














# Welkom in het AZ Sint-Maria

## Onthaalbrochure

Sint-Maria Halle
ALGEMEEN ZIEKENHUIS

# GIDSEN DOOR ZORG

### Professionele Zorgverlening
Ons ziekenhuis hanteert de hoogste normen op het vlak van deskundigheid van onze artsen en medewerkers zodat zij op een hoog kwalitatieve, performante en verantwoorde wijze zorg kunnen verlenen. Een slagvaardige organisatie en goede aansturing zijn noodzakelijke voorwaarden voor de realisatie van onze opdracht. Het is een garantie voor continuïteit en een vorm van respect voor het vertrouwen dat onze patiënten in ons stellen.

### Professionele uitrusting
Om tot deze professionele zorgverlening te komen, blijft ons ziekenhuis evolutief up to date voor wat betreft medische en paramedische uitrusting en technologische infrastructuur in functie van de verwachte opdrachten naar de regionale bevolking toe alsook in functie van allen in het ziekenhuis die rechtstreeks of onrechtstreeks mee instaan voor het leveren van optimale zorg aan onze patiënt.

### De mens achter de patiënt
In ons ziekenhuis is wetenschappelijk verantwoorde en professionele zorg geen doel op zich maar een middel om mensen bij te staan in hun ziek-zijn. In die optiek blijven onze artsen en medewerkers voornamelijk gericht op menselijke ondersteuning bij het lijden en beleving van de patiënt en zijn familie.
Vanuit de ontstaansgeschiedenis van ons ziekenhuis bieden de christelijke waarden hiervoor een belangrijke hefboom, steeds met het volste respect voor ieders persoonlijke overtuiging.

### Transparant en respectvol
Ons ziekenhuis wil een klimaat creëren waar informatie, spelregels en beslissingen op een transparante wijze worden gecommuniceerd. Wij willen een ziekenhuis zijn waar alle patiënten terecht kunnen ongeacht afkomst, religie of financiële middelen.

### Gidsen door Zorg
Ons ziekenhuis wil mensen begeleiden in hun ziek zijn door patiënten actief te betrekken in de keuzes die bepalend zijn voor het genezingsproces of levenskwaliteit. We staan voor een persoonlijke benadering waarbij patiënten worden geïnformeerd, verwezen en gegidst naar de meest aangepaste zorg binnen ons ziekenhuis of naar andere zorgvoorzieningen met wie we naadloos samenwerken.

## De 5 pijlers van onze strategische beleidsvisie



Kwaliteitsvolle, patiëntveilige brede basiszorg aanbieden met een hoge servicegraad



Voorzien in toegankelijke, warm-menselijke zorg waar de patiënt centraal staat en dit in partnerschap met zijn familie en de transmurale actoren



Focussen op chronische, multidisciplinaire zorg, planbare en laagvariabele zorg, screening en diagnostiek



Maatschappelijk verantwoord en duurzaam handelen met aandacht voor globale financiële evenwichten



Waarborgen van een gezond, aangenaam en dynamisch werkklimaat

## Qualicor accreditatie

Accreditatie met een kwaliteitslabel is geleverde kwaliteit meten. Binnen het AZ Sint-Maria Halle hechten we veel belang aan veilige en kwaliteitsvolle zorg. Daarom werd er begin 2015 het startschot gegeven om onze kwaliteit die we dag in dag uit leveren te meten en aan te tonen aan onze patiënten en doorverwijzers.

Door kwaliteitbevorderende acties doorheen het hele ziekenhuis uit te voeren, hebben we in oktober 2017 met succes onze eerste (gouden) accreditatieronde afgerond met een score van 98%. Het volledige auditverslag vindt u terug op onze website:  www.sintmaria.be/kwaliteit.

Het einddoel van dit traject was niet enkel het Qualicor Q-mentum kwaliteitslabel te behalen, maar vooral een kwaliteitscultuur doorheen de gehele organisatie uit te werken. Een goede kwalliteitscultuur zorgt tenslotte voor een permanente evaluatie en continue verbeteracties om onveilige situaties te vermijden.

EUROPE Qualicor

# INHOUD












**Orientatie** 6

**Voorbereiding op de opname** 8
- Wat breng ik mee?
- Wie vooraf verwittigen?
- Kamerkeuzemogelijkheden

**Huidige medicatie** 10

**De dag van de opname** 12
- Wat neem ik mee?
- Aanmelden in het ziekenhuis

**Uw verblijf in het ziekenhuis** 14
- Verpleegkundige zorgen
- Uw voeding
- Veiligheid
- Bezoekuren

**Patiëntenbegeleiding** 16
- Sociale dienst
- Palliatief Support Team
- Pastorale en spirituele zorg

**Veiligheid van patiënt en bezoeker** 18

**Ontspanning en diverse diensten** 20

**Het ontslag** 22
- Ontslagregeling
- Nazorg

**Financieel** 24
- De factuur
- Terugbetaling mutualiteit
- Hospitalisatieverzekering
- Arbeidsongeval

**Patiëntenrechten** 26
- Ombudsdienst
- Centrale aansprakelijkheid

**Bescherming van de privacy** 28

**Bereikbaarheid** 30

**Medische resultaten thuis consulteren** 31

**Afspraken maken** 32
- Werking Mynexuzhealth


AZ

# Beste patiënt

Je wordt binnenkort opgenomen in het AZ Sint-Maria.
Om alles zo goed en zo vlot mogelijk te laten verlopen, hebben wij alles voor jou op een rijtje gezet. Zo kan je zelf nagaan of al het nodige is gebeurd.

Lees dit boekje aandachtig, beantwoord de vragen correct of laat ze invullen door de huisarts of vertrouwenspersoon.

Heb je bijkomende vragen of wensen? Aarzel niet om ze door te geven aan onze
medewerkers. Zij helpen je graag verder.

Neem zeker ook een kijkje op onze website www.sintmaria.be.

Wij wensen jou alvast een spoedig herstel toe.

het Directieteam



# ORIENTATIE

Deze indeling geeft een overzicht van de verschillende afdelingen van het ziekenhuis.

Wens je meer details of een bijkomend woordje uitleg, wend je dan tot onze medewerkers van het onthaal. Bij een opname zullen deze medewerkers of vrijwilligers je begeleiden naar de afdeling waar je moet zijn.

## Blok A

| | | |
|---|---|---|
| +2 | Heelkunde 1 | kamers 201 - 218 |
| | Heelkunde 2 | kamers 221 - 238 |
| +1 | Materniteit | kamers 101 - 119 |
| | Pediatrie | kamers 121 - 132 |
| | Onderzoeken pediatrie | |
| 0 | Urgentiedienst | |
| | Radiologie | |
| | Raadplegingen | wachtzaal 3 |
| | Centraal afsprakenbeheer | |
| -1 | Mortuarium | |

## Centraal

| | | |
|---|---|---|
| +3 | Operatiekwartier | |
| 0 | Onthaal | |
| | Opname- en ontslagplanning | |
| | Lounge 1 | |

## Blok B

| | | |
|---|---|---|
| +3 | Klinisch Laboratorium | |
| | Intensieve zorgen | |
| +2 | Inwendige Geneeskunde 1 | kamers 251 - 268 |
| | Inwendige Geneeskunde 2 | kamers 271 - 288 |
| +1 | Psychiatrie en a-dienst 'Kintsugi' | kamers 151 - 168 |
| | Heelkunde - Geneeskunde | kamers 171 - 184 |
| 0 | Raadplegingen | wachtzalen 1-2 en 4-10 |
| -1 | Shop & Bistro<br>*week 8u - 19.30u - weekend 14u - 19.30u* | |

## Blok C

| | | |
|---|---|---|
| +3 | Geriatrie 2 | kamers 701 - 715 |
| | Sp palliatief 'Oase' | kamers 721 - 726 |
| +2 | Hemodialyse | |
| | Geriatrie 1 | kamers 601 - 616 |
| | Geriatrisch dagziekenhuis | kamers 621 - 623 |
| +1 | Sp psychogeriatrie | kamers 501 - 512 |
| 0 | Medisch dagziekenhuis | kamers 401 - 412 |
| | Chirurgisch dagziekenhuis | kamers 421 - 436 |
| | Raadplegingen | wachtzaal 18 |
| -1 | Nucleaire geneeskunde | |

## Blok D

| | | |
|---|---|---|
| +2 | Fysische geneeskunde en Rugschool | |
| | Vroedvrouwenconsultatie | |
| | Sociale dienst | |
| | Raadplegingen | wachtzalen 11 - 15 |
| +1 | Sp locomotorisch | kamers 801 - 816 |
| | Raadplegingen | wachtzalen 16 - 17 |

# HUIDIGE MEDICATIE
## in het geval van een geplande ingreep

Bij een ziekenhuisopname is het noodzakelijk dat onze zorgverleners beschikken over een zo volledig mogelijk overzicht van alle geneesmiddelen en voedingssupplementen die je thuis op regelmatige basis inneemt. Daarom heb je tijdens het plannen van jouw ingreep een **zakje** voor **thuismedicatie** gekregen. Breng dit zakje mee bij je opname en overhandig het aan de verpleegkundige die het opnamegesprek met je voert.

**Gebruik dit zakje volgens de richtlijnen:**
Vul het medicatieschema zo volledig mogelijk in op de achterzijde van het zakje. Laat je hiervoor eventueel bijstaan door jouw huisarts of apotheker. Neem de geneesmiddelen en voedingssupplementen die je momenteel inneemt mee in de originele verpakking.

**BELANGRIJKE OPMERKINGEN MET BETREKKING TOT UW MEDICATIE**
Noodzakelijke medicatie mag je innemen met een beetje water.
Let op: sommige medicatie MOET je stoppen vóór de operatie!
Kijk op de medicatieverpakking grondig de naam of het bestanddeel van het geneesmiddel na!
**Ben je diabetespatiënt? Breng jouw insuline mee naar het ziekenhuis!**

**Kijk zeker na welke medicatie je dient te stoppen voor de ingreep:**

| | |
|---|---|
| MAO- inhibitoren: Fenelzine, Moclobemide | Stop één week voor de ingreep |
| ACE- inhibitoren en Angiotensine receptor blokkers: Enalapril, renitec, tritace, Captopril, lisinopril, Coversyl, Accupril | Stop 24 uur voor de ingreep |
| NSAID: diclofenac, valtaren, Apranax, Indocid, Brexine, Feldene, Ibuprofen,… | Niet innemen de dag van de ingreep tenzij voorgeschreven door de chirurg bij dagziekenhuispatiënten |
| Anticoagulantia en anti- aggregantia (bloedverdunners) | Zie afspraken rond bloedverdunners op pagina 9 |
| Diuretica | Niet op de dag van de ingreep |

## Ben je diabetespatiënt en neem je volgende medicatie?

### Pillen

| | |
|---|---|
| **Biguaniden:** Glucophage®, Metformine®, Metformax®, Janumet®, Eucreas®, Jentadueto®, Komboglyze®, Vipidomet®, Synjardy®, Vokanamet®, Xigduo® | Stop 48 uur vóór de ingreep! |
| **Sulfonylurea + gliniden:** Diamicron®, Gliclazide®, Daonil®, Euglucon®, Amaryl(le)®, Glurenorm®, Novonorm®, Uni diamicron®, Repaglinide®, Glimepiride®, Minidiab®, Glibenese®, Unigliclazide®<br>**DPP4 - inhibitoren:** Vipidia®, Trajenta®, Onglyza®, Januvia®, Galvus®<br>**SGLT 2 - inhibitoren:** Invokana®, Forxiga®, Jardiance®<br>Glitazone: Actos® | Niet op de dag van de ingreep |

## Inspuitingen

| | |
|---|---|
| **Incretines:** Byetta®, Victoza®, Lyxumia®, Eperzan®, Trulicity®, Bydureon®<br>**Ultrasnelwerkende insuline:** Apidra®, Humalog® 100, Humalog® 200, Novorapid®<br>**Snelwerkende insuline:** Actrapid®, Insuman rapid®, Humuline reg® | Niet op de dag van de ingreep |
| **Menginsuline:** Novomix®, Humalog mix®, Humuline® (30/70) | Halve dosis op de dag van de ingreep |
| **Intermediaire werking:** Humuline NPH®, Insulatard®, Insuman basal® | Halve dosis op de dag van de ingreep |
| **Langwerkende insuline:** Lantus®, Levemir®, Abasaglar®, Toujeo® | Gewone dosis doornemen |
| **Subcutane insulinepomp:** De pomp mag niet mee naar het operatiekwartier; er dient een infuus uitgerekend te worden door de diabetoloog | Neem contact op met uw behandelend arts |

## Afspraken rond bloedverdunners

Neem je antistollingsmedicatie? ❑ Neen ❑ Ja

Aangezien een aantal procedures een bloedingsrisico kunnen inhouden, wordt het volgende aanbevolen:

### Vitamine- K Antagonisten

| | |
|---|---|
| Marcoumar® | Stop deze medicatie 10 dagen voor de ingreep |
| Marevan® | Stop deze medicatie 7 dagen voor de ingreep |
| Sintrom® | Stop deze medicatie 5 dagen voor de ingreep |

Start overbruggingsschema (in te vullen door uw behandelend arts):

.....

.....

.....

### Nieuwe Orale Anticoagulantia (OAC)

| | |
|---|---|
| Pradaxa® | Stop deze medicatie 48 uur voor de ingreep, bij slechte nierfunctie 96 uur |
| Lixiana, Xarelto®, Eliquis | Stop deze medicatie 48 uur voor de ingreep |

| | |
|---|---|
| Plavix®, Effient®, Brilique® | Stop medicatie 7 dagen voor de ingreep. Echter niet stoppen indien baremetal stent < 1 maand geleden of drug eluting stent < 6 maand geleden |
| Aspirine® | Stop deze medicatie 7 dagen voor de ingreep indien nodig op vraag van de chirurg. Echter in principe nooit stoppen in geval van een secundaire preventie (bv. coronaire stent of bij vaatingrepen in de VG). Wel stoppen bij TURB, heelkunde t.h.v. het ruggenmerg of onder de dura of bij heelkunde van het achterste oogsegment, omdat bij deze ingrepen een hoog bloedingsrisico met risico op ernstige complicaties bestaat. |

# VOORBEREIDING OP DE OPNAME

Om je opname zo goed mogelijk te kunnen voorbereiden kom je best meteen na de consultatie bij jouw arts, of enkele dagen voor de opname naar de aanmeld- en inschrijfbalie. Deze is geopend tussen 6.45u en 19.00u.
De werkdag voor de opname zal je telefonisch gecontacteerd worden door de medewerkers van de opnameplanning om het geplande opname-uur te bevestigen.

Tijdens je voorinschrijving je een grondige toelichting over de praktische kant van de opname. Het voordeel van deze voorbereiding is dat je in alle rust de nodige informatie kan bekomen en bijkomende vragen kan stellen.

## Wat breng ik mee?



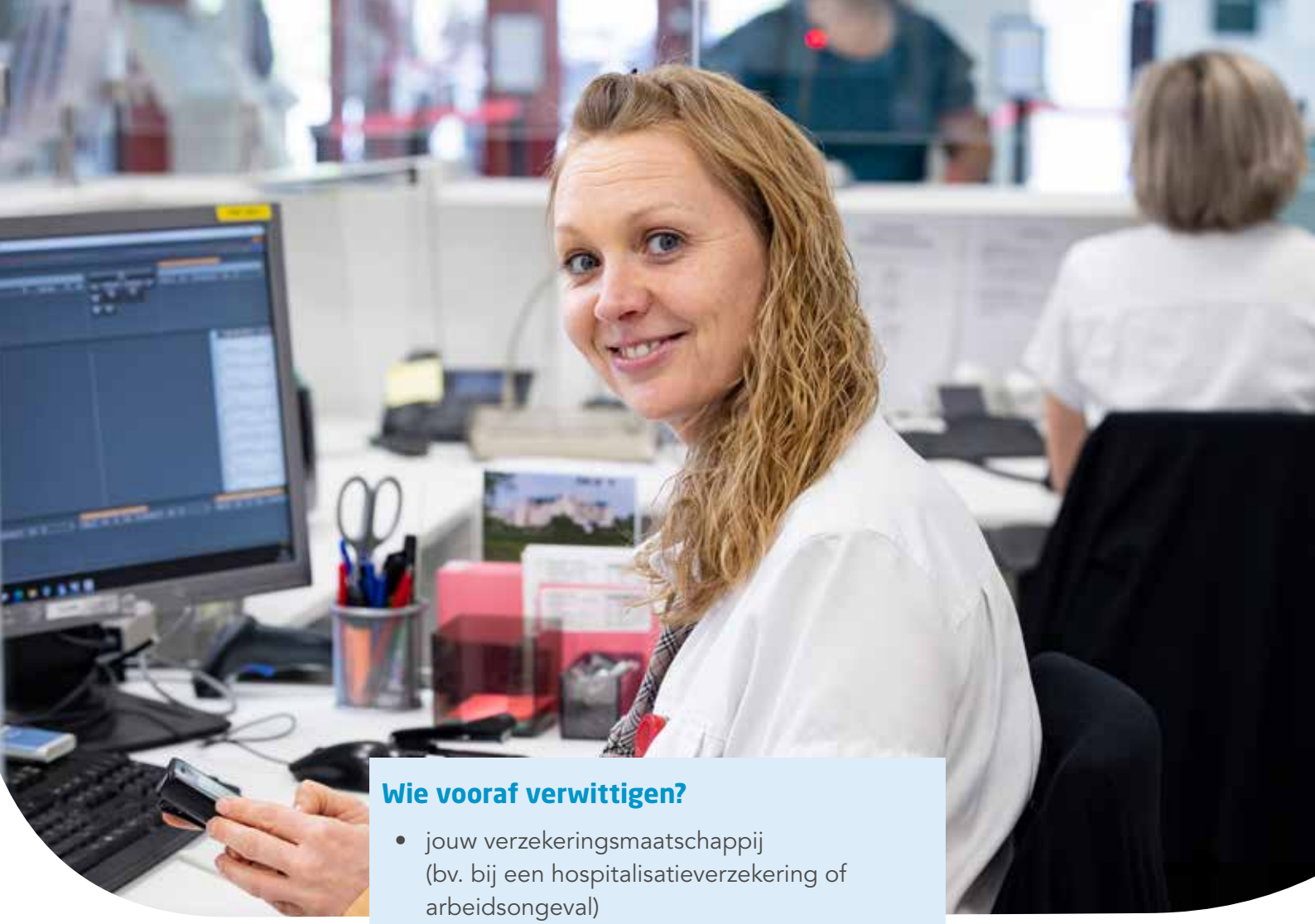
- je identiteitskaart (eID)
- kleefstrookjes van de mutualiteit
- het voorschot (info zie p. 20) en jouw bankrekeningnummer in functie van een eventuele terugbetaling. Wij wensen op te merken dat wettelijk na 7 dagen een nieuw voorschot kan worden gevraagd
- het adres en/of telefoonnummer van een persoon tot wie het ziekenhuis zich kan wenden tijdens je verblijf (bv. een familielid, buur of kennis)
- naam en adres van de huisarts
- wanneer het een arbeidsongeval betreft, de nodige aangifteformulieren of de naam en het adres van de werkgever evenals de naam, het adres en het polisnummer van de verzekering
- jouw aansluitingskaart van hospitalisatieverzekering
- als je een hospitalisatieverzekering hebt, neem dan tijdig de polis door, zodat je weet wat je wel of niet mag verwachten
- de verwijsbrief van jouw huisarts

**Belangrijke bemerking:** indien je loontrekkende of zelfstandige bent met recht op ziekte-uitkering vergeet dan niet naast je werkgever ook je mutualiteit op de hoogte te brengen van je arbeidsongeschiktheid. Je kan dit doen via het document “vertrouwelijk” dat je rechtstreeks bij je mutualiteit kan verkrijgen.

Bekijk vóór de opname reeds welke eventuele hulp je nodig hebt na ontslag uit het ziekenhuis. Je kan vooraf contact opnemen met de sociale dienst van AZ Sint-Maria voor het plannen van de zorg bij thuiskomst (02 363 61 79 - soc.dienst@sintmaria.be). Ook jouw huisarts en mutualiteit kunnen je hierover meer informatie verschaffen.

## In geval van opname op de materniteit

- bij borstvoeding, tenminste één borstvoedingsbeha
- bij overnachten papa (enkel op éénpersoonskamer), pyjama
- voor de baby: 5 handdoeken en washandjes. slabbetjes, kleedjes, hemdjes, sokjes
- kledij om naar huis te gaan voor mama en baby



## Wie vooraf verwittigen?

- jouw verzekeringsmaatschappij (bv. bij een hospitalisatieverzekering of arbeidsongeval)
- je huisarts
- je werkgever
- je mutualiteit

## Kamerkeuzemogelijkheden

Bij je opname wordt naar je kamerkeuze gevraagd.

Je hebt de keuze tussen:

- een gemeenschappelijke kamer
- een tweepersoonskamer
- een éénpersoonskamer

Je kamerkeuze heeft geen invloed op je verzorging. Afhankelijk van je keuze worden supplementen gevraagd voor de kamer en door de artsen.

Indien het verblijf in een éénpersoonskamer om medische redenen noodzakelijk is, zal geen kameropleg aangerekend worden.

### Kamertoewijzing

De opnamedienst houdt, in de mate van het mogelijke, rekening met je wensen. Als de door jou gewenste kamerkeuze niet onmiddellijk ter beschikking is, tracht de opnamedienst je tijdens je verblijf zo snel mogelijk de kamer van je keuze te bezorgen.

### Andere mogelijkheden

*Pediatrie:* in alle kamers is "rooming-in" mogelijk, zodat één van de ouders of naaste familie bij het kind kan overnachten.

*Materniteit:* de kersverse ouders hebben de mogelijkheid om beide te overnachten bij hun kind.

# DE DAG VAN DE OPNAME

Inschrijvingen aan het onthaal vinden plaats op werkdagen van 06.45u tot 19.00u. Buiten deze uren en gedurende het weekeinde kan je terecht op de spoedgevallendienst.
Bij inschrijving zal je een "verklaring van opname" te ondertekenen.
Hierop kan je aanduiden welke soort kamer je wenst tijdens jouw verblijf. In de mate van het mogelijke respecteren wij jouw keuze. We vragen evenwel om begrip mocht het niet mogelijk zijn aan die wens te voldoen.
Ook inlichtingen i.v.m. kamer- en ereloonsupplementen, het voorschot, factuurvoorwaarden,... vind je op die verklaring.

## Wat breng ik mee?

- jouw identiteitskaart
- gegevens van je hospitalisatieverzekering
- de verwijsbrief van de behandelende arts
- resultaten van preoperatieve onderzoeken (elektrocardiogram, RX-foto's, bloedafname, e.d.)
- de ingevulde preoperatieve vragenlijst
- informatie- en toestemmingsformulier (informed consent)
- het (thuis)medicatiezakje met de geneesmiddelen die je reeds gebruikt erop vermeld
- indien je een arbeidsongeschiktheidsattest en/of een document 'vertrouwelijk' van de mutualiteit nodig hebt (deze moeten ingevuld worden door de behandelende arts), breng deze formulieren dan mee en bezorg ze aan de onthaalmedewerker of verpleegkundige

## Persoonlijke bezittingen

- Toiletartikelen: washandjes, handdoeken, zeep, shampoo, douchegel, haarborstel, tandenborstel, tandpasta en scheerapparaat.
- Kledij: ondergoed, kamerjas, confortabele dagkledij, slaapkledij, warme sokken,
- Schoeisel: platte, gesloten, slipvrije schoenen/pantoffels.
- Hulpmiddelen: bril of lenzen, hoorapparaat, krukken, wandelstok, looprek, e.d. gelieve deze indien mogelijk te voorzien van uw naam en voornaam.
- Indien je reeds over antiflebitiskousen/ steunkousen beschikt mag je deze ook meebrengen.

## Andere aandachtspunten

- Draag geen make-up
- Verwijder nagellak en/of kunstnagels
- Verwijder piercings en juwelen



## Aanmelden in het ziekenhuis

### STAP 1



ontsmet je handen met handalcohol

### STAP 2



voer je elektronische identiteitskaart in de kiosk

### STAP 3



wanneer je gegevens ingelezen zijn, neem je je identiteitskaart terug

### STAP 4



controleer of jouw persoonlijke gegevens correct zijn

### STAP 5



kies voor 'hospitalisatie'

### STAP 6



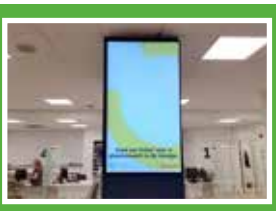

ga met het ticket dat je kreeg aan de kiosk naar Lounge 1 en scan het daar

### STAP 7



neem plaats in Lounge 1

### STAP 7



wanneer het nummer van jouw ticket op het scherm verschijnt mag je je aanmelden aan de balie

Indien jouw persoonlijke gegevens niet correct zijn, meld dit dan zeker aan de onthaalmedewerker die je verder helpt met de inschrijving.



# JOUW VERBLIJF IN ONS ZIEKENHUIS

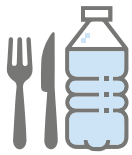
## Verpleegkundige en paramedische zorgen



Tijdens je verblijf zal je, indien mogelijk steeds door dezelfde verpleegkundige(n) worden begeleid en verzorgd. Samen met jou en rekening houdend met de beschikbare mogelijkheden, zal hij/zij jouw zorgen afstemmen op jouw behoeften en mogelijkheden. Je mogelijkheden tot zelfzorg zullen ook een belangrijk aandachtspunt zijn van de verpleegkundige en ergotherapeuten. In onderling overleg kan worden afgesproken voor welke activiteiten jezelf kan instaan. Dit alles in het vooruitzicht van een goede voorbereiding naar jouw ontslag toe.

Om dit mogelijk te maken, kan het gebeuren dat de verpleegkundige jou persoonlijke vragen zal stellen (bv. bij opname). Hij/zij zal hiermee, gebonden door het beroepsgeheim, op een zeer vertrouwelijke manier omgaan.

## Je voeding



Voor je gezondheid zou een dieet opgelegd kunnen worden. Volgens de richtlijnen van jouw arts stelt een diëtist(e) je dieet samen. Zij/hij zal je nuttige tips geven om het je zo draaglijk mogelijk te maken. Vraag jouw bezoekers geen voeding mee te brengen. Ongecontroleerde voeding zou een negatieve invloed kunnen hebben op het genezingsproces.




## Zelf jouw maaltijdvoorkeuren doorgeven

Als patiënt kan je voor 9u15 zelf je maaltijdvoorkeuren doorgeven voor de avondmaaltijd van je dag van opname in het ziekenhuis, alsook voor de maaltijden van de volgende dagen.

Surf hiervoor naar **https://maaltijden.sintmaria.be** of scan de QR-code hiernaast, dan word je doorverwezen naar het C-meal platform.

Maak je geen keuze, dan zal je de standaard maaltijden ontvangen.

**! Hou er rekening mee dat bepaalde keuzes aangepast kunnen worden in functie van wijziging(en) in dieet en/of allergenen.**

Scan deze QR-code om de brochure met de handleiding voor de C-mealapp te lezen.

# BEZOEKREGELING

## Bezoekuren 14.00u - 19.30u

Het bezoek is voor veel patiënten een moment waar ze naar uitkijken.
Het is een moment van verbinding, opluchting, verstrooiing en troost.
Uiteraard is het belangrijk dat de rust van de patiënt niet in het gedrang komt.
Bedankt om hier oog voor te hebben en rekening mee te houden.

**Enkele uitzonderingen**
Op sommige diensten geldt een uitzondering omwille van de specifieke noden & zorgen voor deze patiënten en/of hun revalidatieprogramma. Het is belangrijk dat we hun programma nauwgezet opvolgen met het oog op een vlot herstel en ontslag. Dankjewel voor jouw begrip.

**Pediatrie**
De ouders zijn steeds welkom. Er kan eveneens voor rooming-in gezorgd worden voor één van de ouders.

**Materniteit**
Uit respect voor de nodige rust van de moeder gelden de bezoekuren op alle kamers. De vader is wel doorlopend welkom maar wordt vriendelijk verzocht de 2 persoonskamer te verlaten om 21u.

| Bezoekuren | werkdagen | weekend & feestdagen |
|---|---|---|
| **Psychiatrie (PAAZ)** | 18.00u – 19.30u<br>uitgezonderd op woensdag:<br>14.00u – 16.00u & 18.00u – 19.30u | 14.00u – 16.00u & 18.00u – 19.30u |
| **Intensieve Zorgen** | 13.00u – 14.00u & 19.00u – 19.30u | 13.00u – 14.00u & 19.00u – 19.30u |

Bekijk de actuele bezoekuren op
**www.sintmaria.be/bezoekuren**

# PATIËNTENBEGELEIDING



## Sociale dienst

*"Onze betrokkenheid is onze drijfveer"*

Ziek zijn raakt mensen in alle domeinen van het dagelijks leven. Door een opname in het ziekenhuis kan je van de ene dag op de andere geconfronteerd worden met een nieuwe levenssituatie. De problemen blijven niet beperkt tot jezelf, maar raken ook jouw omgeving. Wens je iemand van de sociale dienst te spreken? Aarzel niet om dit aan de verpleging te vragen, zij bezorgen ons jouw vra(a)g(en).

De sociale dienst verzorgt volgende dienstverlening:

- persoonlijke verwerking en verwerking door familie en naasten
- sociale voorzieningen, financiën en verzekering
- hulp in de thuissituatie en residentiële opvang
- impact op relatie en gezinsleven
- ondersteuning en begeleiding in de thuiszorg
- praktische regelingen rond de behandeling
- school- en werksituatie
- sociale contacten en vrijetijdsbesteding

**Contactgegevens:**
02 363 61 79
soc.dienst@sintmaria.be
Elke werkdag van 09.00u tot 16.00u.
Enkel op afspraak.

## Palliatief Support Team

*"Palliatieve Zorg is alles wat dient gedaan te worden als men denkt dat men niets meer kan doen"*

In het Algemeen Ziekenhuis Sint-Maria, waar kwalitatief hoogstaande zorg een streefdoel is, mag extra aandacht voor de ongeneeslijk zieke patiënt niet ontbreken. Palliatieve zorg legt het accent op kwaliteit veeleer dan op kwantiteit van leven en wil het leven noch verlengen noch verkorten. Het palliatief supportteam helpt mee de palliatieve zorg te organiseren op de verpleegeenheid, zowel op vraag van de behandelende equipe als op verzoek van de patiënt en/of familie. Een beroep doen op het team is geen meerkost voor de patiënt.

Het is niet de bedoeling de zorg van de patiënt over te nemen, maar het personeel bij te staan met raad en begeleiding met betrekking tot:

- pijnbestrijding
- symptoombehandeling
- psychische en emotionele begeleiding
- intensieve verpleegkundige zorgen
- ondersteuning van patiënt en familie
- specifiek aangepaste ontslagvoorbereiding.

De behandelende arts blijft verantwoordelijk voor de patiënt, de palliatieve arts kan geraadpleegd worden voor advies.

**Contactgegevens:**
02 363 62 59 (psycholoog)
02 363 63 29 (verpleegkundige)
Maandag tot vrijdag: 9.00u – 16.30u



## Dienst Pastorale & Spirituele Zorg

*"Samen op weg gaan"*

Een ziekenhuisopname is vaak een ingrijpende gebeurtenis. De vele vragen die dan naar boven komen zijn niet steeds makkelijk om te delen met iemand uit je nabije omgeving.

Deze dienst is er voor alle patiënten en hun familieleden, ongeacht de geloofsovertuiging. Een gesprek met de pastorale dienst kan zinvol zijn bij een ingrijpende gebeurtenis, vlak voor een operatie of een behandeling, na een 'slecht nieuws' na gesprek, of als het je allemaal wat teveel wordt.



**Contactgegevens:**
Je kan ons via de verpleging contacteren, of rechtstreeks:

- via ons kantoor naast de kapel (1e verdieping boven het onthaal)
- 02 363 63 26
- j.deryck@sintmaria.be
- via het onthaal van het ziekenhuis

# VEILIGHEID VAN PATIËNT EN BEZOEKER

## Identificatiebandje

Wanneer je opgenomen wordt, zal men je een identificatiearmbandje aandoen met o.a. jouw naam en geboortedatum. Kijk deze gegevens na en **meld onmiddellijk als deze niet juist of onleesbaar zijn.** Draag het identificatiebandje gedurende jouw hele ziekenhuisverblijf. Als het door omstandigheden toch zou loskomen of onleesbaar worden, vraag dan een nieuw bandje aan de verpleegkundige. Verwijder het identificatiebandje nooit op eigen initiatief.

Zorgverleners zullen vooraf regelmatig naar jouw naam en geboortedatum vragen vooraleer ze je behandelen en/of verzorgen (bijv. bij het toedienen van medicatie, bij bloedafname, bij medische ingreep, enz.). Zo zorgen zij ervoor dat er geen vergissingen kunnen gebeuren.
**We vragen dat je het identificatiearmbandje blijft dragen tot je het ziekenhuis verlaat.**

## Valpreventie en fixatie-arm beleid

In sommige gevallen is het noodzakelijk om vrijheidsbeperking toe te passen om de patiënt tegen zichzelf te beschermen of om bezoekers en verplegend personeel te beschermen. Fixatie of vrijheidsbeperking is het aanwenden van specifieke materialen die de patiënt belet zich vrij te bewegen.
**Het ziekenhuis streeft naar een fixatiearm beleid** maar in sommige omstandigheden kunnen wij niet anders dan deze maatregel toe te passen. Heb je het hier moeilijk mee? Praat erover met de behandelende arts of verpleegkundige van de afdeling.

## Infectiepreventie

Ieder mens is drager van bacteriën. Om overdracht en verspreiding van risico houdende bacteriën te **voorkomen**, worden in het ziekenhuis verschillende **maatregelen** genomen. Deze maatregelen zijn afhankelijk van het soort bacterie en de manier van overdracht van de ene persoon naar de andere.
Maatregelen die iedereen, ook jij als patiënt of bezoeker, altijd dient te volgen zijn **hand- en hoesthygiëne. Handhygiëne** is de belangrijkste maatregel om overdracht van bacteriën te voorkomen. Wij vragen aan alle medewerkers en artsen om de handen te ontsmetten vóór en na elk contact met de




patiënt of zijn omgeving. Indien de handen zichtbaar vuil zijn of na toiletbezoek dient men de handen te wassen.
**Hoest- en nieshygiëne:** bepaalde bacteriën worden verspreid via de lucht, door te hoesten of te niezen. Daarom is een goede hoesthygiëne belangrijk: hoesten met afgewend gezicht; hoesten met de hand of een papieren zakdoekje voor de mond. Het papieren zakdoekje wordt na gebruik altijd weggegooid. In een aantal gevallen

moeten er bijkomende maatregelen genomen worden. Dit komt omdat soms de omstandigheden veranderen waardoor je infecties kunt overdragen naar andere patiënten. Om dit te voorkomen zal je tijdelijk in een éénpersoonskamer opgenomen worden.

## Decubitus

"Decubitus", in de volksmond beter bekend als "**doorligwonden**" is een ernstige tot zeer ernstige beschadiging van de huid en onderliggend weefsel als gevolg van druk en schuifkrachten op de huid, meestal ter hoogte van een beenderig uitsteeksel.
Het ontstaat wanneer je, omwille van bedrust of andere redenen, lang in dezelfde houding ligt of zit, zoals tijdens een ziekenhuisopname, én onderhevig bent aan schuifkrachten (bv. onderuit zakken in bed). Decubitus komt het vaakst voor op de stuit of op de hielen, dit is bijzonder pijnlijk en kan jouw hospitalisatie aanzienlijk verlengen. Voorkomen is dus beter dan genezen. Ook in ons ziekenhuis wordt er veel aandacht besteed aan het voorkomen van decubitus.

**Enkele preventieve maatregelen die je zelf kan nemen zijn onder andere:**

- Beweeg regelmatig en probeer stelselmatig een andere lighouding aan te nemen.
- Voldoende eten en drinken.
- Tracht steeds naar zwevende hielen in bed, zo mogelijks met de knieën wat hoger ondersteund als buffer tegen onderuitzakken. Als je in de zetel zit, steunen je voeten op de grond of zweven je hielen.
- Indien je zelf niet kan draaien in bed, vraag een wisselhouding en zo nodig een aangepaste 'anti-decubitus matras' aan de verpleegkundige.

## Diefstalpreventie

Het is aangeraden om zo weinig mogelijk geld of waardevolle voorwerpen mee te brengen naar het ziekenhuis. Op elke kamer is, per patiënt, een elektronisch kluisje voorzien om eventueel geld of persoonlijke voorwerpen (juwelen, portefeuille, enz.) te bewaren. Voor de veiligheid zijn er in het ziekenhuis bewakingscamera's geïnstalleerd en zijn er interne bewakingsagenten aanwezig om toezicht te houden. Bij verlies of diefstal van geld of waardevolle voorwerpen is het ziekenhuis **niet** aansprakelijk.

## Veiligheid

Ons ziekenhuis besteedt veel aandacht aan jouw veiligheid. Inzake brandbeveiliging beschikken wij over een uitgebreide meldings-, waarschuwings-, en alarminstallatie, zodat eventuele ongevallen snel en efficiënt kunnen bestreden worden.

**Volgende pictogrammen kunt u herkennen:**


richting uitgang = normale vluchtweg


vluchtweg indien de normale vluchtweg niet kan gevolgd worden


duidt de blusmiddelen aan.

- Vermijd in elk geval paniek en volg de instructies van het personeel.
- Omwille van veiligheids- en gezondheidsoverwegingen is er bij wet een algemeen rookverbod in ons ziekenhuis (KB 15.5.90).
- Behalve voor jouw persoonlijke verzorging worden geen elektrische apparaten toegelaten.
- Als je jouw kamer verlaat, gelieve dit voor je eigen veiligheid steeds te melden aan een verpleegkundige van de afdeling.

# ONTSPANNING EN DIVERSE DIENSTEN

## Bibliotheek
Elke dinsdag- of donderdagnamiddag organiseren vrijwilligers van het Rode Kruis een rondgang waarbij gratis boeken kunnen ontleend worden.

## Televisie
Alle kamers bieden je de mogelijkheid televisie te kijken.

## Telefoon
Bij de inschrijving ontvang je op jouw vraag een formulier met een persoonlijke telefooncode. Gelieve dit formulier aandachtig te lezen. Deze communicaties worden op de factuur van jouw verblijf aangerekend. Het gebruik van een gsm in het ziekenhuis is beperkt toegelaten.
Wij vragen met aandrang deze niet te gebruiken in de onmiddellijke omgeving van medische apparatuur.

## Briefwisseling
Je ontvangt jouw post op je kamer.
Wij vragen aandacht voor de opgave van het juiste adres:
Algemeen Ziekenhuis Sint-Maria vzw
Familienaam, voorna(a)m(en)
Kamernummer
Ziekenhuislaan 100 - 1500 Halle

## Internet voor patiënten
In het ziekenhuis is draadloze internettoegang voorzien via het netwerk "guest".

## Pedicure, podolo(o)g(e) en haartooi
Gelieve hieromtrent een verpleegkundige te raadplegen; deze zal je meer informatie verstrekken.

## Roken
Binnen het ziekenhuis geldt een algemeen rookverbod. Buiten roken is enkel toegestaan in de daarvoor bestemde rokerszone's. Deponeer sigarettenpeuken enkel in de daartoe voorziene asbakken.

## Vrijwilligers
Op een aantal afdelingen van ons ziekenhuis kan je tevens rekenen op de aanwezigheid van vrijwilligers. Je kan hen herkennen aan hun gepersonaliseerde badge die zij steeds op zich dragen. Zoals alle gezondheidswerkers zijn ook zij gebonden aan het beroepsgeheim. Samen met het personeel zullen zij alles in het werk stellen om je verblijf in het ziekenhuis zo aangenaam en vlot mogelijk te laten verlopen. Voor de vrijwilligerswerking van ons ziekenhuis werken we samen met PRESENT, Caritas vrijwilligerswerk vzw.

PRESENT

# Bistro & Shop

De bistro bevindt zich op **verdieping -1**
en is bereikbaar **via de B-lift**.
Je kan er terecht voor een drankje, een hapje,
tijdschriften, kranten, cadeautjes, ...

## Weekdagen

8u tot 19.30u

## Weekends & feestdagen

14u tot 19.30u



Sint-Maria Halle
ALGEMEEN ZIEKENHUIS

Volg het nieuws uit
AZ Sint-Maria op de voet

# HET ONTSLAG

## Ontslagregeling

Het ontslag wordt geregeld in samenspraak met de behandelende arts en de hoofdverpleegkundige van de dienst. Zij zullen alles voorbereiden zodat jouw **ontslag vóór 11 uur** kan plaatsvinden.
Hou hier alvast rekening mee en **voorzie indien nodig de nodige begeleiding om dit tijdig te laten verlopen**. Zo kunnen we nieuwe patiënten sneller opnemen en wachttijden beperken. Een vlotte doorstroom helpt ons ook om iedereen op de juiste verpleegeenheid te verzorgen. Bovendien kunnen we de kamer tijdig schoonmaken en voorbereiden, zodat ook de volgende patiënt in alle comfort kan starten.

Voor je ziekenhuis verlaat mag je zeker niet vergeten om **jouw ontslag te melden bij de opnamedienst aan het onthaal** d.m.v. het ontslagdocument dat je meekrijgt op de verpleegeenheid.
Controleer nog even dat alle gegevens (mutualiteit, geboortedatum, adres, e.d.) juist doorgegeven werden, dit om achteraf moeilijkheden rond de facturatie te vermijden. Mogen wij je vragen het ziekenhuis op de hoogte te brengen van elke adreswijziging welke kort na jouw opname plaatsvindt.



Wanneer je het ziekenhuis zonder toestemming van de behandelende geneesheer wenst te verlaten, moet je een verklaring ondertekenen waarbij je het risico van vroegtijdig ontslag op jezelf neemt.

## Nazorg

Afspraken voor raadplegingen kunnen gemaakt worden via het centraal medisch secretariaat of individuele dokters - secretariaten.

Het centraal medisch secretariaat bevindt zich op het gelijkvloers en is iedere weekdag geopend van 8.00u tot 17.00u (op vrijdag tot 16.30u). Deze dienst is telefonisch bereikbaar op het nummer 02 363 66 00.





# FINANCIEEL

## De factuur

Indien jouw ziekteverzekering in orde is, wordt het grootste gedeelte van de verblijfskosten en medische kosten door de mutualiteit ten laste genomen.

Je betaalt o.m.:

- het wettelijk voorzien persoonlijk aandeel per ligdag en bij bepaalde wettelijke forfaitaire honoraria;
- de kamer- en/of ereloonsupplementen voor een éénpersoonskamer;
- het forfait geneesmiddelen;
- je persoonlijke uitgaven (bv. drank, telefoon).

De factuur/facturen wordt/worden in principe opgemaakt op het einde van de maand die volgt op de maand van ontslag op voorwaarde dat alle nodige gegevens ter onze beschikking zijn. Bij langdurig verblijf wordt er op het einde van elke maand een tussentijdse factuur opgemaakt.

Voor de prestaties en/of verblijven vanaf 1 januari 2015 zal je op de ziekenhuisfactuur zowel alle kosten met betrekking tot jouw verblijf in het ziekenhuis terugvinden, alsook de erelonen voor de prestaties van alle artsen. De factuur kan 2 overschrijvingsformulieren bevatten: één voor het ziekenhuis en één voor de erelonen van bepaalde artsen. Gelieve beide overschrijvingsformulieren te gebruiken om de betalingen uit te voeren teneinde een correcte betaling te bekomen!

Wij willen er ook op wijzen dat wij trachten alle onkosten van één opname te groeperen. In sommige gevallen zal je toch meerdere facturen kunnen ontvangen.

Betalingen van voorschotten en facturen kan je verrichten aan het onthaal van het ziekenhuis, bij voorkeur met bancontact:

- elke weekdag van 6.45u tot 19.00u
- elke zaterdag van 8.00u tot 12.00u en van 13.00u tot 19.00u
- elke zondag/feestdag van 13.00u tot 19.00u

Voor alle vragen en/of problemen i.v.m. een factuur kan je je wenden tot:

- de dienst **Administratie-Facturatie**
  voor alle inhoudelijke vragen 02 363 63 33 elke werkdag tussen 8.30u en 12.00u

- de dienst **Administratie-Debiteuren**
  voor alle vragen rond **betaling van de factuur** 02 363 63 49 elke werkdag tussen 8.30u en 12.00u / 13.00u en 15.00u

Hierbij aansluitend vermelden wij dat het personeel ertoe gehouden is geen fooien te aanvaarden. Wij vragen je dit te eerbiedigen en het personeel niet in moeilijkheden te brengen.



## Terugbetaling mutualiteit

Als je in orde bent met je ziekteverzekering, dan betaalt de mutualiteit het grootste deel van je ziekenhuisfactuur. Wij rekenen deze kosten rechtstreeks met hen af (= derdebetalerssysteem). Je betaalt enkel het remgeld, niet-forfaitaire kosten (telefoon, pedicure,…) en afhankelijk van je kamerkeuze bijkomende kamer- en ereloonsupplementen.

## Hospitalisatieverzekering

Ga vooraf na in welke kosten je verzekering tussenkomt. Neem hiervoor je hospitalisatieverzekeringspolis door of neem contact op met je verzekeringsinstelling. Breng bij een dag- of meerdaagse opname de benodigde documenten (bevestigingsbrief, verzekeringkaart,…) mee.

Heb je een hospitalisatieverzekering bij DKV, Medi-Assistance, Medi-Link of Assurcard, dan ontvangen zij van ons jouw ziekenhuisfactuur en rekenen zij met jou de resterende kost af. In andere gevallen dien je zelf je opname aan te geven en je rekeningen over te maken aan je verzekeringsmaatschappij.

## Arbeidsongeval

Hospitalisaties ten gevolge van een arbeidsongeval worden vergoed door de verzekeringsmaatschappij van de werkgever. Deze verzekeringen vergoeden hospitalisaties aan het tarief van een gemeenschappelijke kamer.

Kamersupplementen, ereloonsupplementen en persoonlijke kosten vallen ten laste van de patiënt.



# PATIËNTENRECHTEN

In het Belgisch Staatsblad van 26 september 2002 verscheen de wet van 22 augustus 2002 - wet betreffende de rechten van de patiënt. Een uitgebreide brochure kan je bekomen bij de ombudsdienst.

## De patiëntenrechten zijn:

- recht op kwaliteitsvolle dienstverlening
- recht op vrije keuze van de zorgverlener
- recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer
- recht op informatie over gezondheidstoestand
- recht op toestemming na informatie
- recht op inzage van het patiëntendossier
- recht op klachtenbemiddeling
- recht op pijnbehandeling

**Meer informatie over elk van deze thema's kan je vinden op:**
www.sintmaria.be > Patiënten > Rechten en plichten van de patiënt

## Ombudsdienst

De zorgverleners en medewerkers van het Algemeen Ziekenhuis Sint-Maria streven ernaar om aan alle patiënten de best mogelijke zorgen te verstrekken en een goede dienstverlening te geven.

Als de zorgverlening niet naar wens verloopt, of je wil een (medisch) incident melden, kan je bij de ombudsdienst terecht met alle vragen en opmerkingen, of klachten indien je meent dat één van uw patiëntenrechten niet gerespecteerd werd.

Onder (medisch) incident verstaan we elke ongewenste gebeurtenis in het zorgproces die bij de patiënt tot schade heeft geleid, had kunnen leiden of (nog) zou kunnen leiden.

Wij adviseren je om vragen, opmerkingen of problemen in eerste instantie en zo vlug mogelijk te bespreken met de rechtstreekse zorgverlener (vb. de arts, de hoofdverpleegkundige). Een goed gesprek kan veel ophelderen en oplossen.

Indien je geen gehoor vindt of indien je jouw klacht liever niet bespreekt met de betrokkene(n), dan kan je je wenden tot de ombudspersoon.

De ombudspersoon is een onafhankelijke, onpartijdige en neutrale persoon die tracht te bemiddelen tussen de betrokken zorgverlener en de patiënt. De ombudspersoon neemt hierbij zelf geen standpunt in, maar tracht de onenigheid op te lossen met medewerking van beide partijen. Als er geen oplossing bereikt wordt, behoort het tot de taak van de ombudspersoon om je inlichtingen te geven over andere bestaande mogelijkheden van conflictafhandeling.

Je kan jouw suggesties, vragen of klachten persoonlijk, telefonisch, schriftelijk of via e-mail bezorgen aan de ombudsdienst.

**Contactgegevens:**

- per brief naar:
  Algemeen Ziekenhuis Sint-Maria vzw
  T.a.v. Ombudsdienst
  Ziekenhuislaan 100
  1500 Halle
- ombudsdienst@sintmaria.be
- 02 363 63 24
- persoonlijk tijdens de openingsuren van de ombudsdienst (bij voorkeur op afspraak)

## Centrale aansprakelijkheid

Algemene informatie over de rechtsverhoudingen tussen het ziekenhuis en beroepsbeoefenaars – centrale aansprakelijkheid. (in uitvoering van het KB van 21 april 2007 tot vaststelling van de inhoud en de wijze van verstrekking van de informatie bedoeld in artikel 17 novies van de wet op de ziekenhuizen, gecoördineerd op 7 augustus 1987).

Alle beroepsbeoefenaars werkzaam in het Algemeen Ziekenhuis Sint-Maria Halle zijn gehouden om de wet op de patiëntenrechten na te leven. Hierna vindt je de informatie over de rechtsverhouding ziekenhuis – beroepsbeoefenaars, evenals de vermelding of het ziekenhuis zijn aansprakelijkheid al dan niet uitsluit voor die beroepsbeoefenaars.

Het zelfstandig statuut heeft onder meer tot gevolg dat de betrokken beroepsbeoefenaars zelf aansprakelijk zijn voor een eventuele niet naleving van de rechten van de patiënt (Wet van 22 augustus 2002). Het ziekenhuis is niet aansprakelijk voor de tekortkomingen van deze zelfstandige beroepsbeoefenaars.

Elke patiënt kan vragen om de contractuele rechtsverhouding per individuele beroeps-beoefenaar te verduidelijken. De patiënt kan zich hiertoe wenden tot de ombudsdienst.

| Categorie | Rechtsverhouding met het ziekenhuis | Valt onder aansprakelijkheid van het ziekenhuis |
|---|---|---|
| Artsen | zelfstandigen | neen |
| Apothekers | werknemers | ja |
| Verpleegkundigen, Vroedvrouwen, Zorgkundigen | werknemers | ja |
| Logopedisten | zelfstandigen | neen |
| Diëtisten, Laboranten, Ergotherapeuten, Technologen medische beeldvorming | werknemers | ja |
| Kinesitherapeuten | werknemers | ja |
| Pedicuren, Podologen | zelfstandigen | neen |
| Psychologen | werknemers | ja |
| Klinisch biologen | zelfstandigen | neen |
| Vrijwilligers | aangestelden | ja |
| Alle overige beroepsbeoefenaars aangeworven door het ziekenhuis | werknemers | ja |

# BESCHERMING VAN DE PRIVACY

Voor het Algemeen Ziekenhuis Sint-Maria is het beschermen van de persoonlijke levenssfeer een belangrijk strategisch doel en een wettelijke verplichting die het Algemeen Ziekenhuis Sint-Maria hoog in het vaandel draagt.

Graag lichten we toe op welke manier we de organisatie van gegevensbescherming voor ons ziekenhuis voorzien en op welke manier we de rechten en vrijheden van de patiënten, medewerkers en andere personen ('betrokkenen') vrijwaren wanneer we persoonsgegevens verwerken, zowel op papier als in de digitale informatieomgeving.

*We hebben ons laten inspireren door het wetgevend kader, meer in het bijzonder verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens. Hoewel deze verordening het algemene kader schept voor de verwerking van persoonsgegevens, hebben we hierbij ook oog voor andere relevante wetgeving zoals de wet op de patiëntenrechten.*

## Patiëntendossiers

In het ziekenhuis wordt voor elke patiënt een dossier aangelegd waarin de medische, verpleegkundige en paramedische gegevens zijn opgenomen. Het patiëntendossier is strikt vertrouwelijk en al onze medewerkers zijn gebonden aan het beroepsgeheim. Alleen de artsen, verpleegkundigen en paramedici die betrokken zijn bij jouw verzorging hebben toegang tot jouw patiëntengegevens.

## Patiëntengegevens worden verzameld en verwerkt voor de volgende doeleinden:

### Patiëntenadministratie

*Patiëntenadministratie:* het opvolgen van verblijf en behandeling van patiënten met het oog op facturatie.

### Patiëntenregistratie voor beleid en onderzoek

*Niet-verplichte beleids- en wetenschappelijke registratie:* het registreren van medische persoonsgegevens en verblijfsgegevens van patiënten voor volgende doeleinden:

- voor statistisch onderzoek met het oog op onder meer benchmarking, ook indien de persoonsgegevens oorspronkelijk werden verwerkt voor een ander doel (latere verwerking);
- wetenschappelijk onderzoek, studies en analyses, ook indien de persoonsgegevens oorspronkelijk werden verwerkt voor een ander doel (latere verwerking);

*Verplichte beleids- en wetenschappelijke registratie:* de registratie van (medische) persoons-gegevens en verblijfsgegevens die een epidemiologisch, wetenschappelijk en/of beheersmatig karakter hebben met het oog op doelstellingen over research, onderwijs of objectieven, opgelegd door de federale of regionale overheden;

## Medische, verpleegkundige en paramedische zorgorganisatie

*Patiëntenzorg:* het verrichten van preventieve geneeskunde of het stellen van een medische diagnose, het verstrekken van (medische, paramedische, verpleegkundige, sociale en pastorale) zorg of behandelingen aan de betrokkene of een verwant of het beheer van de gezondheidsdiensten, in het belang van de betrokkene;

*Geneesmiddelenbeheer:* verwerkingen met betrekking tot het voorschrijven en afleveren van geneesmiddelen;

*Zorgkwaliteit:* verzameling en verwerking van alle gegevens met betrekking tot medische en paramedische diagnostische en therapeutische praktijken toegediend aan de patiënten met als doel de zorgkwaliteit te verbeteren;

*Registratie van risicogroepen:* het identificeren en opvolgen van personen die een medisch risico dragen met het oog op de veiligheid van de patiënt en het personeel in het ziekenhuis;

## Klachtenregistratie

Het registeren van persoonsgegevens van patiënten en/of hun vertrouwenspersonen teneinde te kunnen bemiddelen bij de aangebrachte klachten. Het registeren van klachten.

Als patiënt kan je altijd bij jouw behandelende arts terecht om je medische gegevens in te kijken en kan je met een gedagtekend en ondertekend verzoek aan het ziekenhuis (t.a.v. het directiesecretariaat) terecht voor inzage in de verwerkingen van jouw persoonsgegevens.

Het is ook mogelijk om een kopie op te vragen van jouw medisch dossier of van een gedeelte ervan via de ombudsdienst.

Ook kan je via hetzelfde gedagtekend en ondertekend schrijven bij ons ziekenhuis terecht om conform de Algemene Verordening gegevensbescherming en binnen de mogelijkheden daarvan te vragen naar rectificatie en wissing van gegevens, beperking van de verwerking ervan, overdracht van gegevens of je kan omwille van redenen die verband houden met jouw specifieke situatie bezwaar maken tegen de verwerking ervan, wetende dat dit bezwaar binnen het wettelijke kader verder door het ziekenhuis onderzocht wordt.

Je kan het volledig privacyreglement nalezen op www.sintmaria.be > Patiënten > Rechten en plichten van de patiënt.

# BEREIKBAARHEID

## Met de wagen

**Vanuit richting Groot-Bijgaarden via R0**

- blijf de R0 volgen en neem afrit nummer 21 - Rijsel-Halle E 429
- volg de E429 ongeveer 3,6 km tot de afslag Halle-Centrum
- sla rechts af onderaan de afrit en volg de Bergensesteenweg ongeveer 700m tot de rotonde Bevrijdingsplein
- neem de 3e afslag op de rotonde, de Auguste Demaeghtlaan
- de tweede straat links is de Ziekenhuislaan

**Vanuit richting Bergen-Charleroi via E19**

- volg de E19 richting Brussel tot die overgaat in de R0
- blijf de R0 volgen en neem afrit nummer 21 - Rijsel-Halle E 429
- volg de E429 ongeveer 3,6 km tot de afslag Halle-Centrum
- sla rechts af onderaan de afrit en volg de Bergensesteenweg ongeveer 700m tot de rotonde Bevrijdingsplein
- neem de 3e afslag op de rotonde, de Auguste Demaeghtlaan
- de tweede straat links is de Ziekenhuislaan

**Vanuit de richting Rijsel-Doornik via A8-E429**

- neem afrit nummer 22 - Lembeek
- sla links af op het eind van de afrit en volg de Edingensesteenweg ongeveer 2 km tot de rotonde Bevrijdingsplein
- neem de 4e afslag op de rotonde, de Auguste Demaeghtlaan
- de tweede straat links is de Ziekenhuislaan

## Parkeergelegenheid

Het ziekenhuis beschikt over een ruime betaalparking (-30 min: gratis). Nabij de hoofdingang bevinden zich meerdere plaatsen voor voertuigen van personen met een handicap.

## Met de bus

Het ziekenhuis is zeer vlot bereikbaar met de bus. Buiten de bussen die vlak voor de inkom van het ziekenhuis stoppen (R54-R55-164-1), zijn er ook verschillende bussen stoppen ook aan het begin van de Ziekenhuislaan (R53-R10-R70-R71-163). De volledige, actuele dienstregeling en meer info vind je op www.delijn.be.
In de onthaalzone van het ziekenhuis vind je een scherm dat de actuele doorkomsttijden van de lijnbussen toont.

## Met de trein vanuit Brussel

De lijnen richting Binche (39x), Moeskroen (19x), Quievy (37x), Geraardsbergen (30x), Manage (34x, 24x), 's Gravenbrakel (78x) stoppen in Halle. Meer info op www.belgianrail.be

Vanuit het station is er om de twintig minuten een bus die stopt aan het ziekenhuis (R54-R55-164-1). Op zondag is er bediening om het uur. Een apart perron voor het ziekenhuis AZ Sint-Maria is voorzien. Verschillende bussen stoppen ook aan het begin van de Ziekenhuislaan. Meer info op www.delijn.be

# HOE KAN IK ALS PATIËNT MIJN MEDISCHE RESULTATEN THUIS CONSULTEREN?




Standaard heb je op het CoZo-platform ( www.cozo.be) rechtstreeks toegang tot administratieve functies zoals therapeutische relaties, dossierlogging en geïnformeerde toestemming. Je kan ook jouw medische beelden, vaccinatiegegevens en medicatieschema's raadplegen. Daarnaast kan je een behandelende arts toegang vragen tot bepaalde resultaten of categorieën van resultaten, bijvoorbeeld voor de opvolging van een chronische aandoening.

## Hoe kan ik inloggen op het CoZo-patiëntenportaal?

**Surf naar** https://www.cozo.be.
Klik rechts bovenaan op de knop ***'Patiënt'*** om naar de beveiligde site te gaan.
Je kan als patiënt op 2 manieren inloggen op het CoZo-portaal met jouw elektronische identiteitskaart (met eID kaartlezer of via itsme).

### Optie 1:

Plaats uw **eID in de kaartlezer**.
Klik op de knop 'Aanmelden'.
Geef je pincode in.
Vervolgens kom je op de pagina 'Mijn CoZo' terecht, waar je een keuzemenu krijgt.
Selecteer vervolgens de knop 'Resultaten'.



### Optie 2:

Open de itsme-app op jouw smartphone en volg de instructies.
Klik op "Waar gebruiken?".
Klik op " égezondheid ".
Klik in de lijst op "Rapporten & resultaten".
Selecteer vervolgens het icoontje "Resultaten".
De lijst met resultaten verschijnt.



*Heb je de itsme-app nog niet op uw smartphone geïnstalleerd, dan moet je de installatie uiteraard eerst correct uitvoeren.*

## Ondersteuning

Ondervindt je problemen bij het inloggen of het gebruik van CoZo? Bekijk de verschillende instructiefilmpjes op https://www.cozo.be, of mail naar info@cozo.be.



# AFSPRAKEN MAKEN

Afspraken voor raadplegingen kunnen gemaakt worden via het centraal medisch secretariaat of individuele artsen-secretariaten.
Het centraal medisch secretariaat bevindt zich op het gelijkvloers en is iedere weekdag geopend van 08.00u tot 17.00u. Telefonisch kan je deze dienst bereiken op het nummer 02 363 66 00.

Bij de meeste artsen en specialismen kan je ook online een afspraak maken via Mynexuzhealth.
Meer info op https://www.sintmaria.be/nl/online-afspraken-boeken

Raadpleeg zeker de brochure "Algemene raadplegingen"
voor de meest recente contactgegevens per arts en specialisme.
Deze brochure is verkrijgbaar aan het onthaal van het ziekenhuis.

maak je **afspraak**

# Hoe maak ik een afspraak via de Mynexushealth applicatie?

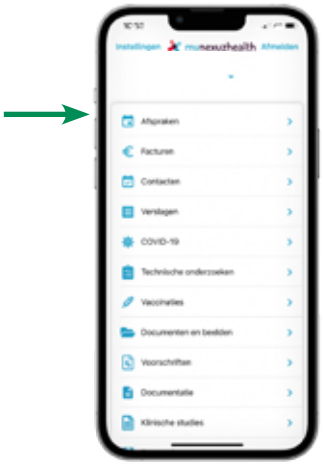
## 1 Download MyNexushealth

Zoek en download **MyNexushealth** in je playstore (android) of in je app store (apple)

## 2 Registreer je via één van de volgende manieren

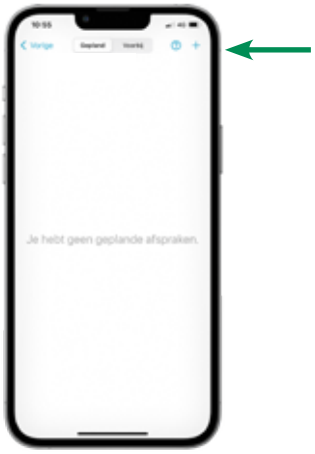



## 3 Klik op afspraken

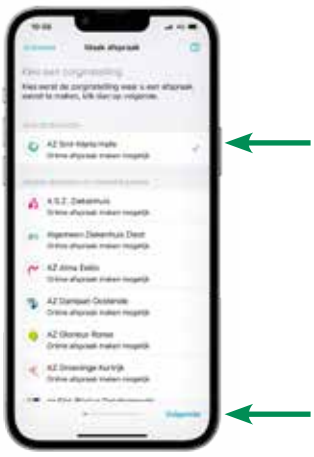



Voorbeelden zijn beschikbaar voor iOS-apparaten; op Android-apparaten kunnen deze verschillen.

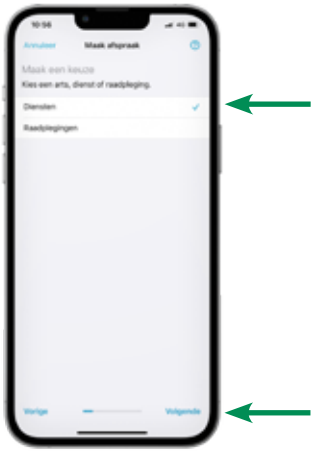
## 4 Klik op +



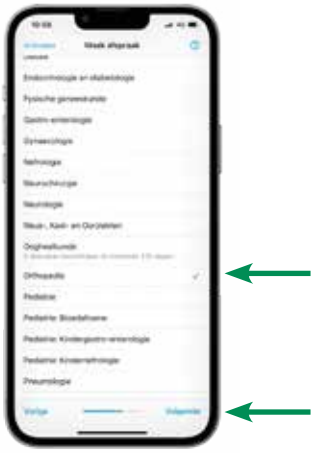
5 Selecteer AZ Sint-Maria Halle



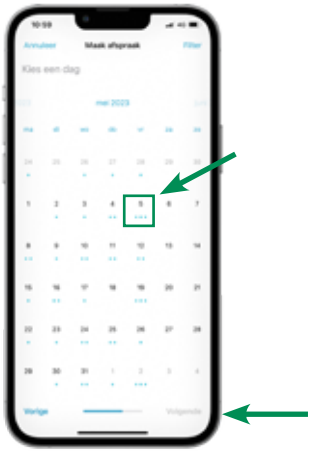
6 Selecteer diensten



7 Selecteer de gewenste dienst



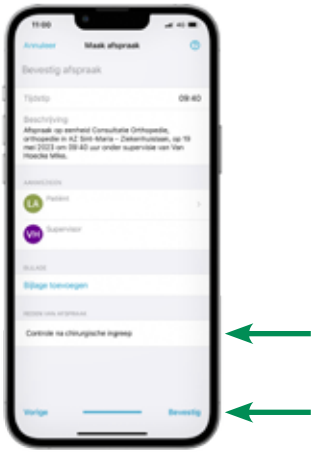
7 Vrije dagen zijn aangeduid met een bolletje. selecteer een datum



8 Selecteer je gewenste dokter en uurstip



9 Geef een reden voor je afspraak



10 De afspraak is ingepland

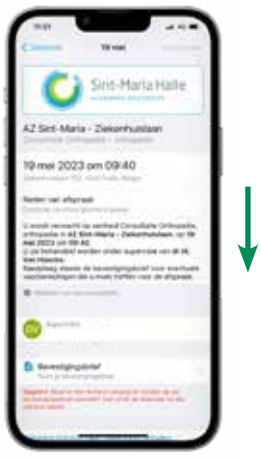


# Afspraak annuleren

1 Druk op je afspraak die je wilt annuleren



2 Scroll naar onder




3 Druk op “Annuleer afspraak”



**Nexushealth desk**

Vragen of hulp nodig?
Telefoonnummer:
016 34 83 48

Op werkdagen van maandag tot vrijdag

telkens van 8.00u tot 17.00u.











Sint-Maria Halle
ALGEMEEN ZIEKENHUIS

Algemeen Ziekenhuis Sint-Maria vzw

ond. nr. 0467.967.491

Ziekenhuislaan 100 | 1500 Halle

tel. +32 (0)2 363 12 11 | fax +32 (0)2 363 12 10

www.sintmaria.be

I 120 - 05.2026