

**Brochure d'accueil:
admission au sein du centre
chirurgical de jour**



Vous serez bientôt admis au sein de notre centre chirurgical de jour. Nous vous y souhaitons la bienvenue!

De plus en plus de traitements et d'interventions ne nécessitent pas de séjour à l'hôpital. Vous êtes admis en matinée et pouvez rentrer chez vous le jour même. Notre centre chirurgical de jour est conçu pour que vous profitiez d'un séjour confortable lors de cette brève admission.

Cette brochure contient de nombreuses informations pratiques. Nous vous demandons de lire attentivement les consignes et de les respecter scrupuleusement. Elles sont importantes pour le bon déroulement de la journée et pour votre rétablissement.

Notre personnel médical et nos collaborateurs mettront tout en œuvre pour que votre séjour soit le plus agréable possible. Ils seront toujours prêts à répondre à toute question.

Nous vous remercions pour la confiance que vous nous témoignez et vous souhaitons un prompt rétablissement.

Le conseil d'administration, la direction, le personnel médical et les collaborateurs.

Sommaire

Votre admission	1
L'intervention)	4
Types d'anesthésie	6
Effets secondaires éventuels	7
Admission d'un jour d'un enfant	8
Retour chez vous	10
Votre sécurité	10
Informations financières	12
Droits, questions, plaintes	13

Votre admission

La veille de l'intervention

Au sein de notre centre chirurgical de jour, nous aspirons à vous informer et à réduire les durées d'attente autant que possible. C'est pourquoi un collaborateur de l'accueil vous appellera la veille de votre admission afin de convenir certaines choses avec vous. Vous devez donc être joignable dès 12 h (si votre admission tombe un lundi, nous vous appellerons avant le week-end, le vendredi). Vous devez également être joignable par téléphone le matin de votre admission.

Le collaborateur de l'accueil vous indiquera :

- 📌 l'heure à laquelle vous êtes attendu pour votre admission ;
- 📌 si vous devez être à jeun ou non ;
- 📌 jusqu'à quand vous devrez prendre la médication à domicile.

Notre collaborateur vous demandera aussi qui est votre accompagnant (cf. encadré à la page 5).

Si, pour des raisons indépendantes de votre volonté, vous ne pouvez pas arriver à l'heure prévue, veuillez nous en informer au 052 25 22 00 (entre 7 h et 17 h 45). Vous avez changé de numéro de téléphone récemment ? Communiquez-nous votre nouveau numéro (en nous appelant au numéro de téléphone ci-dessus).

Le jour même

Le centre chirurgical de jour se situe dans une aile distincte, reliée au bâtiment principal.

- **Quelqu'un vous conduit en voiture?**

Prenez l'entrée principale de l'AZ Sint-Blasius. Après 100 m, vous verrez une sortie vers la droite. Suivez les flèches indiquant le centre de jour.

- ✔ Si votre accompagnant repart immédiatement, il peut vous déposer dans la zone "kiss & ride", devant l'entrée du centre de jour.
- ✔ Si votre accompagnant reste en votre compagnie, il peut se garer dans le parking couvert sous le centre de jour. Ce parking est exclusivement accessible aux patients du centre chirurgical de jour et est entièrement gratuit (faites valider votre ticket à l'accueil).

- **Vous venez à pied?**

Prenez l'entrée principale de l'AZ Sint-Blasius et suivez la route 115 au rez-de-chaussée (niveau 0) vers le centre de jour.

Que devez-vous apporter le jour de votre admission?

1. Pour l'administration

- ✔ Votre carte d'identité électronique (e-ID).
- ✔ Si vous n'avez pas de carte d'identité électronique (enfant de moins de 12 ans, par exemple) : carte ISI+ ou carte SIS et vignettes de votre mutuelle.
- ✔ Si vous avez une assurance hospitalisation : votre carte d'assurance et/ou les coordonnées de votre assureur (veillez à informer votre compagnie d'assurance avant votre admission).
- ✔ En cas d'accident du travail :
 - nom et adresse de votre employeur ;
 - nom et numéro de police de l'assurance des accidents du travail.
- ✔ Si vous n'êtes pas affilié à une mutuelle belge : une carte d'assurance européenne ou l'E112.

Vous avez des questions par rapport à la déclaration de votre admission? Appelez-nous au 052 25 22 00.

2. Pour le médecin spécialiste

Vous trouverez trois documents distincts en annexe de cette brochure :

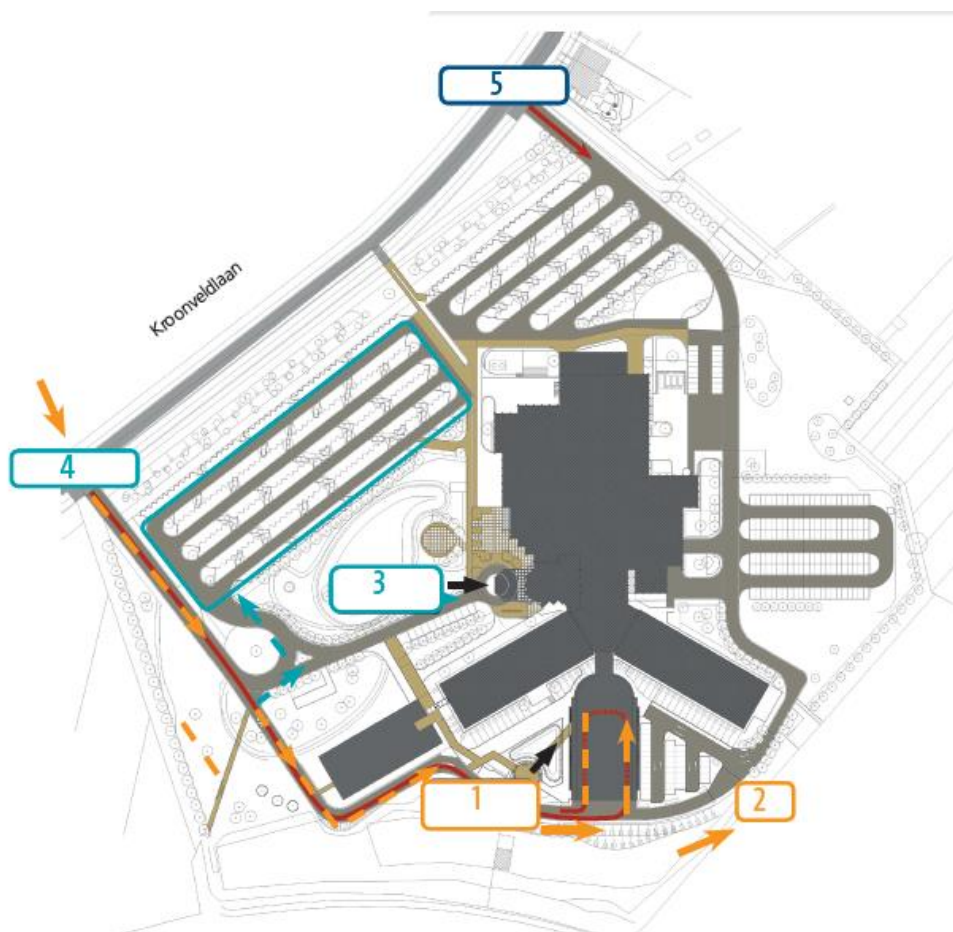
- ✔ une feuille verte de déclaration de consentement: à remplir personnellement ;
- ✔ un formulaire de renseignements, jaune, à l'attention des anesthésistes: à remplir personnellement, éventuellement avec l'aide de votre médecin généraliste;

- un formulaire de renseignements, blanc, « dossier préopératoire » : à faire remplir par votre médecin généraliste ou par l'anesthésiste pendant la consultation préopératoire (cf. page 4).

Apportez les formulaires dûment complétés et signés avec les résultats des examens préparatoires à l'hôpital le jour de votre intervention. Vous ne devez pas les envoyer au préalable.

3. Informations pratiques

Vous ne devez pas apporter de pyjama ou de vêtements de nuit. Enlevez cosmétiques, bijoux, piercings et vernis à ongles avant d'arriver à l'hôpital. N'empportez pas d'objets de valeur. Vous portez des lentilles ou une prothèse dentaire? Apportez un petit étui dans lequel vous les conserverez. Vous avez des bas de contention? Apportez-les à l'hôpital.



- - - Route vers le parking du centre de jour

Le centre chirurgical de jour se trouve dans une aile distincte de notre hôpital. Il dispose de son propre parking (en sous-sol) et de sa propre réception (rez-de-chaussée).




- - - Route vers le parking de l'hôpital général

- 1 Entrée du centre de jour ; zone kiss & ride
- 2 Entrée du parking souterrain du centre de jour
- 3 Entrée principale de l'hôpital général

4 Entrée du parking visiteurs de l'hôpital général

5 Entrée pour les services d'urgence

Heures d'ouverture

 centre chirurgical de jour	de 8 h à 16 h
 accueil du centre chirurgical de jour	de 7 h 30 à 17 h
 service postopératoire	de 8 h 30 à 17 h 45.




Examens préparatoires et consultation préopératoire

Il est fréquent de devoir effectuer plusieurs examens préparatoires avant une opération (par ex. : prise de sang, examen du cœur, radio des poumons...). Votre médecin généraliste est la personne désignée pour coordonner ces examens. Ces examens doivent être réalisés au plus tard 3 jours avant votre admission. Prenez donc rendez-vous suffisamment tôt. Votre médecin généraliste vous remettra les résultats des examens ainsi qu'un questionnaire complété.

Les examens peuvent aussi être réalisés au préalable à l'AZ Sint-Blasius. Contactez le service planification des admissions (052 25 25 74).

Vous pouvez aussi vous adresser au service anesthésie avant une opération planifiée pour une « consultation préopératoire » auprès d'un anesthésiste. L'initiative d'organiser ce rendez-vous émane de vous-même, du chirurgien ou de votre médecin généraliste.

Consultation préopératoire – en pratique:

-  tous les jeudis de 16 h à 18 h (campus Dendermonde) ;
-  prenez rendez-vous en contactant le bureau des rendez-vous : 052 25 25 05 ;
-  apportez les éléments suivants : résultats des examens préparatoires, informations sur la médication à domicile, questionnaire rempli et, éventuellement, des rapports récents de spécialistes externes à l'hôpital.

Le jour de l'intervention

Accueil

Présentez-vous à l'accueil du centre chirurgical de jour (route 115, rez-de-chaussée). Le collaborateur à la réception vous inscrira. Il vous remettra aussi les documents suivants :

une fiche de suivi ;

un formulaire de médication ;

une attestation à l'attention de votre employeur ou de votre établissement scolaire.

Le collaborateur à la réception vous demandera de quels attestations et documents vous avez besoin (par ex. : incapacité de travail, certificat pour l'école ou le cours de sport, congé social pour votre

partenaire ou membre de la famille, attestation de mutuelle, assurance hospitalisation...). Si vous communiquez correctement ces informations avant votre intervention, vous quitterez le centre de jour sans complications.

Après l'inscription

Prenez place dans la salle d'attente. Un membre du personnel infirmier viendra vous chercher. Il vous emmènera vers les vestiaires où vous vous déshabillerez et enfilerez la chemise d'hôpital que vous y trouverez. Rangez vos vêtements et chaussures dans un casier dont vous conserverez la clé. Vous rejoindrez la salle de préparation dans la salle d'opération à pied depuis les vestiaires.

Dans la salle de préparation,

- ✎ L'infirmier placera une perfusion et vous donne éventuellement des antibiotiques.
- ✎ Il collera des patchs sur votre ventre pour suivre votre rythme cardiaque.
- ✎ L'anesthésiste lancera éventuellement une technique d'anesthésie régionale (cf. page 6).

La suite de l'intervention dépend du type d'anesthésie et de l'intervention elle-même.

La salle de réveil

Après l'intervention, vous serez emmené, en fonction du type d'anesthésie:

- ✎ soit vers la salle de réveil pour observation. Les visiteurs ne sont pas admis dans cette salle (sauf pour les enfants : un parent ou accompagnant admis);
- ✎ ou directement vers la salle postopératoire où vous pourrez vous réveiller en douceur. Votre accompagnant est admis dans cette salle.

Dans la salle de réveil, vous resterez sous le contrôle d'un anesthésiste et d'une équipe d'infirmiers spécialisés jusqu'à ce que les effets de l'anesthésie aient pratiquement disparu. Ils contrôleront régulièrement les fonctions corporelles les plus importantes. De l'oxygène pourra vous être administré par le biais de lunettes nasales ou d'un masque.

Important

Il est important que vous soyez accompagné par un accompagnant lors d'une intervention au centre chirurgical de jour. Vous ne pouvez en effet pas repartir seul. Une personne adulte doit absolument venir vous chercher et vous raccompagner chez vous. Cet accompagnant doit lui aussi être joignable par téléphone le jour de l'admission. Renseignez donc son numéro de téléphone au collaborateur de la réception lors de votre inscription. **Quand vous partirez pour la salle d'opération, votre accompagnant devra rester dans les environs de l'hôpital afin d'être rapidement de retour dans l'éventualité où vous pourriez repartir plus rapidement chez vous.** Pendant l'intervention, il peut aussi attendre dans notre cafétéria (cf. page 9).

Qu'est-ce que l'anesthésie ?

Le mot « anesthésie » signifie « insensibilité à la douleur ». Mais l'anesthésie va en fait plus loin que cela. L'anesthésiste veillera à ce que l'opération se déroule de la manière la plus sûre possible, même si vous êtes affaibli ou si l'opération est longue ou invasive. Une intervention chirurgicale peut en effet avoir un effet sur plusieurs organes (cœur, poumons, système gastro-intestinal, système hormonal, composition du sang...). L'anesthésiste vous protégera contre ces influences et assurera votre sécurité tout au long de l'opération.

Types d'anesthésie lors d'une intervention

Anesthésie générale

Cette anesthésie vous rend inconscient et insensible à la douleur. L'anesthésiste utilise des produits qui agissent sur le cerveau. Ils sont administrés par perfusion et vous plongent dans un état de sommeil artificiel, très différent du sommeil naturel. L'anesthésiste vous surveillera en permanence pendant toute la durée de l'opération. Profondeur du sommeil, respiration, pouls, température corporelle, pertes de sang... sont contrôlés en permanence et adaptés si nécessaire.

Sédation

Ce type d'anesthésie implique l'utilisation d'une médication fortement tranquillisante et (parfois) de puissants antidouleurs. L'anesthésiste appliquera les mêmes normes de sécurité que celles entrant en ligne de compte dans le cadre d'une anesthésie générale. Cette technique est souvent utilisée dans le cadre de techniques d'examen douloureux ou non agréables ou combinée à une anesthésie locale et régionale.

Anesthésie locale

Dans le cas d'une anesthésie régionale, des anesthésiques locaux sont injectés autour des nerfs. Cette partie de l'organisme, innervée par ces nerfs bien précis, est rendue insensible à la douleur. L'anesthésie est souvent associée à une perte de force dans cette partie du corps.

La fonction nerveuse se rétablit progressivement après une anesthésie locale. Ce rétablissement peut prendre plusieurs heures. Demandez toujours conseil au personnel infirmier avant d'utiliser à nouveau la partie du corps anesthésiée. Bien que les techniques d'anesthésie régionale soient appliquées en toute connaissance de cause et avec le plus grand soin, il est possible qu'elles ne soient pas assez efficaces. Dans ce cas, l'anesthésiste appliquera une sédation supplémentaire ou passera à une anesthésie générale. En fonction de l'endroit où est injecté le produit, nous parlons de:





Rachianesthésie

Injection dans le dos à travers la membrane qui sépare l'espace épidural de l'espace spinal. Le produit est injecté dans l'espace où se trouve le liquide céphalo-rachidien.

Anesthésie épidurale

Injection dans le dos sans perçage de la membrane ; le produit est injecté dans l'espace situé devant celle-ci (= espace épidural).

Blocs nerveux périphériques

-  injection dans le cou pour anesthésier l'épaule
-  injection dans l'aisselle pour anesthésier l'avant-bras et la main
-  injection dans l'aîne pour anesthésier la cuisse et le genou
-  injection dans le creux poplité pour anesthésier la jambe au-dessous du genou et le pied

Vous devez être à jeun pour les interventions avec anesthésie régionale, générale ou sédation (**ne plus rien boire ou manger après minuit**). Mieux vaut que vous ne restiez pas seul la première nuit suivant l'intervention avec anesthésie générale.

Effets secondaires éventuels après l'intervention

Douleurs

Les douleurs qui ne s'atténuent pas peuvent ralentir ou compliquer la guérison. C'est la raison pour laquelle nous consacrons, dans notre hôpital, une attention toute particulière à la douleur et à son traitement. Il nous importe que vous ressentiez le moins de douleurs possible. Le personnel infirmier vous demandera si vous avez mal et notera votre score de la douleur, 0 signifiant « pas de douleur » et 10 « la pire douleur que vous puissiez vous imaginer ». Nous entamerons un traitement de la douleur adapté si nécessaire. Il n'est pas toujours possible de faire disparaître entièrement la douleur ressentie, mais nous la ramenons à un niveau acceptable. Si vous continuez à ressentir une douleur, peu importe l'endroit, signalez-le.

Nausées et vomissements

Ces effets secondaires sont la conséquence des produits utilisés lors de l'anesthésie, mais peuvent aussi être engendrés par l'opération en tant que telle. Vous courez un risque accru de ressentir des nausées après certaines interventions (opérations exploratoires dans l'abdomen, par exemple). L'anesthésiste dispose de différents produits et techniques pour éviter et traiter les nausées.

Maux de gorge

Cet effet secondaire se fait sentir l'insertion d'un tuyau dans une voie respiratoire ou dans l'estomac. Cette impression douloureuse peut durer jusqu'à plusieurs jours, mais se traite au moyen d'antidouleurs et de comprimés à sucer.

Dents endommagées

Dans le cadre d'une anesthésie générale, un tuyau est inséré dans la gorge après l'anesthésie. Une manipulation très difficile chez certains patients et qui peut s'accompagner, dans des cas exceptionnels, de dégâts aux dents. Si vos dents sont déchaussées ou en mauvais état, le risque de subir des dommages aux dents est d'autant plus élevé. Veuillez donc toujours signaler ces problèmes à l'anesthésiste avant l'opération.

Frissons

Les frissons après l'intervention sont la conséquence de la perte de chaleur pendant l'opération, mais aussi de certains médicaments ou du stress. Un matelas gonflable chaud et/ou des médicaments permettront de les traiter.

Confusion ou pertes de mémoire

Plus fréquentes chez les patients plus âgés après une opération. La confusion ou les pertes de mémoire sont souvent passagères, mais peuvent durer plusieurs jours, voire plusieurs semaines..

Difficultés à uriner

Certains patients, surtout les hommes, peuvent éprouver des difficultés à uriner après certaines opérations. Cette gêne disparaîtra naturellement.

Si vous ressentez la moindre gêne, parlez-en au médecin ou aux infirmiers.

Admission d'un jour d'un enfant

Préparez votre enfant à son admission

Les enfants qui vont subir une opération nécessitent beaucoup plus d'attention et d'être plus rassurés que les autres patients. Parlez-leur de l'admission à l'hôpital comme d'un événement qui peut arriver à n'importe qui. Informez votre enfant du déroulement d'une admission à l'hôpital et de l'intervention en tant que telle sans entrer dans les détails. Donnez des informations simples et honnêtes. En principe, votre enfant pourra rentrer chez vous dès le soir. Ne perdez cependant pas de vue que, dans certains cas, une admission au service pédiatrie peut s'avérer nécessaire. Votre enfant sera alors transféré au service pédiatrie dans le bâtiment principal. Emmenez une peluche ou un jouet fétiche de votre enfant. Si nécessaire, prévoyez aussi un biberon de nourriture. En tant que parent ou accompagnant, vous êtes autorisé à suivre votre enfant jusqu'à la salle d'opération jusqu'à l'anesthésie, soit jusqu'à ce que l'enfant soit endormi. Vous pouvez aussi être à ses côtés une fois qu'il se réveillera. Les frères et sœurs ne sont pas admis.

Accords pratiques

- ✘ **Pour préparer une intervention sous anesthésie générale**, vous devrez consulter votre médecin généraliste ou un pédiatre avec votre enfant pour lui faire passer un examen médical. Votre médecin généraliste/pédiatre vous remettra un rapport destiné à l'AZ Sint-Blasius. **N'oubliez pas de remplir le questionnaire et la déclaration de consentement et apportez ces documents à l'hôpital.**
- ✘ Votre enfant doit être à jeun avant l'intervention (ne plus boire ni manger après minuit). Si votre enfant est encore bébé (nourrisson) : respectez les accords pris avec votre médecin.
- ✘ Avant que votre enfant n'entre dans la salle d'opération, il se verra administrer un médicament pour être tranquilisé.
- ✘ Pendant son séjour dans le centre chirurgical de jour, ne donnez pas à manger ni à boire à votre enfant de votre propre initiative. Demandez toujours conseil à un membre du personnel infirmier.

- 📌 Le soir, au retour de votre enfant chez vous, privilégiez des aliments digestes (une tartine, un yaourt...).
- 📌 Veillez aussi à ce que votre enfant boive suffisamment.
- 📌 Si nécessaire, donnez un antidouleur à votre enfant avant de le mettre au lit (vous recevrez le schéma de la douleur dans un dossier distinct).
- 📌 En cas de vomissements, de fièvre ou d'agitation, prenez contact avec votre médecin généraliste, le chirurgien ou le service pédiatrie (052 25 22 83).

Bon à savoir

Restaurant

(itinéraire 130, rez-de-chaussée)

Ouvert de 9 h à 19 h 30 (en semaine) et de 10 h à 18 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 (17 h 45 les week-ends et jours fériés) .

Magasin

Hall de réception, rez-de-chaussée

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

GSM

Vous pouvez prendre votre GSM au centre de jour. Pendant l'intervention, rangez-le avec vos vêtements, dans votre casier. Vous pourrez le réutiliser à partir du moment où vous vous rhabillerez. Dans l'intérêt des autres patients, nous vous demandons de limiter l'usage de votre GSM et de parler calmement.

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.

Retour chez vous

Vous recevez un rapport à remettre à votre médecin généraliste ainsi que des médicaments pour un jour (ou jusqu'après le week-end). Si vous devez passer un contrôle chez le médecin traitant, nous fixerons une date avec vous. Vous pourrez quitter l'hôpital dès que le médecin traitant vous y autorisera. Vous pouvez informer votre accompagnant, mais nous pouvons aussi nous en charger. Votre accompagnant viendra vous chercher dans la salle postopératoire ou, s'il arrive plus tard, dans la salle d'accueil. Signalez à un membre du personnel infirmier que vous partez. Dans des cas exceptionnels, si votre état de santé le nécessite, votre médecin traitant pourra décider de vous hospitaliser.

Vous serez alors transféré vers une chambre dans l'un de nos centres de soins. Votre accompagnant en sera averti. Avant de partir, vous devrez passer par l'accueil pour vous désinscrire. Vous n'aurez rien à payer sur place. Vous recevrez une facture environ un mois après votre admission.

- ✘ Vous ne pourrez prendre aucune autre médication que celle prescrite par le médecin de l'hôpital ou par votre médecin généraliste pendant les 24 premières heures qui suivent l'intervention.
- ✘ Le soir de l'intervention, consommez un repas léger (soupe, yaourt, tartine...).
- ✘ Ne buvez pas d'alcool dans les 48 heures qui suivent l'intervention. 52 25 25 74
- ✘ À votre retour à domicile, si vous rencontrez des problèmes résultant de l'intervention ou si vous avez d'autres questions (par ex. : soins postopératoires, sédation), adressez-vous de préférence à votre médecin généraliste ou médecin de garde. Il vous renverra éventuellement vers les services d'urgence si nécessaire.

Chef du service médical centre chirurgical de jour: Dr Jo Maes

Infirmière en chef du centre chirurgical de jour: Mme Kathleen Van Overwalle

Infirmière en chef adjointe: Mme Katrien De Vriendt

Pour les questions relatives à votre admission de jour: 052 25 22 00

Pour les questions générales relatives à votre admission:

Service planification des admissions: 052 25 25 74

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

Time-out

Dans la salle d'opération, avant le début de l'intervention, le chirurgien, l'anesthésiste et l'infirmier procéderont à plusieurs contrôles à voix haute. Cette procédure de sécurité est appelée « time out » et est comparable aux contrôles effectués par un pilote avant le décollage.

Médication

Si votre médication ne correspond pas à celle à laquelle vous vous attendiez (par ex. : couleur, forme...), n'hésitez pas à en demander la raison. Refusez les médicaments et les aliments auxquels vous savez être allergique.

Prévention des maladies nosocomiales

Pour éviter les infections, une bonne hygiène est essentielle. Dans la vie de tous les jours, la peau et les muqueuses suffisent à vous protéger des infections. Mais pendant l'intervention, ces mécanismes de défense naturels sont rendus inopérants. Vous êtes donc soudainement beaucoup plus sensibles aux infections. C'est la raison pour laquelle il est important que vous vous laviez complètement (cheveux compris) avec de l'eau et du savon les jours qui précèdent l'intervention et le jour de l'intervention. Si l'intervention concerne les mains ou les pieds, veillez tout particulièrement à ce que vos ongles soient propres. Vous pouvez évidemment vous laver à l'évier ou dans la baignoire, mais privilégiez la douche, la meilleure solution pour vous rincer de manière optimale.

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.

Informations financières

1. Frais de séjour

- ✔ Vous êtes en règle de mutuelle ? Les frais de séjour seront facturés directement à votre mutuelle. Vous ne payez pas d'intervention personnelle ni de montants forfaitaires (contrairement à une hospitalisation classique avec nuitée).
- ✔ Vous n'êtes pas en règle de mutuelle ? Tous les frais vous seront immédiatement facturés. Vous avez des questions à ce sujet ? Posez-les aux collaborateurs de l'accueil du centre de jour (052 25 22 00).
- ✔ si vous ne pouvez pas être présent le jour de l'intervention, veuillez nous en informer à temps (24 heures avant). Vous éviterez ainsi l'envoi d'une facture d'annulation (25 €).

2. Suppléments

- ✔ Suppléments chambres : vous choisissez une chambre individuelle ? Un supplément (55 euros) vous sera facturé.
- ✔ Suppléments d'honoraires : si vous optez pour une chambre individuelle, les médecins et anesthésistes sont en droit de vous facturer un supplément d'honoraires de 100 %.
- ✔ Autres suppléments d'honoraires : certains médecins non conventionnés (moyennant accord écrit préalable) peuvent facturer un supplément d'honoraires. Vous ne le payez pas directement au médecin : l'hôpital vous le facturera a posteriori.
- ✔ Vous devez payer personnellement les suppléments et prestations thérapeutiques non remboursables, à moins de disposer d'une assurance complémentaire qui couvre partiellement ou entièrement ces frais. Informez-vous au préalable auprès de votre compagnie d'assurance.

Vous pouvez obtenir une vue d'ensemble des médecins non conventionnés, des suppléments éventuels et des prestations thérapeutiques non remboursables à l'accueil, sur simple demande..

Le séjour en chambre individuel vous apporte plus de confort et d'intimité, mais ne change en rien la qualité des soins prodigués. Les soins sont identiques dans toutes les chambres.

Vous ne payez pas de supplément pour chambre individuelle si vous y séjournez pour des raisons médicales ou si vous n'avez pas personnellement demandé à être admis dans ce type de chambre.

3. Frais pharmaceutiques

- ✔ Les catégories légales de remboursement s'appliquent aux médicaments.
- ✔ Vous devrez payer médicaments et produits non remboursables qui ne constituent pas des spécialités pharmaceutiques de votre poche, à moins de disposer d'une assurance complémentaire qui couvre partiellement ou entièrement ces frais. Informez-vous au préalable auprès de votre compagnie d'assurance.

Des questions ?

Demandez aux collaborateurs du service facturation combien vous coûteront l'intervention et le séjour à l'hôpital. Ils vous donneront une indication de prix. La facture finale est influencée par différents facteurs impossibles à déterminer à l'avance avec précision (par ex. : durée du séjour, examens supplémentaires, médication, etc.).

Coordonnées :

- ✘ Pour une simulation de frais ou des questions par rapport à votre facture, au ticket modérateur... :
Service facturation 052 25 24 30
facturatie@azsintblasius.be
Les jours ouvrables, entre 9 h et 15 h 45.
- ✘ Pour toute question relative aux rappels, remboursements... :
Service comptabilité 052 25 24 13
debiteuren@azsintblasius.be

Vous trouverez les informations financières sur notre site
www.azsintblasius.be/patiënten/financieel

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.

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

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

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 ».

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.

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).



O.L. Vrouw van Troost vzw Campus Dendermonde Kroonveldlaan 50, 9200 Dendermonde
T. 052 25 20 11 | F. 052 25 24 10 Campus Zele Koevliet 5-6, 9240 Zele T. 052 45 64 00 | F. 052 45 64 99