

ZOL GENK

Campus Sint-Jan
Campus Sint-Barbara
Medisch Centrum André Dumont

ZOL MAAS EN KEMPEN



Onthaalbrochure

ZOL Maas en Kempen
Praktische info voor een ziekenhuisopname

ZOL GENK

Campus Sint-Jan
Synaps Park 1
B 3600 Genk

Campus Sint-Barbara

Bessemmerstraat 478
B 3620 Lanaken

Medisch Centrum André Dumont

Stalenstraat 2a
B 3600 Genk

ZOL MAAS EN KEMPEN

Diestersteenweg 425
B 3680 Maaseik

ZOL GENK
tel. +32(0)89 80 80 80
ZOL MAAS EN KEMPEN
tel. +32(0)89 50 50 50
info@zol.be

Beste patiënt,

Deze brochure wilt u wegwijs maken in Ziekenhuis Oost-Limburg. Meer informatie over ons ziekenhuis vindt u op onze website www.zol.be. Er zijn ook talrijke brochures beschikbaar met info over uw ziekte en uw verblijf op de afdeling. Uiteraard kan u ook steeds terecht bij onze artsen en verpleegkundigen als u vragen heeft.

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

Directie en zorgverleners

INHOUDSTAFEL

1. Uw opname	3
2. Uw behandeling	6
3. Uw verblijf	15
4. Financiële informatie	19
5. Voorzieningen	24
6. Parking en openbaar vervoer	24
7. Rechten van de patiënt	26

01 UW OPNAME

Inschrijvingen

Op de dag van uw opname meldt u zich aan bij de inschrijvingen om uw opname administratief in orde te maken.

Uw ziekenfonds en uw huisarts worden door onze diensten automatisch op de hoogte gebracht van uw opname.

Indien het gaat om een arbeidsongeval dient u dit uitdrukkelijk bij uw inschrijving te melden.

Hierbij krijgt u een formulier voor ongevalsangifte die u dient in te vullen.

Uw adresgegevens, e-mail en gsm-nummer

Als er zich onverwachte wijzigingen voordoen in een planning willen wij u hier ook snel over informeren. Vandaar dat wij bij elke inschrijving vragen naar uw gsm-nummer en e-mailadres.



Welke formulieren brengt u mee?

- uw identiteitskaart,
- uw mutualiteitsgegevens,
- bij arbeidsongeval: een formulier van ongevalsverklaring - naam en adres van de werkgever en van de verzekeringsmaatschappij,
- een telefoonnummer van familie of bureu,
- de kaart van uw hospitalisatieverzekering,
- uw ingevuld vooropnameformulier als u dit gekregen heeft.

Voor buitenlandse patiënten:

- E112 of S2-documenten (voor geplande zorg in het buitenland) en de EHIC-kaart (European Health Insurance Card) voor spoedeisende zorg in het buitenland,
- een garantieverklaring van de zorgverzekeraars waarmee ZOL een contract heeft afgesloten.

Omdat het erg belangrijk is dat het ziekenhuis over uw juiste adresgegevens beschikt, vragen wij u om steeds uw adres, telefoon en e-mailgegevens te controleren en eventuele fouten of wijzigingen te melden bij het onthaal of de inschrijvingen. U kunt dit ook steeds telefonisch op tel. 089 50 50 50.

Hospitalisatieverzekering

Indien u een hospitalisatieverzekering hebt afgesloten, verwittigt u best vooraf uw verzekeringsinstelling.

Het ziekenhuis heeft met een aantal hospitalisatieverzekeringen afspraken gemaakt waardoor het mogelijk is dat uw ziekenhuisrekening, onder bepaalde voorwaarden, rechtstreeks met deze verzekering wordt vereffend: het zogenaamde derdebetalersysteem.

Het ziekenhuis heeft een regeling met de verzekeringen die werken via Assurcard, Medi-Assistance, Medi-Link en MediCard (DKV Belgium). Uw verzekering bezorgt u de procedure die u moet volgen bij een opname.

Assurcard

U kan in het ziekenhuis uw opname rechtstreeks melden via de Assurcard-terminal vlakbij de inschrijvingen. Na deze aanmelding geeft u dit ook door aan de medewerker van de opname zodat deze kan controleren of u in aanmerking komt voor het derdebetalersysteem.

Medicard (DKV Belgium)

Via uw MediCard kan het ziekenhuis online toestemming vragen aan DKV voor tussenkomst in de ziekenhuisrekening.

In geval van een dringende opname via de dienst Spoedgevallen dient u zich zo snel mogelijk met uw verzekering in verbinding te stellen en u te melden aan de opnamebalie in het ziekenhuis.

Vergeet niet uw verzekeraar te verwittigen als u ongepland wordt opgenomen via bijvoorbeeld de Spoedgevallendienst.

Meer info: dienst Inschrijvingen en onthaal, tel. 089 50 50 50 of aan de inschrijvingen.

Personen met een handicap

Heeft u bij de 'Directie-generaal Personen met een handicap' (Kruidtuinlaan 50 (bus 150), 1000 Brussel) een aanvraag ingediend voor een tegemoetkoming of geniet u al van een tegemoetkoming? Dan dient u deze directie-generaal binnen de 30 dagen op de hoogte te brengen van uw opname of ontslag. Vergeet hierbij ook niet uw dossiernummer of rijksregisternummer te vermelden.

Inkomensgarantie voor ouderen

Personen van 65 jaar of ouder die een inkomensgarantie voor ouderen (IGO) ontvangen en meer dan 21 opeenvolgende dagen hun hoofdverblijfplaats verlaten, bijvoorbeeld omwille van een ziekenhuisopname, moeten dit sinds 1 juli 2019 op voorhand melden aan de Pensioendienst. Als ze dit niet doen, kan hun inkomensgarantie geschorst worden.

Daarom is het belangrijk dat u meldt of u een IGO ontvangt wanneer u 65 jaar of ouder bent en opgenomen wordt in het ziekenhuis. In dat geval kunnen wij, met uw toestemming, een medisch attest bezorgen aan de pensioendienst en komt uw uitkering niet in het gedrang.

02 UW BEHANDELING

Patiëntveiligheid

Gezondheidszorg wordt elke dag complexer en meer specialistisch. Een kleine onoplettendheid of fout kan soms grote gevolgen hebben voor het resultaat van een behandeling. In Ziekenhuis Oost-Limburg doen artsen, verpleegkundigen en andere medewerkers heel wat inspanningen om uw verblijf in het ziekenhuis zo veilig mogelijk te maken.

Hierbij hebben we echter ook uw medewerking nodig. Als patiënt kan u immers ook een belangrijke bijdrage leveren aan uw eigen veiligheid. We geven u hiervoor enkele tips en suggesties die u kan gebruiken in de communicatie met uw arts en zorgverlener. Daarbij krijgt u een beter zicht op de initiatieven die u zelf kan nemen en op de informatie die de zorgverleners nodig hebben.

Medicatie

Breng een exact overzicht mee van de medicatie die u thuis inneemt. Ook de inname van geneeskrachtige kruiden (vb. Sint-Janskruid) en geneesmiddelen zonder voorschrift dienen gemeld te worden aan de behandelende arts.

Meld eventuele medicatie-allergieën en volg tijdens uw behandeling goed op of u de juiste medicatie krijgt. Indien u twijfelt: vraag het aan een verpleegkundige.

Indien u geneesmiddelen neemt waarvoor u een goedkeuring voor terugbetaling door het ziekenfonds heeft, dan dient u deze goedkeuring mee te brengen.

Ik neem de volgende medicijnen:

.....
.....
.....
.....

Geef informatie

Licht uw arts of andere zorgverleners in als u specifieke gezondheidsproblemen heeft. Dit kan bijvoorbeeld gaan over een chronische ziekte, letselschade of een prothese. Ook specifieke gewoonten in verband met alcohol, tabak, drugs of voeding kan u best melden.

Identificatie

Een correcte patiëntidentificatie is essentieel om de juiste patiënt de juiste diagnose en behandeling te geven. Als u opgenomen wordt, zal men u daarom een identificatiearmbandje aandoen met o.a. uw naam en geboortedatum. Zo zijn zorgverleners steeds in staat om uw identiteit te verifiëren. Kijk deze gegevens na en meld onmiddellijk als deze niet juist zijn. We vragen dat u het armbandje blijft dragen totdat u het ziekenhuis verlaat.

Als bijkomende veiligheidsmaatregel zal een zorgverlener vóór de uitvoering van een procedure, ingreep of behandeling uw identiteit opnieuw verschillende keren checken. Men zal u meermaals vragen om uw voor- naam, naam en geboortedatum actief mee te delen.

Lichaamshygiëne

Een goede lichaamshygiëne vermindert het risico op infecties. Daarom vragen we u als u voor een geplande opname naar het ziekenhuis komt, om vooraf een douche te nemen en zuivere kleding aan te trekken.

Als u een operatie moet ondergaan zal u ook hygiënische instructies krijgen van uw arts, als voorbereiding op de ingreep. Volg deze stipt op.

Daarnaast vragen we om nagellak, kunstnagels en piercings te verwijderen en te zorgen voor verzorgde nagels.

Let op: u dient steeds zelf handdoeken mee te brengen als u opgenomen wordt. Het ziekenhuis stelt geen handdoeken ter beschikking.

Handhygiëne

Vermits een ziekenhuis een omgeving is waar veel zieken en dus ook ziektekiemen aanwezig zijn, is een correcte handhygiëne zeer belangrijk.



Ontsmet en was geregeld uw handen met water en zeep. Doe dit zeker in volgende situaties:

- Na contact met anderen.
- Als uw handen zichtbaar vuil zijn.
- Voor een maaltijd.
- Na gebruik van het toilet.
- Na hoesten, niezen of snuiten.
- Voordat u de kamer verlaat voor een onderzoek of behandeling.

Handen moeten zuiver zijn tijdens de patiëntenzorg. Daarom ontsmetten onze zorgverleners hun handen voor en na de zorg. Help ons eraan denken!

Vraag aan de verpleegkundige naar de uitgebreide informatiebrochure rond handhygiëne als u meer info wenst.

Stel vragen

Vraag steeds uitleg aan uw arts of verpleegkundige als er u iets niet duidelijk is of als u zich ergens zorgen over maakt. Verwacht hierbij antwoorden die u ook echt begrijpt. Als u onzeker bent, kan u een familielid, vriend of vertrouwenspersoon vragen om mee aanwezig te zijn.

Studenten in de zorg

Het is mogelijk dat er op de afdeling waar u bent opgenomen studenten in de zorg (verpleegkunde, vroedkunde, kinesitherapie, ergotherapie, diëtik, zorgkunde, logistiek assistent, ...) stage doen. Ze zullen zich steeds aan u voorstellen als student. Ze dragen een ZOL-uniform maar zijn ook herkenbaar aan hun roze badge en button met de vermelding 'student'.

Geïnformeerde toestemming of Informed Consent

Volgens de Wet op de Patiëntenrechten heeft u als patiënt het recht op informatie over uw gezondheidstoestand en over de voorgestelde behandeling. Een behandeling kan pas gestart worden nadat u hiervoor toestemming hebt gegeven. Als u een behandeling weigert, moet dit gerespecteerd worden.

Om aan deze voorwaarden te voldoen, zal uw zorgverlener u een 'geïnformeerde toestemming' of 'informed consent' vragen. Dit betekent dat de zorgverlener u of uw vertegenwoordiger volledig informeert over de voorgestelde procedures, behandelingen en onderzoeken. Nadat u deze informatie gekregen heeft, zal hij u vragen of u toestemming geeft om deze op te starten.

De zorgverlener ziet er hierbij op toe dat u of uw vertegenwoordiger op een begrijpelijke manier alle relevante informatie over de procedure,

behandeling en onderzoeken krijgt en dat de voordelen, nadelen, alternatieven en relevante risico's worden besproken.

Voor sommige procedures, behandelingen en onderzoeken kan u of uw vertegenwoordiger mondeling de toestemming voor een tussenkomst geven.

De zorgverlening kan de toestemming ook aflezen uit uw gedragingen.

De zorgverlener registreert voor sommige procedures, behandelingen of onderzoeken dat u of uw vertegenwoordiger toestemming hebt gegeven in uw patiëntendossier. In sommige gevallen dient u of uw vertegenwoordiger de toestemming voor een tussenkomst schriftelijk te geven. Hierbij zal u gevraagd worden om een toestemmingsformulier te ondertekenen.

Uw arts zal u duidelijk informeren op welke manier u of uw vertegenwoordiger de toestemming voor een tussenkomst kan geven.

In dringende situaties waarbij geen toestemming gevraagd kan worden, zal de zorgverlener steeds handelen in het belang van de gezondheid van de patiënt. De patiënt zal geïnformeerd worden van zodra dit mogelijk is.

Als patiënt heeft u het recht om de toestemming voor een tussenkomst te weigeren of in te trekken. Het weigeren of intrekken van een toestemming wordt schriftelijk vastgelegd en toegevoegd aan het patiëntendossier.

De zorgverlener zal u daarbij op de hoogte brengen van de gevolgen van de eventuele weigering of intrekking van de toestemming.

Gezondheidszorg wordt almaar complexer. Wees daarom betrokken bij uw behandeling, procedure of onderzoek en vraag actief bijkomende informatie aan uw arts of zorgverlener indien u nog vragen hebt.

Voor meer informatie over de Wet op de Patiëntenrechten verwijzen we

naar hoofdstuk 07 van deze brochure en naar www.zol.be (via patiënten – ombudsdienst – patiëntenrechten).

Gebruik van restmaterialen

Tijdens uw bezoek aan het ziekenhuis bestaat de kans dat er onderzoeken worden aangevraagd waarvoor het nodig is dat u bloed of urine afstaat. De arts kan ook puncties uitvoeren om zo beenmerg, een stukje weefsel of gewrichtsvocht te bekomen. Deze weefsels of stalen laten toe dat onze laboratoria hierop onderzoek kunnen uitvoeren om zo tot een diagnose te komen en een oorzaak te vinden voor uw klachten of om uw ziekte verder op te volgen.

Voor u als patiënt is het belangrijk te weten wat er allemaal met uw bloed, urine, gewrichtsvocht en ander lichaamsmateriaal gebeurt.

Eerst en vooral worden alle onderzoeken uitgevoerd die voor uw behandeling nodig zijn en die door uw behandelend arts werden aangevraagd. Uw stalen kunnen eventueel bewaard worden om later nog bijkomend onderzoek uit te voeren. Dit hangt af van het type staal en het gevraagde onderzoek.

Vaak blijft er na alle onderzoek nog wat materiaal over ('restmateriaal', ook wel 'residuair menselijk lichaamsmateriaal' genoemd). Dit materiaal wordt meestal verwijderd of kan eventueel gebruikt worden voor wetenschappelijk onderzoek. Dit onderzoek is nodig om een voortdurende verbetering van de gezondheidszorg toe te laten. Uiteraard mag dit niet zomaar. Het gebruik en de bewaring van dat materiaal gebeurt volgens de wet van 19 december 2008 inzake 'het verkrijgen en het gebruik van menselijk lichaamsmateriaal met het oog op de geneeskundige toepassing op de mens of het wetenschappelijk onderzoek' en latere uitvoeringsbesluiten.

Concreet kan dit enkel onder de volgende voorwaarden:

Alle onderzoeken voor diagnose en behandeling moeten afgerond zijn. De studie waarvoor het materiaal wordt gebruikt, moet goedgekeurd zijn door een Ethisch Comité. Het Comité bepaalt of het onderzoek voldoende gerechtvaardigd is, goed wetenschappelijk onderbouwd is en of uw rechten als patiënt geëerbiedigd worden.

U als patiënt of wettelijke vertegenwoordiger (echtgenoot, voogd, ouder van minderjarig kind) heeft geen uitdrukkelijke weigering bekend gemaakt aan de behandelende arts of de medisch directeur voor de bewaring en/of het gebruik van overblijvend lichaamsmateriaal voor wetenschappelijk onderzoek.

Heeft u als patiënt of vertegenwoordiger bezwaar tegen de bewaring en/of het gebruik van overblijvend lichaamsmateriaal voor wetenschappelijk onderzoek, meld dit dan zo snel mogelijk aan uw behandelende arts of aan de medisch directeur. Uw restmateriaal zal dan zeker niet gebruikt worden voor wetenschappelijk onderzoek.

Vorbereitung van uw ontslag

Als u het ziekenhuis mag verlaten zal uw arts of verpleegkundige u hier van op de hoogte brengen. U kan dan regelingen treffen voor begeleiding en vervoer. Ook het uur waarop u mag vertrekken, wordt met u afgesproken. Meer en meer gebeurt het effectieve ontslag al in de ochtend of de voormiddag. Zo hebben wij de tijd om de kamer tijdig schoon te maken en kunnen nieuwe patiënten tijdig in de kamer geïnstalleerd worden. Wij danken u voor uw medewerking en begrip.

Voor u vertrekt, zullen alle administratieve zaken geregeld worden. Indien nodig komt een sociaal verpleegkundige langs om een aantal praktische zaken, zoals bijvoorbeeld thuiszorg, met u door te nemen. Tot slot komt de arts nog langs om uw laatste vragen te beantwoorden.

Vraag voldoende uitleg over uw verder behandelplan wanneer u het ziekenhuis verlaat.

- Moet u nog therapie volgen en hoe lang?
- Welke medicatie moet u nog nemen en hoe lang?
- Hoe lang zal uw herstel duren?
- Zijn er bepaalde symptomen of signalen waarop u moet letten?
- Met wie moet u contact opnemen als er problemen zijn?
- Wanneer kan u uw normale activiteiten opnieuw opnemen?
- Moet u nog op controle komen?

Rolstoelen

Het ziekenhuis stelt rolstoelen ter beschikking van patiënten. In ZOL Maas en Kempen zijn rolstoelen aanwezig op de dienst Spoedgevallen, op de bezoekersparking en in de inkomhal. Om gebruik te kunnen maken van deze rolstoelen heeft u een muntstuk nodig.

Daarnaast beschikt elke dienst ook over een aantal klassieke rolstoelen. Deze rolstoelen moeten na gebruik steeds teruggebracht worden naar de afdeling.

Als u afgehaald wordt bij uw ontslag en u heeft een rolstoel nodig, dient degene die u komt halen een rolstoel mee te nemen naar de dienst. Hij of zij kan deze terug naar de verzamelplaats op de parking brengen nadat u bent afgezet aan de auto.

Pijnbestrijding

In ZOL doen artsen en verpleegkundigen heel wat inspanningen om aandacht te besteden aan uw (eventuele) pijn en de bestrijding ervan.

U bent, als patiënt, de enige die kan aangeven of u pijn heeft en hoe erg deze pijn is. Om uw (eventuele) pijn zo goed mogelijk te bestrijden, zal de arts of verpleegkundige u regelmatig vragen hoeveel pijn u heeft.

Omdat het moeilijk is om duidelijk te maken hoeveel pijn u ervaart, kan het geven van een cijfer aan uw pijn u hiermee helpen.

Hoe geeft u pijn een cijfer? U geeft als de verpleegkundige bij u langskomt een cijfer van 0 tot 10 aan uw pijn. 0 betekent geen pijn en 10 is de ergste pijn die u zich voor kunt stellen. U kunt nooit een verkeerd cijfer geven. Het gaat immers om de pijn die u ervaart.

Wanneer u vragen heeft over uw pijn of pijnbestrijding kan u deze altijd bespreken met uw behandelende arts of de verpleegkundige.

Psychosociaal werk

Tijdens uw opname in het ziekenhuis kunnen naast lichamelijke problemen, ook sociale, psychologische en spirituele factoren een rol spelen. Gespecialiseerde hulpverleners willen u graag bijstaan en informeren als u dit wenst.

Sociaal verpleegkundigen

U kan een sociaal verpleegkundige contacteren:

- als u vragen heeft over uw ziekenhuisopname,
- als u zich angstig voelt over uw ingreep, behandeling, terugkeer naar huis, ...
- bij problemen thuis, als gevolg van de ziekenhuisopname. Zij kunnen uw ontslag voorbereiden en afspraken maken voor thuiszorg e.a.,
- als u vragen heeft over sociale rechten,
- bij crisismomenten,
- ...

U kan dagelijks tussen 8 en 16.30 uur op elke site een sociaal werker ontmoeten. Een gesprek kan u aanvragen via de (hoofd)verpleegkundige van de verpleegafdeling.

Interculturele bemiddeling

Begrijpt u de dokter of de verpleegkundige niet omdat hij of zij een andere taal spreekt? Of hebt u vragen omtrent gebruiken en gewoonten die anders zijn in uw cultuur? Neem dan contact op met een intercultureel bemiddelaar. De bemiddelaar kan u helpen bij het communiceren met zorgverleners in ons ziekenhuis. Dit kan elke werkdag tussen 8 en 16.30 uur.

Een gesprek kan u aanvragen via een verpleegkundige van de verpleegafdeling.

Psychologen

Als u nood heeft aan psychologische ondersteuning of psychotherapie kan u een beroep doen op een ziekenhuispsycholoog. Ook uw arts kan u naar de psycholoog verwijzen.

Indien u graag een gesprek wenst met één van de psychologen kan u dat melden aan een verpleegkundige.

Pastorale Dienst

De Pastorale Dienst wil u en uw familie vanuit een gelovige en christelijke levensvisie bijstaan, ondersteunen en begeleiden. Ook indien u de communie wenst, nood heeft aan een gebed of ritueel (ziekenzegening/ ziekenzalving) of graag een viering wil bijwonen, kan u contact opnemen met de Pastorale Dienst.

U kan de Pastorale Dienst bereiken via de verpleegkundigen of op tel. 089 80 78 10.

De Pastorale dienst is alle dagen (ook in het weekend) bereikbaar van 8 tot 18 uur. Op de twee campussen van ZOL is er een kapel doorlopend toegankelijk.

Andere levensbeschouwingen

Als u een vertegenwoordiger van een andere levensbeschouwing wenst te contacteren, kan u de verpleegkundigen vragen om u daarmee te helpen. Vanuit een vrijzinnig-humanistische levenshouding staat een moreel consulent tot uw dienst. U kan een moreel consulent laten oproepen via de verpleegkundigen.

03 UW VERBLIJF

Partner in zorg

Bij ZOL staat persoonsgerichte zorg centraal: zorg die verder gaat dan medische behandelingen en verpleegtechnische handelingen. Daarom kan elke patiënt op de meeste verblijfsafdelingen één of meerdere partners in zorg aanduiden.

Een partner in zorg is een door de patiënt gekozen naaste die, met toestemming van de patiënt, buiten de bezoeken aanwezig mag zijn en in overleg met het zorgteam ondersteuning kan bieden bij bepaalde zorgtaken. De aanwezigheid van een partner in zorg zorgt voor rust, nabijheid en een gevoel van veiligheid, biedt afleiding, vermindert stress en angst en kan zo bijdragen aan het welzijn en, waar mogelijk, het herstel van de patiënt.

Een partner in zorg is een persoon die door de patiënt zelf gekozen wordt. Dat kan een mantelzorger zijn, maar evengoed een andere belangrijke naaste. De partner in zorg mag aanwezig zijn buiten de bezoeken. Dit is een vrijwillig engagement voor personen die zelfredzaam zijn en zelf geen zorg of ondersteuning nodig hebben. Naast emotionele ondersteuning kan die ook praktische hulp bieden, mits toestemming van de patiënt.

Als u een partner in zorg wil aanduiden laat u dit weten aan uw verpleegkundige. U ontvangt dan een flyer met de afspraken.

Melding verlaten afdeling

Meld wanneer u de afdeling verlaat. In de loop van de dag kunnen onderzoeken gepland worden, kan uw arts zijn of haar ronde doen op de afdeling of kan een zorgverlener langskomen voor een verzorging of behandeling. Meld daarom steeds aan de verpleegkundigen van de

afdeling wanneer u de afdeling verlaat, waar u naartoe gaat en hoe lang u zal wegblijven.

Elektrische apparatuur

Om redenen van brandveiligheid is het verboden eigen elektrische apparatuur op netspanning (230V) mee te brengen en te gebruiken. Het gaat hierbij om:

- draagbare (huishoud)toestellen met een rechtstreekse warmtebron zoals vb. een elektrisch deken (warmtedeken), een broodrooster, een grilltoestel, een (microgolf)oven, een toaster, een waterkoker, een (mini) koffiezetapparaat etc.,
- (huishoud)toestellen zoals TV's of andere grote multimediattoestellen,
- klimatisatie zoals ventilatoren, verplaatsbare koelers of airco's

Wel toegelaten zijn:

- een voedingsblok, lader of adapter voor een GSM, smartphone, laptop, digitaal fototoestel, spelconsole, mp3, Ipod. Wanneer het voedingsblok, de lader of adapter niet in gebruik zijn, dienen deze steeds uit het stopcontact verwijderd te worden;
- elektrische tandenborstel, haardroger, scheerapparaat, epileertoestel.

Rooming-in

In bepaalde omstandigheden of situaties kan een begeleidend persoon bij een patiënt overnachten in het ziekenhuis. Informatie hierover krijgt u bij de dienst Inschrijvingen en onthaal, (tel. 089 50 50 50) of bij de hoofdverpleegkundige van de afdeling.

Op de kinderafdeling kan één van de ouders bij zijn of haar kind op de kamer blijven. Rooming-in is ook mogelijk op de kraamafdeling of voor ouders van baby's die nog op de N* verblijven.

Voor meer info over de kostprijs van rooming-in kan u terecht bij de inschrijvingen. Wie dit wenst, kan gebruik maken van maaltijden in het ziekenhuis.

Maaltijden (of andere voeding) kunnen ook in de afdelingskeuken bewaard en/of opgewarmd worden.

Om de rust en verzorging van de patiënten goed te laten verlopen, vragen wij dat bezoekers de bezoeksregeling respecteren en hun bezoek in aantal beperken.

Begeleiding van kinderen naar het operatiekwartier

Als kinderen een chirurgische ingreep moeten ondergaan, mag één ouder mee tot aan het sas van het operatiekwartier. Ouders die dit wensen kunnen hun kind nog verder mee begeleiden tot het kind in slaap gedaan is, tenzij hier een medische tegenindicatie voor bestaat.

Bezoekregeling

Alle ZOL-afdelingen zijn vrij toegankelijk voor bezoekers tussen 11.30 en 20 uur. Ook kinderen zijn welkom. Uitzonderingen hierop zijn Hartbewaking, Psychiatrie, Geriatrie, Pediatrie, Revalidatie en Intensieve Zorgen. Op de Materniteit is bezoek mogelijk van 16 tot 19 uur.

Enkel na overleg met de hoofdverpleegkundige zijn afwijkingen op deze regeling mogelijk. Zo kan in bepaalde omstandigheden (bv. tijdens de dag van een operatie, hulp bij voeding, ...) de hulp van een familielid zelfs wenselijk zijn.

Meer informatie over het bezoek vindt u terug op onze website www.zol.be, **rubriek:** Bezoekuren/Algemene info.

Onderhoud van uw kamer

Een propere kamer kan helpen uw verblijf in het ziekenhuis aangenamer te maken. Misschien heeft u al gemerkt dat er op een andere manier wordt schoongemaakt dan bij u thuis. Omdat voor een ziekenhuis andere normen gelden, is er samen met de ziekenhuishygiënist een aangepast schoonmaakprogramma opgesteld.

ZOL TV-kanaal

Op de televisie in uw kamer kan u kijken naar het ZOL TV-kanaal. Hier vindt u praktische informatie over het ziekenhuis.

Rookvrij ziekenhuis

Op de sites van het ZOL geldt een algemeen rookverbod: niet alleen de gebouwen, maar ook de toiletten, alle parkings, de wegen naar de ZOL-gebouwen, de wandelpaden, zitbanken, parken, etc. zijn rookvrije zones.

Enkel in de daartoe bestemde rookzones mag er gerookt worden.

ZOL Maas en Kempen

In de binnentuin t.h.v. het bezoekersrestaurant is de rookzone voor patiënten en bezoekers voorzien, bereikbaar via route C07.

Internet

In het ziekenhuis heeft u toegang tot internet via het draadloos netwerk ZMK-guest. U kan hier gratis op inloggen. Een paswoord is niet nodig.

Telefoneren

Sinds 1 januari 2023 kunnen alle gehospitaliseerde patiënten gratis bellen met het vaste telefoontoestel op hun kamer. Let wel: de nummers zijn kamergebonden. Als u van kamer of afdeling verandert, verandert ook het telefoonnummer.

Internationale nummers worden niet ondersteund. Hiervoor is enkel bellen met uw eigen mobiele telefoon mogelijk.

Vragen in verband met telefonie kan u stellen tijdens het opnamegesprek. U kan tijdens uw opname ook steeds terecht bij de dienst Inschrijvingen en onthaal op volgend telefoonnummer tel. 089/ 50 50 50.

Gebruik van gsm

Het is toegelaten om een gsm te gebruiken in het ziekenhuis, behalve op kritische afdelingen als Hartbewaking, Medische Beeldvorming, Neonatologie, Operatiekwartier en Intensieve Zorgen. Dit om de veiligheid van de patiënten daar niet in gevaar te brengen.

Waardevolle voorwerpen

U brengt best geen waardevolle voorwerpen mee naar het ziekenhuis. Ziekenhuis Oost-Limburg is niet verantwoordelijk voor eventueel verlies van eigendommen van patiënten.

Laat uw portefeuille, handtas of waardevolle voorwerpen nooit onbewaakt achter wanneer u de kamer verlaat. Laat uw portefeuille ook niet

achter in de lade van uw nachttafel. Dit is de eerste plaats waar een mogelijke dief zal gaan kijken.

Bent u toch het slachtoffer van diefstal? Meld dit dan zo snel mogelijk aan de verpleegkundigen en doe aangifte bij de politie van Maaseik.

Verloren en gevonden voorwerpen

Indien u goederen verliest in het ziekenhuis, kan u hiernaar informeren bij de dienst Patiëntenbegeleiding (tel. 089 80 68 50). U moet uw naam en geboortedatum doorgeven en het verloren goed kunnen omschrijven. Gevonden goederen worden twee maanden bewaard.

Foto's, filmpjes en geluidsopnamen

Onze medewerkers worden geacht om zich correct aan u voor te stellen. Op de meeste afdelingen vindt u een identificatiebord waarop u kan zien wie aanwezig is en wie voor u zorgt. Het bord wordt elke dag aangepast. Zowel voor patiënten als bezoekers is het verboden om foto's, filmpjes en geluidsopnamen te maken van onze medewerkers en artsen omwille van respect en privacy. Ook is het verboden foto's of filmpjes te maken van het identificatiebord (zie de wet van 8 december 1992 voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van de persoonsgegevens (= Privacywet) en artikel 22 van de Belgische Grondwet).

Indien u van mening bent een reden te hebben waarom een foto, filmpje of geluidsopname noodzakelijk zou zijn, dient u hiervoor uitdrukkelijk toestemming te vragen aan de medewerker of arts in kwestie. Deze toestemming geldt enkel voor privé-doeleinden

Het is verboden
om medische
handelingen en
personeel
van het ZOL te filmen
of te fotograferen.



Camerabewaking

Het ziekenhuis is op strategische plaatsen uitgerust met een camera-bewakingssysteem dat 24/24 filmt en waakt over de veiligheid van de patiënten en van het personeel.

04 FINANCIËLE INFORMATIE

Als u aangesloten bent bij een Belgisch ziekenfonds wordt het grootste deel van uw ziekenhuiskosten door het ziekenfonds rechtstreeks aan het ziekenhuis betaald. Als patiënt dient u echter ook een bepaald gedeelte zelf te betalen (=persoonlijk aandeel, ook remgeld genoemd).

Indien u wordt opgenomen, zal de dienst Inschrijvingen en onthaal u tijdens het opnamegesprek meer informatie geven over uw mogelijke eigen bijdragen. De medewerker van Inschrijvingen en onthaal zal dan met u de 'opnameverklaring' doornemen.

Deze opnameverklaring is een wettelijk verplicht document (KB van 17 juni 2004) waarbij de patiënt verklaart dat hij/zij vooraf kennis nam van de kamertarieven en de financiële voorwaarden. Dit moet gebeuren op een wettelijk voorgeschreven model dat zowel bij hospitalisatie als bij daghospitalisatie wordt voorgelegd. Hierbij is ook een lijst beschikbaar met de kostprijs van een aantal materialen die u kunnen aangerekend worden.

We vragen u om u zo volledig mogelijk te informeren over deze tarieven.

Meer informatie over de tarieven en de opnameverklaring vindt u tevens terug op www.zol.be

rubriek: opnames/ financiële informatie

Scan me!



www.zol.be/prijsindicaties

Ook kan u telefonisch informatie opvragen bij onze dienst Inschrijvingen en onthaal: tel. 089 50 50 50.

Verder kan u op onze website een raming terugvinden van de eindfactuur voor een 30-tal verschillende ingrepen.

www.zol.be, **rubriek:** opnames/financiële informatie/prijsindicatie.

Deze informatie kan ook telefonisch opgevraagd worden bij de dienst Facturatie op tel. 089 50 50 50.

Tarief van de kamers

De verblijfskosten vallen voor het grootste deel ten laste van uw ziekenfonds. Zelf betaalt u van deze prijs enkel een beperkt remgeld.

Als u voor een éénpersoonkamer of luxe-kamer kiest, betaalt u extra supplementen bovenop het remgeld.

De tarieven zijn als volgt: €50 tot €84 voor een standaard éénpersoonkamer, €92 tot €125 voor een luxe éénpersoonkamer. Er zal u bij opname gevraagd worden om een voorschot te betalen en een formulier te ondertekenen. Als u om medische redenen op een eenpersoonkamer ligt, betaalt u geen supplement.

Voor tweepersoonkamers of gemeenschappelijke kamers worden in ZOL geen supplementen aangerekend.

Remgelden op specifieke materialen en diensten

Voor ingrepen waarbij endoscopische en/of viscerosynthesematerialen (implantaten, prothesen e.a.) gebruikt worden, kunnen forfaitaire bedragen aangerekend worden. Informatie hierover kan u vragen bij uw behandelende arts.

Daarnaast worden de wettelijke remgelden aangerekend voor medisch-technische verstrekkingen, kinesitherapie, klinische biologie, radiologie en farmaceutische kosten.

Honorarium arts

De arts rekent een honorarium aan dat afhankelijk is van de prestaties die hij of zij heeft uitgevoerd. Dit honorarium is vastgelegd via de officiële tarieven in de overeenkomst 'Geneesheren-Ziekenfondsen'.

Deze tarieven, die men de verbintenistarieven noemt, worden altijd gevolgd in Ziekenhuis Oost-Limburg.

Als u kiest voor een éénpersoonskamer moet u er rekening mee houden dat de artsen een supplement op hun ereloon kunnen aanrekenen tot een maximum van 150%. Indien een éénpersoonskamer om medische redenen noodzakelijk is, wordt er geen supplement aangerekend.

Algemene voorwaarden



De algemene voorwaarden vindt u terug op
www.zol.be/algemene-voorwaarden

Factuurvoorwaarden

1. Onze facturen worden opgesteld onder voorbehoud van alle onkosten en/of prestaties die tot op heden nog niet in rekening gebracht werden.
2. Alle facturen van het Ziekenhuis Oost-Limburg A.V. zijn betaalbaar (op de zetel van het ZOL A.V.) uiterlijk binnen de 30 dagen na verzenddatum.

3. Bij gebrek aan tijdige betaling wordt door het Ziekenhuis Oost-Limburg A.V. een kosteloze herinnering verstuurd.
4. In geval van niet-betaling binnen de 30 dagen na datum van de eerste kosteloze herinnering, wordt het openstaand factuurbedrag automatisch verhoogd met een forfaitaire schadevergoeding van 10% op het factuurbedrag, met een minimum van 12,50 euro en een maximum van 50 euro, en met verwijlinteresten aan de wettelijke intrestvoet.
5. Bij gebrek aan tijdige betaling na aanmaning, kan het dossier (inclusief uw contactgegevens zoals adres, e-mail, of gsm-nummer) voor verdere invordering overgemaakt worden aan een gerechtsdeurwaarder.
6. In het geval van niet-naleving van een eventueel afbetalingsplan binnen de 30 dagen na datum van de kosteloze herinnering daartoe, vervalt het afbetalingsplan en wordt het volledige openstaande saldo integraal en automatisch opeisbaar, verhoogd met een forfaitaire schadevergoeding van 10% met een minimum van 12,50 euro en een maximum van 50 euro, en met de verwijlinteressen aan de wettelijke interestvoet.
7. Een saldo in het voordeel van de patiënt wordt, automatisch terugbetaald, bv. te veel betaald voorschot. Als het ZOL A.V. dit saldo niet betaalt kunt u schriftelijk klacht indienen. Vanaf 30 dagen na het indienen van uw klacht heeft u recht op terugbetaling van het vaststaand en onbetwist saldo, inclusief verwijlinterest aan de wettelijke intrestvoet en een forfaitaire schadevergoeding van 10% met een minimum van 12,50 euro en een maximum van 50 euro.
8. Indien de factuur wordt betwist, verzoeken wij u uw klacht schriftelijk binnen de 20 dagen na verzenddatum van de factuur te sturen aan de financieel-administratief directeur, Synaps Park 1, 3600 Genk. Het factuurnummer moet vermeld zijn én ook de redenen voor de betwisting. Reactie vanwege het ZOL A.V. op een laattijdige klacht impliceert geen verzaking aan hetgeen voorafgaat en iedere reactie is steeds

onder voorbehoud van alle rechten en zonder enige nadelige erken-
nis.

9. De patiënt aanvaardt dat elke zending aan het laatste door de patiënt aan het ziekenhuis meegedeelde adres, rechtsgeldig is.
10. In geval van overlijden van de patiënt zijn de erfgenamen, rechtsopvolgers en rechthebbenden ondeelbaar gehouden tot betaling aan het ziekenhuis van de gehele opeisbare schuldvordering in hoofdsom, rente, verhogingen en alle kosten.
11. Elk geschil behoort tot de uitsluitende bevoegdheid van de Rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Limburg en is onderworpen aan het Belgisch recht.

05 VOORZIENINGEN

Cafetaria

Bar Bouffe – ZOL Maas en Kempen:

Weekdagen tussen 8.30 en 20.30 uur

Weekend en feestdagen tussen 11.30 en 20.30 uur

Winkel

Voor kleine aankopen kan u zich op ZOL Maas en Kempen wenden tot het cafetaria Bar Bouffe.

Drankautomaten

Op diverse plaatsen kan u drankautomaten terugvinden.

Kapster

Als u wenst dat de kapster bij u langskomt, kan u dit aanvragen via de verpleegkundigen.

06 PARKING EN OPENBAAR VERVOER

Parking ZOL Maas en Kempen

De parking is betalend. Het ziekenhuis is niet verantwoordelijk voor schade of diefstal op de parking. Laat dus geen waardevolle voorwerpen achter in de auto.

Op de parking is de wegcode van toepassing.

U neemt een ticket bij het binnenrijden van de parking. Bij het verlaten van het ziekenhuis dient u aan één van de betaalautomaten in de inkomhal of op de bezoekersparking te betalen. Na de geldinworp krijgt u het parkingticket terug en heeft u nog 30 minuten om de parking te verlaten.

minder dan 30 minuten	gratis
30 min - 1u	€2
1u - 1.30u	€3
1.30u - 2.30u	€4
>2.30u	€5,5
5-beurtenkaart	€15
10-beurtenkaart	€25
Weekabonnement	€15

Bij verlies van uw ticket dient u €5,5 te betalen aan één van de betaalautomaten in de inkomhal.

* Beperkt tot middernacht. Vanaf 00.00 uur worden bovenstaande uurtarieven opnieuw toegepast en toegevoegd aan het tarief van de vorige dag.

Bij een langer verblijf of wanneer u gedurende een bepaalde periode regelmatig op bezoek komt, kan u een weekabonnement van €15 kopen. Hiervoor kan u terecht aan de betaalautomaten.

Belangrijk is dat deze abonnementen overdraagbaar zijn (dus niet gebonden aan één persoon of wagen) en onbeperkt geldig gedurende de opgegeven periode.

De abonnementen en beurtenkaarten aangekocht in ZOL Maas en Kempen zijn niet geldig in ZOL Genk, campus Sint-Jan en Sint-Barbara.

Let wel: opdat het ticket opnieuw geldig zou zijn, moet elk binnenrijden gepaard gaan met een buitenrijden.

Voor meer info kan u terecht bij het onthaal.

Openbaar vervoer

- **ZOL Maas en Kempen** is bereikbaar met buslijn 16 en 27. Deze buslijn stopt op regelmatige tijdstippen aan de ingang van het ziekenhuis.

07 RECHTEN VAN DE PATIËNT

Ombudsdienst

De organisatie van een ziekenhuis is een complex gebeuren waar heel wat medewerkers bij betrokken zijn. Centraal hierin staat de patiënt, die omwille van zijn gezondheidstoestand extra kwetsbaar is.

Het is onvermijdelijk dat er zich soms situaties voordoen in het ziekenhuis, die voor verbetering of aanpassing vatbaar zijn. Bovendien zijn er soms ook klachten over zaken of situaties die een patiënt en/of zijn familie niet aanvaardbaar vinden.

Als u klachten of problemen zou hebben, willen wij u adviseren om deze zo vlug mogelijk met de rechtstreeks betrokkenen – arts, (hoofd)verpleegkundige of andere medewerkers – te bespreken.

U of uw vertrouwenspersoon kan hiervoor ook terecht bij onze **ombudspersoon, e-mail: ombudspersoon@zol.be, tel. 089 80 40 90**.

Deze is bereikbaar **van ma. t.e.m. do. van 09 - 11 uur na afspraak**. ZOL gaat de formele verbintenis aan om alle geformuleerde klachten te onderzoeken. Daarbij bestaan er controleprocedures waarbij de medisch directeur, weliswaar gebonden door haar beroepsgeheim, inzage krijgt in het medisch patiëntendossier.

Rechten van de patiënt

U kan bij de ombudspersoon terecht voor klachten in verband met volgende patiëntenrechten:

- kwaliteitsvolle zorg,
- vrije keuze van arts,
- informatie over de gezondheidstoestand,
- geïnformeerde vrije toestemming (informed consent),
- inzage en afschrift van uw patiëntendossier,
- bescherming van de privacy,
- aangepaste pijnbestrijding.

De tekst van de wet met betrekking tot 'de rechten van de patiënt' kan u verkrijgen aan de balie van de dienst Inschrijvingen.

Het huishoudelijk reglement van de Ombudsdienst kan u raadplegen op de website: www.zol.be.

Rechtsverhouding zorgverleners-ZOL

Alle ziekenhuisartsen van ZOL werken onder een zelfstandig statuut en staan integraal in voor hun eigen beroepsaansprakelijkheid. Zij dienen zich hiervoor dan ook zelf te verzekeren. Als patiënt hebt u het recht hierover bijkomende inlichtingen in te winnen bij uw ziekenhuisarts.

Het ZOL kan nooit aansprakelijk worden gesteld voor de naleving van de wet met betrekking tot de rechten van de patiënten (dd. 22 augustus 2002) door de hierboven vermelde personen of voor hun fouten of tekortkomingen.

De patiënt kiest vrij zijn ziekenhuisartsen en er ontstaat tussen hen een rechtstreekse contractuele band. Toch kan een beperking van die vrije keuze onvermijdelijk zijn in het kader van de praktische organisatie van een permanent, kwaliteitsvol zorgaanbod, zoals ondermeer de wacht-diensten en de spoedgevallen.

Alle andere beroepsbeoefenaars (apothekers, kinesitherapeuten, verpleegkundigen, vroedkundigen, zorgkundigen, ...) worden als werknemer tewerkgesteld in ZOL en hun aansprakelijkheid wordt via ZOL gedekt. ZOL heeft de aansprakelijkheid hiervoor verzekerd bij Ethias, Prins Bischoppingel 73, 3500 Hasselt.

Geïndividualiseerde informatie over de rechtsverhouding ziekenhuis-beroepsbeoefenaar, het statuut en de aansprakelijkheid van een bepaalde beroepsbeoefenaar, ... kan op mondelinge of schriftelijke aanvraag met duidelijke vermelding van de naam van de betrokken beroepsbeoefenaar

verkregen worden bij de ombudspersoon, tel. 089 80 40 90, of bij de juridisch beleidsadviseur, tel. 089 80 80 21.

Opleidingsziekenhuis

ZOL is een opleidingscentrum voor assistent-artsen van verschillende disciplines waarvoor een stagemeester werd erkend door de respectievelijke erkenningscommissies.

Ethiek in de zorg

Het Comité Medische Ethiek (CME) van Ziekenhuis Oost-Limburg heeft als opdracht de belangen van de patiënt te bewaken door een cultuur van ethische reflectie en overleg te scheppen. Dit zowel in het dagdagelijks klinisch handelen als in de formulering en uitvoering van het zorgbeleid.

Het CME is samengesteld uit artsen, verpleegkundigen, paramedici, een jurist, een ethicus, een apotheker en een vertegenwoordiger van het publiek.

De taken van het CME zijn door de wet bepaald. Zo staat het comité in voor het beoordelen van de ethische aspecten en kwaliteit van de klinische studies en het beschermen van de privacy hierbij.

Het CME is ondersteunend bij algemene ethische problemen in het ziekenhuis en individuele ethische beslissingen.

Gezien ethische vragen slechts een deel zijn van de zorg die patiënten krijgen, raden wij aan met eventuele vragen eerst bij de ombudspersoon langs te gaan, die dan de juiste personen zal contacteren.

Het CME werkte een visietekst uit rond het levenseinde. Met deze tekst wil het comité:

- mensen stimuleren om hun visie rond het levenseinde te ontwikkelen,
- informeren hoe we patiënten in ZOL aan hun levenseinde begeleiden,

- verduidelijken met welke rechten en plichten de patiënt en de zorgverlener dit proces kunnen sturen.

De visietekst over het levenseinde vindt u terug op www.zol.be op de deelsite Comité Medische Ethiek/ visie rond het levenseinde.



www.ZOL.be



www.twitter.com/ZOLziekenhuis



www.facebook.com/ZOLzh



www.youtube.com/user/ZOLziekenhuis

Schrijf u in op onze nieuwsbrief via www.zol.be

Raadpleeg online uw medisch dossier via www.mijnzol.be