résulte d'une visite aux urgences ou d'une consultation. Ce type d'hospitalisation imprévue suscite de nombreuses questions.

Cette brochure vous fournira de nombreuses informations pratiques sur notre hôpital et sur votre séjour. Vous pouvez bien entendu vous procurer des renseignements complémentaires auprès de nos médecins et collaborateurs. Ils se feront un plaisir de vous aider pour rendre votre séjour le plus agréable possible.

Nous vous souhaitons sincèrement un prompt rétablissement.
Le conseil d'administration, la direction, les médecins et les collaborateurs.

VOTRE HOSPITALISATION

L'hôpital public AZ Sint-Blasius s'étend sur deux campus : celui de Termonde et celui de Zele. Le campus de Termonde se consacre principalement aux soins intensifs. Le campus de Zele s'oriente, quant à lui, vers les soins à long terme, la gériatrie, les soins palliatifs et la rééducation.

Votre dossier d'hospitalisation

Nous n'avons évidemment pas l'occasion de préparer votre dossier d'hospitalisation en cas d'admission non planifiée. Il est donc particulièrement important de le mettre en règle le plus tôt possible après l'hospitalisation. Nos collaborateurs d'accueil compléteront votre dossier d'hospitalisation avec votre aide ou celle d'un membre de votre famille ou d'une de vos connaissances, si vous-même n'en êtes pas capable. Ils sont à votre disposition à la réception, au 1er étage, itinéraire 1, tous les jours, de 7 h à 19 h 50. Quelle procédure suivre ? Sélectionnez l'option « hospitalisation » à l'un des kiosques de l'accueil. Vous serez redirigé vers l'un des collaborateurs d'accueil aux guichets.

De quoi avez-vous besoin pour votre hospitalisation ?

1. Pour l'administration
 - Votre carte d'identité électronique (e-ID).
 - Si vous n'êtes pas en possession d'une carte d'identité électronique (par ex. : enfant de moins de 12 ans) : la carte ISI+ et des vignettes de mutuelle.
 - Si vous disposez d'une assurance hospitalisation : votre carte d'assurance et/ou les coordonnées de votre assureur.
 - En cas d'accident du travail :
 - o nom et adresse de votre employeur ;
 - o nom et numéro de votre police d'assurance accidents de travail.
 - Si vous n'êtes pas affilié à une mutuelle belge : la carte européenne d'assurance ou le formulaire E112.
2. Pour le médecin spécialiste
 - Les médicaments que vous prenez régulièrement ou que vous avez dû prendre ces derniers jours dans le sachet pour médicaments que nous vous fournirons (cf. p.7 : « médication »).
 - Éventuellement :
 - o carte de groupe sanguin ;
 - o informations sur vos allergies ;
 - o prescriptions de votre médecin traitant ou du médecin prescripteur ;
 - o radiographies, tomodensitométrie, NMR, autres documents médicaux.
3. Pour vous
 - Nécessaire de toilette (gants de toilette, serviettes, savon, nécessaire de rasage, dentifrice, brosse à dents...).
 - Vêtements de nuit, sous-vêtements, peignoir, pantoufles, mouchoirs.
 - Pour l'hospitalisation de votre enfant : peluche ou jouet fétiche.

Si vous avez des questions concernant la déclaration de votre hospitalisation, contactez-nous par téléphone :

Réception (itinéraire 1)

Tél. : 052 25 20 11 (général)

Tél. : 052 25 26 13 (pour des questions relatives à votre hospitalisation)

Qui devez-vous prévenir de votre hospitalisation ?

- Votre mutuelle.
- Votre compagnie d'assurance hospitalisation.
- Votre médecin traitant.
- Votre employeur.

Page 3 - suiteQuelle chambre choisir ?

Indiquez votre choix de chambre définitif au préposé à la réception. Vous avez le choix entre trois types de chambres :

- une chambre partagée (max. 3 personnes, uniquement sur le Campus Zele) ;
- une chambre double ;
- une chambre simple ;
- des chambres familiales sont disponibles en pédiatrie ou à la maternité (pour la nuitée des parents ou du conjoint).

Attention : en raison du nombre limité de chambres simples, votre hôpital ne peut certifier que ce type de chambre vous sera bel et bien attribué lors de votre hospitalisation. Pour toutes les informations relatives aux frais des différents types de chambres, cf. p. 8 : « informations financières ».

VOTRE SÉJOUR

Votre séjour dans le service

Répartition de la journée

Petit-déjeuner : aux alentours de 8 h

Repas de midi : aux alentours de midi

Repas du soir : aux alentours de 17 h 30

Chaque jour, nous commençons par vérifier votre température et par réaliser, éventuellement, une prise de sang. La matinée est consacrée aux soins infirmiers, à la visite de votre médecin traitant, aux examens et traitements. Les infirmières passeront aussi dans l'après-midi et en soirée pour vous prodiguer les soins infirmiers. Les examens médicaux peuvent avoir lieu à n'importe quel moment de la journée.

Avertissez toujours l'infirmier (en chef) lorsque vous quittez le service. Portez de préférence un peignoir.

Si vous avez besoin de l'aide d'une infirmière dans votre chambre, utilisez la sonnette d'appel (bouton rouge).

Douleurs

Les douleurs persistantes sont susceptibles de ralentir ou de compliquer votre convalescence. C'est la raison pour laquelle notre hôpital accorde une attention toute particulière à la douleur et à son traitement. Les infirmiers vous demanderont quotidiennement si vous souffrez de douleurs et noteront leur intensité sur une échelle de 0 à 10 (0 = pas de douleurs, 10 = douleur la plus intense que vous puissiez imaginer). Si nécessaire, nous entamerons un traitement adapté. Il n'est pas toujours possible de faire disparaître complètement les douleurs, mais nous nous efforçons de les ramener à un seuil tolérable. Signalez toujours les douleurs dont vous souffrez, peu importe leur localisation.

Repas

Un collaborateur passera chaque jour prendre note du type de repas que vous souhaitez pour le lendemain. N'hésitez pas à lui poser des questions ou à lui faire part de remarques concernant les repas.

Si vous suivez un régime particulier, le menu du jour sera adapté en fonction de celui-ci. Posez toutes les questions relatives à votre régime aux diététiciens, au numéro 052 25 25 06 (interne : -25 06).

Restaurant

(itinéraire 130, rez-de-chaussée)

Ouvert de 9 h à 19 h 30 (en semaine) et de 10 h à 19 h 30 (les week-ends et jours fériés).

Les repas chauds y sont servis deux fois par jour : de 11 h à 14 h et de 16 h 30 à 18 h 45.

Magasin

Hall de réception, rez-de-chaussée

Vous y trouverez une vaste sélection de fleurs, fruits, journaux, magazines et articles-cadeaux.

Page 4 - suite*Objets de valeur*

Évitez, lors de votre admission à l'hôpital, d'apporter de l'argent liquide, des bijoux ou d'autres objets de valeur. L'AZ Sint-Blasius décline toute responsabilité en cas de vol ou de perte. Vous trouverez un casier intégré à la penderie dans la plupart des services. Vous pouvez y conserver vos objets de valeur.

Si votre chambre n'est pas équipée d'un casier personnel, utilisez le casier central de la réception. Vous pouvez réclamer les objets que vous y aurez déposés du lundi au vendredi, de 8 h à 16 h.

Pour les objets perdus et trouvés, adressez-vous aux collaborateurs de la réception. Tél. : 052 25 20 11.

Interdiction de fumer

Une interdiction de fumer absolue est d'application dans l'ensemble de l'hôpital (chambres, couloirs, salles d'attente...). L'utilisation de cigarettes électroniques est elle aussi prohibée (loi du 22/12/2009).

Il est uniquement permis de fumer entre 9 h et 21 dans la zone couverte prévue à cet effet, à l'extérieur, à côté du couloir principal. Vous n'êtes pas autorisé à fumer entre 21 h et 7 h.

Arrêter de fumer

Vous souhaitez arrêter de fumer ou pouvez difficilement vous retenir de fumer pendant la période d'interdiction (de 21 h à 7 h) ? Parlez-en avec votre médecin (traitant) ou prenez rendez-vous avec un tabacologue. Pour ce faire, contactez le bureau de rendez-vous de l'hôpital : 052 25 25 05. Demandez notre brochure sur l'accompagnement aux personnes souhaitant arrêter de fumer.

Mieux vaut arrêter de fumer le plus longtemps possible avant une opération. En effet, si vous arrêtez le tabac entre 6 et 8 semaines avant l'intervention, vous limiterez au maximum les risques de complications liées au tabac. Si vous arrêtez plus tard (2 à 3 semaines avant l'opération), vous réduirez significativement les risques. Arrêter la cigarette ne serait-ce que quelques heures avant l'opération (12 à 48 heures) ne peut de toute façon être que salutaire.

Fauteuils roulants

Les patients hospitalisés peuvent utiliser un fauteuil roulant pendant leur séjour à l'hôpital. Vous payerez pour celle-ci une caution de 25 euros à la réception (1^{er} étage, itinéraire 1, tous les jours ouvrables de 6 h 45 à 19 h 45). Visiteurs et patients en consultation peuvent utiliser les fauteuils roulants qui se trouvent dans le hall d'entrée. Munissez-vous d'une pièce de 2 euros pour vous la procurer. Celle-ci vous sera restituée après utilisation.

Équipements d'utilité publique

Moniteur multimédia pour radio, télévision, téléphone et Internet

Les chambres sont équipées d'un moniteur multimédia. Celui-ci sert également d'écran de télévision et d'ordinateur. L'écran est fixé sur un bras articulé de manière à ce que vous puissiez le rapprocher de vous. Le moniteur multimédia vous permet de commander la radio, la télévision et le téléphone et de signaler tout manquement éventuel. Internet est également mis à votre disposition. Utilisez le bouton « Informations à l'attention des patients » pour demander des informations relatives aux interventions, examens, médication sûre, etc. Adressez-vous à la réception avant ou après votre inscription pour :

- obtenir un code pour l'utilisation du téléphone ;
- obtenir des instructions pour surfer sur Internet au moyen de votre ordinateur portable personnel.

GSM

Un GSM émet des ondes radio susceptibles de dérégler les appareils médicaux. Nous vous prions dès lors de ne pas utiliser votre GSM à proximité des appareils médicaux. Dans l'intérêt de votre tranquillité et de celle des autres patients, nous vous prions de restreindre au strict minimum l'utilisation de votre GSM dans les chambres.

Horaire des visites

Général	de 14 h 30 à 20 h
Soins intensifs	de 14 h 30 à 15 h et de 19 h à 20 h

Dans l'intérêt des patients, nous limitons le nombre de personnes autorisées à 3 par visite. Les enfants de moins de 16 ans ne sont pas autorisés dans ce service.

Pédiatrie	visites en continu pour les parents et les personnes de confiance ; de 14 h à 20 h pour les autres visiteurs
-----------	---

Psychiatrie	lundi, mardi, jeudi et vendredi : de 16 h 30 à 20 h mercredi, samedi, dimanche et jours fériés : de 14 h à 20 h
-------------	--

Gériatrie	de 14 h à 20 h
-----------	----------------

Consignes à l'attention des visiteurs :

- veuillez respecter les heures de visites de manière à ne pas empiéter sur le temps nécessaire au repos et aux soins ;
- ne laissez pas les enfants jouer dans les couloirs. Le silence est important dans un hôpital ;
- veuillez quitter la chambre lors de la tournée du médecin spécialiste ou si le personnel infirmier vient prodiguer les soins ;
- si vous souhaitez déroger aux heures de visites, discutez-en avec l'infirmier en chef.

Page 5 -suiteHospitalisation de votre enfant

Préparez votre enfant le mieux possible à une hospitalisation. Décrivez l'hospitalisation comme un événement qui peut toucher n'importe qui. Expliquez à votre enfant la procédure à suivre dans les hôpitaux et l'intervention en tant que telle, sans toutefois aller trop en détail. Donnez des informations simples et honnêtes.

Au cours de son hospitalisation, votre enfant fera la connaissance de notre mascotte, Molly. Ce petit être de l'espace aime vivre de grandes aventures ! À bord de sa fusée, Molly frôle les planètes et atterrit sur Terre, à l'AZ Sint-Blasius. En stimulant l'imaginaire de votre enfant, il deviendra son meilleur ami...

Accompagnement des patients

Itinéraire 66, tous les jours ouvrables de 9 h à 16 h

Pour éviter l'attente, prenez rendez-vous au préalable avec le personnel infirmier.

Une hospitalisation peut être un événement bouleversant. La maladie peut être à l'origine, pour vous et pour votre entourage, de nombreuses émotions et difficultés. Le service d'accompagnement des patients vous aide à trouver des solutions. L'accompagnement est toujours organisé en concertation avec vous, le médecin traitant et le département infirmier.

Service social :

- soutien et accompagnement pendant votre maladie ;
- aide en cas de difficultés administratives liées à votre séjour à l'hôpital ;
- arrangements financiers ;
- contact avec la mutuelle ;
- informations relatives aux infrastructures et interventions sociales ;
- à votre sortie de l'hôpital : recherche de solutions si un retour à votre domicile n'est pas ou plus possible ou faisable ;
- informations sur les services de soins à domicile (infirmière à domicile, service de nettoyage, aide familiale...).

Soutien religieux, moral ou philosophique

À l'AZ Sint-Blasius, nous respectons toute conviction morale, religieuse ou philosophique. Vous pouvez faire appel à un ministre ou représentant du culte de votre religion ou à un conseiller laïc. Indiquez votre choix sur le formulaire « soutien religieux, moral ou philosophique » et remettez-le ensuite sous pli fermé à un membre du personnel infirmier. Vous n'êtes pas tenu de remplir ce questionnaire. Si vous deviez changer d'avis ultérieurement, n'hésitez pas à nous le signaler.

Infirmier spécialiste de la douleur

Dispose d'une compétence particulière dans l'évaluation et le traitement des douleurs chroniques et aiguës.

Infirmière référente pour le cancer du sein

Accompagne les patientes atteintes du cancer du sein tout au long de la thérapie, et ce, des premiers signes à la consultation de suivi.

Psychologues

Les psychologues travaillent principalement en gériatrie, dans l'unité de soins palliatifs, en oncologie (affections malignes), à la clinique de la douleur, au laboratoire du sommeil, à la clinique de la mémoire et en rééducation. Ils pourront notamment vous aider en cas d'angoisses, de troubles dépressifs, de problèmes d'acceptation et d'arrêt du tabagisme. L'accompagnement peut être assuré individuellement ou en groupe.

Page 6 - suite*Équipe de soutien psychosociale*

Quiconque se voit diagnostiquer un cancer se pose inévitablement des questions et sera confronté, à un moment donné, à des sentiments peu agréables. Il n'est pas rare que des questions et des incertitudes surviennent encore régulièrement après le traitement. En collaboration avec les médecins concernés, cette équipe aide les patients atteints de cancer à vivre sagement leur maladie.

Équipe de soutien soins palliatifs :

- soutien aux patients et familles quant à toutes les inquiétudes relatives aux décisions par rapport à la fin de vie dans le but d'apporter des soins complets : un contrôle adéquat des douleurs et symptômes, accompagnement social, psychique et spirituel ;
- informations sur les interventions (prime pour soins palliatifs à domicile, congés pour soins palliatifs...) et sur l'offre de soins (soins palliatifs à domicile, unité de soins palliatifs...)

Service pastoral/soins spirituels

Les membres du service pastoral offrent au malade ou à la famille qui le souhaite la possibilité de mener un entretien salutaire. Vous ne devez pas être catholique pour pouvoir faire appel à un collaborateur pastoral. Les pasteurs sont à la disposition de tous les patients et des membres de leur famille, qu'ils soient pratiquants/croyants ou non.

Ils proposent par ailleurs plusieurs rituels chrétiens :

- extrême-onction en cas de maladie grave en présence de la famille, en collaboration avec les prêtres du doyenné ;
- communion dominicale ou quotidienne au lit ;
- prière d'adieu au funérarium ;
- participation à la célébration dominicale de l'eucharistie.

VOTRE SÉCURITÉ

Votre contribution à la sécurité des soins

L'AZ Sint-Blasius travaille sans relâche à la sécurité des soins des patients. Médecins et collaborateurs font tout ce qui est en leur pouvoir pour leur garantir un séjour en toute sécurité.

En tant que patient, vous pouvez vous aussi y contribuer de manière significative. Lisez ces quelques conseils et suggestions.

- Identification des patients

L'identification minutieuse des patients contribue à votre sécurité. C'est la raison pour laquelle nous vous remettons, à votre arrivée, un bracelet sur lequel figure votre nombre de famille, votre prénom et votre date de naissance. Veuillez vérifier l'exactitude de ces données et ne retirez pas le bracelet. Si vous n'avez pas reçu de bracelet d'identification, demandez-en un.

- Demander et recevoir des informations

Nos médecins vous fourniront des informations sur votre pathologie, les examens ou le traitement prévus et sur les risques éventuels. Si des incertitudes subsistent ou si vous nourrissez des inquiétudes quelconques, demandez des informations supplémentaires au médecin ou au personnel infirmier.

Donnez des informations honnêtes aux membres du personnel soignant. Expliquez à votre médecin ou votre infirmier comment vous vous sentez.

Il est possible que différents collaborateurs vous demandent les mêmes informations (par ex. : allergies, bon côté en cas d'intervention...). Ces informations sont tellement importantes qu'elles font l'objet de multiples vérifications. Vous recevez des informations contradictoires de la part de certains prestataires de soins ? Faites le savoir et demandez quelle personne est la mieux placée pour répondre à vos questions. À l'approche de votre sortie de l'hôpital, demandez des informations complémentaires quant à la poursuite de votre traitement à domicile.

- Prévention des maladies nosocomiales

Une bonne hygiène est primordiale pour éviter les infections. Lavez-vous les mains correctement, au moins avant et après les repas, après le passage aux toilettes, avant de quitter votre chambre et avant et après les contacts avec les visiteurs et autres patients.

L'AZ Sint-Blasius mène une politique très stricte pour éviter la transmission de germes entre patients. Cette politique englobe, entre autres, des formations, des consignes et une hygiène des mains stricte. Le respect de ces consignes est primordial pour nos médecins et le personnel soignant.

Évitez de boire dans un verre ou une tasse qui aurait servi à vos visiteurs. Ne laissez pas des tiers utiliser vos effets personnels, comme votre peigne, rasoir, brosse à dents, serviette, etc.

Page 7 - suite**- Médication**

Lors d'une hospitalisation, il est essentiel que notre personnel soignant ait une idée précise de tous les médicaments que vous utilisez régulièrement à domicile (avec ou sans ordonnance). Munissez-vous toujours d'un récapitulatif actuel de vos médicaments lors d'une admission à l'hôpital ou emportez les médicaments dans leur emballage d'origine. N'oubliez pas les anticoagulants, somnifères, antalgiques, gouttes pour les yeux, onguents, injections et inhalateurs. Pensez aussi à prendre les médicaments que vous ne prenez qu'une fois par semaine ou par mois ou uniquement en cas de nécessité.

Pour apporter vos médicaments, utilisez le « sachet pour médicaments personnels » que vous remettra le collaborateur du service de planification avant votre hospitalisation. Déposez-y quelques exemplaires des médicaments que vous utilisez dans leur emballage d'origine et remettez-le ensuite au membre du personnel infirmier qui mènera avec vous l'entretien préalable à l'hospitalisation.

Pour chaque médicament, inscrivez les informations suivantes sur le sachet : le nom (par ex. : Dafalgan), la dose (par ex. : 1 g), le mode d'administration (par ex. : oral, injection, inhalation) et la fréquence d'administration (par ex. : 3 x/jour).

En cas d'allergies à certains médicaments, substances de contraste ou aliments, n'oubliez surtout pas de le mentionner.

Le médecin traitant à l'hôpital décidera de la poursuite de votre traitement pendant votre séjour. Suivez scrupuleusement ses instructions. La médication à domicile peut être (temporairement) modifiée de manière à ne pas nuire aux opérations ou traitements, ou parce la prise de certains médicaments n'est pas compatible avec d'autres.

Votre traitement médicamenteux vous semble différent ? Vous émettez des doutes quant aux médicaments prescrits ? N'hésitez pas à poser des questions et demandez immédiatement des explications. Refusez tout médicament ou tout aliment auquel vous savez que vous êtes allergique.

INFORMATIONS FINANCIÈRES

Vous payez un acompte le jour de votre admission à la réception. Celui-ci est compris (en fonction de votre statut d'assurance) entre 20 et 150 euros. Vous pouvez le régler par carte (Bancontact, Visa ou MasterCard) ou en espèces.

À la fin du mois suivant votre sortie de l'hôpital, vous recevez une facture sur laquelle figure le décompte final. Vous pourrez uniquement la régler par virement.

L'hôpital facture la majeure partie des frais de séjour directement à votre mutuelle. Votre contribution personnelle, soit la part que vous devez régler personnellement, est déterminée par la loi. Certaines catégories de patients, comme les enfants, les demandeurs d'emploi ou les patients VIPO (veuves, invalides, pensionnés ou orphelins) bénéficiant d'un régime préférentiel, paient une cotisation personnelle inférieure.

1. Frais de séjour

Les frais de séjour sont facturés pour le nombre de jours que vous passez à l'hôpital. Ce montant est fixé par la loi par les pouvoirs publics (par l'INAMI : institut national d'assurance maladie-invalidité).

2. Supplément pour la chambre

Vous ne payez pas de supplément pour la chambre si vous optez pour une chambre commune ou une chambre double. Un supplément journalier est applicable aux autres types de chambres, tel que décrit dans le tableau ci-dessous :

Type de chambre	Supplément par jour
Chambre simple Vous ne payez pas de supplémentaire dans une chambre simple : - si vous y séjournez pour des raisons médicales ; - si vous séjournez dans un département de soins intensifs ; - si vous n'avez pas demandé personnellement à séjourner dans une chambre simple. <i>Le supplément pour une chambre simple ou pour une chambre familiale s'explique par le niveau supérieur de confort et d'intimité. La qualité des soins prodigués est équivalente dans tous les types de chambres.</i> <i>Prix par la nuitée pour le partenaire/un membre de la famille (repas non compris) :</i>	55 € 8,50 €
À la maternité : chambre familiale (repas non compris) : - prix pour la mère et l'enfant ; - prix par nuitée pour le père de l'enfant ou pour un membre de la famille. Pour de plus amples informations, adressez-vous à la maternité.	65 € 8,50 €
En pédiatrie : nuitée aux côtés de votre enfant (repas toujours compris) : - chambre simple ; - chambre double	30 € 20 €

Page 8 – 9 - suite**3. Frais pharmaceutiques**

Sur la facture, ces montants figurent à la rubrique « frais pharmaceutiques et parapharmaceutiques, frais d'implants ».

En termes de remboursement, les médicaments relèvent de différentes catégories légales.

Produits pharmaceutiques

Les médicaments sont classifiés en fonction de leur type : le remboursement prévu peut être intégral, partiel ou nul.

Produits parapharmaceutiques

Il s'agit de produits qui ne constituent pas des spécialités pharmaceutiques (par ex. : onguents, compresses froides, thermomètres...). Ces produits vous sont également facturés.

Implants, prothèses et dispositifs médicaux non implantables

Quelques exemples : prothèses de hanche ou de genou, plaques, vis, etc. La plupart des implants sont sujets à un remboursement.

N'hésitez pas à vous informer auprès de votre médecin traitant ou de votre assurance hospitalisation.

4. Honoraires

Les prestations des médecins sont assorties de la facturation d'honoraires. Les pouvoirs publics (INAMI) déterminent le montant de ces honoraires. Outre les honoraires de votre médecin traitant, vous trouverez sur votre facture d'hôpital plusieurs autres honoraires :

- les honoraires « forfaitaires » de l'admission ;
- les honoraires d'autres médecins impliqués lors des différents soins qui vous ont été prodigués (par ex. : pour les analyses de sang, l'imagerie médicale, l'anesthésie...).

Honoraires et suppléments sur honoraires

L'ensemble des médecins de l'AZ Sint-Blasius respecte les tarifs conventionnels (déterminés par l'INAMI) dans le cas d'hospitalisations et d'hospitalisations de jour. Ces tarifs conventionnels sont fixés dans l'« Accord médico-mutualiste ». Les suppléments sur honoraires peuvent uniquement être facturés aux patients hospitalisés en chambre simple sur leur propre demande. Les médecins de l'AZ Sint-Blasius s'engagent à facturer un supplément sur honoraires à hauteur de 100 % maximum. Ces suppléments sont entièrement à votre charge, sans intervention de votre mutuelle.

Prestations exceptionnelles

Les pouvoirs publics n'ont prévu aucun financement pour certaines interventions (par ex. : chirurgie esthétique). Dans ces cas, le médecin et l'hôpital déterminent ensemble les montants qui seront facturés. Ces tarifs sont facturés indépendamment du type de chambre. Informez-vous au préalable auprès de votre médecin afin de savoir si votre intervention est concernée et de connaître la hauteur du montant facturé.

Page 8 – 9 - suite

5. Autres frais supplémentaires pour le patient

Votre mutuelle n'intervient pas pour le prix des boissons. Celles-ci vous sont facturées 0,40 € par jour.

6. Indications de prix et autres questions relatives à votre facture

Vous pouvez demander aux collaborateurs du service facturation à combien s'élèvera approximativement le montant de l'intervention et de votre séjour à l'hôpital. Ceux-ci vous remettront une indication de prix. La facture finale dépendra de différents facteurs impossibles à prévoir avec exactitude au préalable (par ex. : durée du séjour, examens supplémentaires, médication, etc.).

Coordonnées

- Pour réaliser une simulation financière ou poser des questions relatives à votre facture, tickets modérateurs, acomptes... :
Service Facturation : 052 25 24 30 – facturatie@azsintblasius.be
Tous les jours ouvrables, entre 9 h et 15 h 45
- Pour les questions relatives aux lettres de rappel, règlements des factures... :
Service Comptabilité : 052 25 24 13 – debiteuren@azsintblasius.be

Retrouvez aussi les informations financières sur notre site Internet :

www.azsintblasius.be/patiënten/

VOTRE RETOUR À DOMICILE

Votre sortie de l'hôpital

À la fin de votre séjour, le médecin traitant et l'infirmier en chef vous communiqueront en temps opportun la date et l'heure de votre sortie. Si vous ne disposez pas d'un moyen de locomotion, l'infirmier en chef pourra en organiser un pour vous.

Lorsque vous quittez votre chambre, veuillez vérifier que vous n'avez rien oublié dans les armoires, la table de nuit, la chambre ou le réfrigérateur.

Il est inutile de repasser par la réception avant de retourner chez vous puisque vous avez déjà versé un acompte sur votre facture au moment de votre admission.

Documents de sortie

Nous vous remettons une lettre de sortie destinée à votre médecin traitant. Une fois de retour chez vous, signalez votre retour à votre médecin. Remettez-lui la lettre de sortie pour qu'il ou elle puisse poursuivre le suivi de votre état de santé.

Vous recevrez, si nécessaire, des médicaments pour un ou deux jours. Votre médecin vous remettra une ordonnance pour la suite du traitement médicamenteux.

Nous vous remettons aussi les documents suivants, si nécessaires :

- attestation destinée à votre employeur ;
- attestation destinée à votre établissement scolaire ;
- ordonnance pour des soins à domicile ou des séances de kinésithérapie.

Si, une fois de retour à votre domicile, vous rencontrez des problèmes consécutifs à l'intervention ou si vous avez d'autres questions (par ex. : sur des soins post-hospitalisation, analgésie...), adressez-vous de préférence à votre médecin traitant ou au médecin de garde. Il vous redirigera au service d'urgences si nécessaire.

DROITS, QUESTIONS ET RÉCLAMATIONS

Droits et obligations du patient

En votre qualité de patient, vous jouissez de nombreux droits. Dans notre pays, ceux-ci sont fixés légalement depuis 2002. Il s'agit des droits de :

- bénéficier d'une prestation de soins de qualité et, si le patient le souhaite, participer au processus de soins ;
- choisir librement le praticien professionnel et demander une seconde opinion (avis d'un autre médecin) ;
- être informé sur son état de santé ;
- consentir librement à la prestation de soins, avec information préalable ;
- pouvoir compter sur un dossier tenu à jour, pouvoir le consulter et en obtenir une copie (cf. ci-dessous) ;
- être assuré de la protection de sa vie privée ;
- pouvoir introduire une plainte auprès d'un service de médiation ;
- bénéficier du traitement nécessaire pour soulager la douleur.

Mais notre personnel soignant nourrit également des attentes envers vous. Pour qu'il soit en mesure de vous prodiguer les meilleurs soins qui soient, vous devez en effet, en tant que patient, respecter certains engagements, comme :

- fournir les renseignements exacts quant à votre identité ;
- vous montrer collaboratif (envers le personnel soignant de santé et lors de votre traitement) ;
- respecter les membres du personnel soignant ;
- traiter le matériel avec soin ;
- acquitter les frais de votre traitement ;
- respecter les règles de l'hôpital (par ex. : par rapport aux heures de visites et à l'interdiction de fumer).

Pour en savoir plus, consultez notre brochure « Droits et obligations du patient ». Elle est disponible à la réception ou au service médiation. Vous pouvez également en consulter le contenu sur notre site Internet (sur le moniteur multimédia qui se trouve dans votre chambre).

Dossiers des patients

L'hôpital constitue un dossier pour chaque patient. Celui-ci contient les données médicales, paramédicales et infirmières.

Le dossier du patient est strictement confidentiel. Tous nos collaborateurs sont tenus au secret professionnel.

En tant que patient, vous pouvez vous adresser au médecin traitant pour obtenir de plus amples informations et vous pouvez lui demander à consulter ensemble vos données. Si nécessaire, vous pouvez demander une copie de votre dossier ou d'une partie de celui-ci au secrétariat médical (tél. : 052 25 28 19). Vous payerez dans ce cas le prix de la photocopie. Lors du décès d'un patient, le droit de consultation du dossier ne peut être effectué que par un praticien.

Page 11 - suite

Si vous souhaitez en obtenir une copie pour un dépôt de plainte, adressez-vous au service médiation.

Médecins, personnel infirmier et autres membres du personnel soignant de l'AZ Sint-Blasius sont habilités à consulter votre dossier à condition qu'ils soient directement impliqués dans votre traitement et uniquement pendant la durée de votre traitement.

Votre médecin traitant et les spécialistes d'autres hôpitaux peuvent eux aussi consulter votre dossier aux mêmes conditions. Toutes ces personnes sont strictement tenues au secret professionnel. Plus d'informations sur : www.azsintblasius.be sous « Droits du patient ».

Formulaire d'évaluation

Pour nous permettre d'améliorer encore notre service, nous aimons savoir comment s'est passé votre séjour au sein de notre hôpital. C'est la raison pour laquelle nous vous demandons de remplir le formulaire d'évaluation (cf. annexe).

Vous pouvez remettre ce formulaire à la réception à votre sortie, le déposer dans l'une des boîtes aux lettres bleues ou l'envoyer à la direction. Pour ce faire, utilisez l'enveloppe préaffranchie fournie avec le formulaire d'évaluation. Toutes les informations sont bien entendu traitées dans la plus grande confidentialité.

Service de médiation

Nous nous engageons jour après jour pour offrir un séjour agréable à l'ensemble de nos patients. Il est cependant possible que certains aspects de nos soins aux patients ne vous aient pas donné entière satisfaction. Il est bien évidemment préférable d'aborder d'emblée les éventuels problèmes avec le médecin concerné, l'infirmier en chef ou la direction. Si vous ne pouvez trouver de solution avec la personne concernée, adressez-vous au service médiation. Le médiateur ou la médiatrice est un maillon entre le patient et/ou sa famille et l'hôpital. Il ou elle négocie et assure un traitement des plaintes individualisé.

Pour toute information, question ou remarque au service médiation, adressez-vous à la réception, itinéraire 1, Campus de Termonde.

Contact :

Tél. : 052 25 28 68

ombudsdienst@azsintblasius.be

L'hôpital est responsable de l'ensemble des praticiens qui exercent en son sein. C'est ce que l'on appelle la responsabilité centrale de l'hôpital. Ce qui signifie que vous pouvez introduire une plainte à l'encontre d'un praticien auprès d'un point central, à savoir le service médiation de l'hôpital.

Règlement de l'hôpital

Vous pouvez consulter un règlement détaillé de l'hôpital à l'accueil (tant sur le Campus de Termonde que le Campus de Zele).