

Welkom in de Iris Ziekenhuizen Zuid



Iris Ziekenhuizen Zuid | IZZ 

Joseph Bracops • Molière Longchamp • Etterbeek-Elsene • Etterbeek-Baron Lambert

Inhoud

Uw opname

Hospitalisatie beslist door de geneesheer	5
Opname via de spoedgevallen	5
Administratieve procedure	6
Keuze van kamer en van arts	6
Begeleider	7
Betaalprocedure van het voorschot	7

Uw verblijf

Uw tenlasteneming	9
Het identificatiebandje van de patiënt	9
Mee te nemen persoonlijke bezittingen	9
Medische onderzoeken	10
Bezoekuren	10
Parking	11
Maaltijden	11
Telefoon	12
Televisie	12
Wi-Fi	12
Kapper, manicure, pedicure	13
Winkel, cafetaria	13
Drank- en snackautomaten	13
Morele, religieuze of filosofische bijstand	13
Rookvrij ziekenhuis	14
Ziekenhuis met positieve energie	14

De medewerkers

Verpleegkundig personeel	15
Geneesheren	15
Paramedisch personeel	16
Ombudsdienst rechten van de patiënt	17
Interculturele bemiddeling	18
Sociale dienst	18
Campusverantwoordelijke	18
Vrijwilligers	18

Uw vertrek

Tevredenheidsenquête	19
Aankondiging en documenten	19
Facturatie	19
Betwistingen en klachten	20

Bescherming op de persoonlijke levenssfeer

Bescherming op de persoonlijke levenssfeer	21
--	----

Nuttige telefoonnummers en adressen

23

Mevrouw, Juffrouw, Mijnheer

De directie en het personeel van de Iris Ziekenhuizen Zuid heten u welkom en wensen u een spoedig en volledig herstel toe.

Deze brochure werd opgesteld om u te begeleiden in een ongewone omgeving en om uw eerste vragen te beantwoorden.

Lees ze aandachtig en houd ze bij; ze bevat tal van nuttige informatie. Hebt u bijkomende informatie nodig?

Aarzel niet om u te wenden tot ons administratief of verzorgend personeel: zij stellen alles in het werk om u het gepaste antwoord te geven.

U kan eveneens terecht op onze website www.his-izz.be.

Wij hopen dat uw verblijf in onze instelling zo aangenaam mogelijk zal verlopen.

Wij stellen alles in het werk om het vertrouwen dat u in ons stelt te verdienen.

Catherine Goldberg
Algemeen directeur

Uw

Opname

Uw opname

Hospitalisatie beslist door de geneesheer

Voor elke klassieke hospitalisatie meldt u zich aan op het opnamebureel. Dit bureel is geopend **van maandag tot donderdag van 07u30 tot 18u30, op vrijdag van 7u30 tot 16u, op zaterdag, zondag en feestdagen van 10u30 tot 18u.**

- Etterbeek-Elsene: 02.641.48.63/64
- Joseph Bracops: 02.556.14.10/11
- Molière Longchamp: 02.348.51.51/55

Denk eraan om uw kamer te reserveren van zodra u de datum van uw hospitalisatie kent: dit verhoogt de kans dat u het gewenste kamertype hebt.

Opname via de spoedgevallen

U bent op de dienst spoedgevallen toegekomen waar men beslist u te hospitaliseren. Maak u geen zorgen: de administratieve formaliteiten zullen ten laatste aan uw bed of door een familielid vervuld worden.

Denk eraan uw werkgever, uw verzekering en uw ziekenfonds op de hoogte te brengen van uw hospitalisatie.



Administratieve procedure

Bij opname wordt u verzocht volgende documenten bij te hebben:

- een identiteitsbewijs (identiteitskaart of paspoort);
- desgevallend, uw Europese gezondheidskaart;
- de door uw dokter afgeleverde opnameaanvraag;
- de documenten en de kaart van de hospitalisatieverzekering (Assurcard, Mediassistance, DKV, Vanbreda...);
- de gegevens van uw behandelende arts;
- de gegevens van een contactpersoon;
- het document van tenlasteneming indien u afhangt van een verzekeringsmaatschappij uit een ander land of van een internationale organisatie (EU, NATO...);
- uw requisitoir als u van het OCMW afhangt.

Tijdens de opnameprocedure ondertekent u verscheidene documenten, waaronder een reglementair opnameformulier, dat in alle Belgische ziekenhuizen van toepassing is. Wij zullen u ook voorstellen om u aan te sluiten bij het Brusselse Gezondheidsnetwerk. Dit project beoogt de elektronische uitwisseling van gezondheidsgegevens tussen de verschillende actoren die zich over eenzelfde patiënt ontfermen. Een betere communicatie tussen de personen die u verzorgen komt ten goede van uw gezondheid. U bent evenwel vrij in deze keuze.

Keuze van kamer en van arts

Denk eraan u te informeren bij de arts over de eventuele toegepaste ereloonsupplementen.

Bij de opname moet u een keuze maken tussen een éénpersoonskamer, een tweepersoonskamer of een gemeenschappelijke kamer. Wij proberen aan uw wensen te voldoen, maar weet dat het aantal kamers in elke categorie beperkt is en dat het ziekenhuis met onvoorziene situaties te maken kan hebben. U wordt in elk geval zo snel mogelijk naar het door u gewenste kamertype overgebracht.

Denk eraan te checken wat uw verzekering dekt

Een eenpersoonskamer kan eventueel aanleiding geven tot een supplement op de hospitalisatiekosten en de medische erelonen. De modaliteiten en het bedrag van dit supplement dat niet meer dan 300% van het RIZIV-basisbedrag mag bedragen, zullen u bij de opname meegedeeld worden. Bij een verblijf in een gemeenschappelijke of tweepersoonskamer is geen enkel supplement verschuldigd.

Ziehier concreet wat aanleiding geeft tot eventuele supplementen op de hospitalisatiekosten en de medische erelonen:

Gemeenschappelijke kamer	/
Tweepersoonskamer	/
Eenpersoonskamer	+ ereloonsupplementen + supplementen voor hospitalisatiekosten

Overeenkomstig de rechten van de patiënt bent u vrij in de keuze van uw arts (interne of door het ziekenhuis toegelaten presteerder)

Belangrijk ! de erelonen, hospitalisatiekosten en hun eventuele supplementen worden vermeld op de factuur die u na uw ontslag wordt gestuurd. U betaalt die bedragen dus niet rechtstreeks aan de arts. Bijgevolg dient u in het ziekenhuis geen enkele betaling te verrichten, behalve dan het voorschot dat aan de opnamedienst betaald moet worden.

Op éénpersoonskamers kan een begeleider overnachten, mits betaling van een supplement dat de overnachting dekt. Dit supplement wordt samen met de door de begeleider verbruikte maaltijden aangerekend op uw factuur.

Begeleider

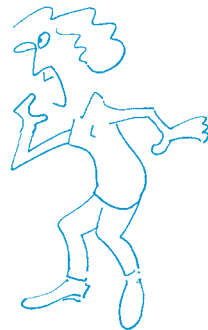
Betaalprocedure van het voorschot

Wanneer u in orde bent op het vlak van verzekeraarbaarheid (ziekenfonds), dient u uiterlijk op de dag van uw opname een voorschot te storten. Dit bedrag is in functie van het gekozen kamertype (zie rubriek *Keuze van kamer en van arts*) en van de vermoedelijke duur van uw verblijf. Het dekt een deel van de kosten die niet door uw ziekenfonds ten laste worden genomen (bv.: het wettelijk patiëntenaandeel, de niet terugbetaalde geneesmiddelen, de kamer- en ereloonsupplementen, diverse goederen en diensten, de esthetische handelingen, ...). Gelieve dit voorschot bij voorkeur met debet- of creditkaart te betalen. Contant betalen kan, doch niet meer dan 3.000€.

Na elke termijn van 7 hospitalisatiedagen wordt u een nieuw voorschot gevraagd.

Bent u niet in orde op het vlak van verzekeraar, meld dit voor uw hospitalisatie aan uw arts. U vult dan samen het formulier voor prijsopgave in. De tarificatiedienst zal u een kostenraming sturen die als voorschot zal worden aangerekend. Indien er niet tijdig een raming wordt opgesteld, zal u een voorschot van minstens 1.000€ per voorziene hospitalisatiedag gevraagd worden. In het geval van een dringende opname, en in afwachting van een kostenraming, wordt u een minimum voorschot van 1.000€ per voorziene dag gevraagd. Indien u steun geniet van een openbare instelling (OCMW, Fedasil,...), moet u dit aan onze diensten en aan de arts melden. Zij kunnen dan de nodige stappen ondernemen alvorens u opgenomen wordt. Wanneer u in het bezit bent van een requisitoir of een bewijs van tenlasteneming door een geldige privéverzekering, wordt u geen voorschot gevraagd.

Informatie betreffende de factuur vindt u in de rubriek *Facturatie*, blz 19.



Uw

verblijf

Uw verblijf

Uw tenlasteneming

Voor uw verplaatsingen binnen het ziekenhuis, vragen wij u om u netjes te kleden of een kamerjas en pantoffels te dragen

Het verpleegteam dat zich over u ontfermt is samengesteld uit mannen en vrouwen die zonder beperking noch onderscheid van maatschappelijke status of godsdienst, de verbintenis aangaan om iedereen de beste zorgverlening aan te bieden. De keuze die u hebt gemaakt houdt in dat u de overeenkomst van wederzijds vertrouwen aangaat en vrij aanvaardt. Het lijkt ons dan ook belangrijk u te melden dat wij in geen geval bijzondere eisen kunnen inwilligen of aanvaarden, en die gebaseerd zouden zijn op discriminerende principes in strijd met de neutrale vocatie van onze instelling.

Wij vragen onze patiënten om hun dienst niet te verlaten zonder het verpleegkundig personeel op de hoogte te brengen. Het is niet toegestaan het ziekenhuis te verlaten zonder medische toestemming.

Het identificatiebandje van de patiënt

Voor de optimale veiligheid van de patiënten, eisen de Iris Ziekenhuizen Zuid dat het identificatiebandje wordt gedragen. U ontvangt dit bij uw opname. Artsen, verpleegkundigen, technici of brancardiers zullen regelmatig naar uw bandje kijken om zich ervan te verzekeren dat u de juiste behandeling krijgt. Het moet dus voortdurend tijdens uw verblijf in het ziekenhuis gedragen worden, vanaf uw opname tot aan uw ontslag uit het ziekenhuis.

Mee te nemen persoonlijke bezittingen

Het ziekenhuis is niet verantwoordelijk in geval van verlies of diefstal. Berg uw waardevolle voorwerpen op in de beveiligde kast in uw kamer.

- pyjama of slaapkleed, kamerjas, anti-slip pantoffels;
- ondergoed;
- toiletgerief: tandenborstel, tandpasta, scheerapparaat, zeep, kam of borstel;
- voldoende washandjes en handdoeken;
- papieren zakdoeken;
- hoorapparaat, tandprothese, bril;
- medische documenten waarover u eventueel beschikt (radiografieën, geneesmiddelenlijst, lopende behandelingen,...);
- waardevolle voorwerpen moeten in de koffer op uw kamer gedeponeerd worden, bij gebrek hieraan, in de koffer van de financiële dienst op de opname;
- voor patiënten die in de psychiatrie verblijven: reservekledij om deel te nemen aan de diverse activiteiten.

Medische onderzoeken

Wederzijds respect
komt iedereen te goede:
wij respecteren onze
patiënten en onze
patiënten
respecteren ons.

Hoewel de meeste onderzoeken gepland zijn, hangen sommige af van de beschikbaarheid van verschillende geneesheren en is het dus onmogelijk om deze precies te plannen. Wij vragen daarom aan onze patiënten om het verpleegkundig personeel te verwittigen wanneer ze de dienst verlaten, zodat ze op elk moment gelokaliseerd kunnen worden.

De medische onderzoeken worden over het algemeen in de voormiddag gepland, buiten de bezoeken. Sommige onderzoeken worden echter 's namiddags uitgevoerd: gelieve ons te verontschuldigen voor het ongemak dat dit kan veroorzaken voor uw bezoekers.

De dokter kan het nodig achten om medische onderzoeken op een andere campus van de Iris Ziekenhuizen Zuid te laten uitvoeren. De patiënt wordt dan vervoerd met de ziekenwagen (op kosten van het ziekenhuis).



Bezoeken

In het belang van de patiënten en de organisatie van de zorgen, vragen wij met aandrang de onderstaande bezoeken strikt te respecteren.

	Etterbeek-Elsene	Joseph Bracops	Molière Longchamp
Verpleegeenheden	14.00-19.30	14.00-19.30	14.00-19.30
Intensieve zorgen	Contacteer de dienst op het nr 02.641.48.78	Contacteer de dienst op het nr 02.556.12.72	Contacteer de dienst op het nr 02.348.53.00
Materniteit	12.30-19.30		
Revalidatie			16.30-20.00 W-E: 13.00-20.00
Neonatologie	14.00-19.30		
Psychiatrie			ma, di, do, vrij: 13-14.00 / 18-19.30 Woe, za, zon: 13-17.00 / 18-19.30
Lotus (palliatieve zorgen)			Doorlopend bezoek

Parking

Elke campus stelt een parking ter beschikking van de bezoekers. Enkele plaatsen zijn voorbehouden voor personen met beperkte mobiliteit. Deze bevinden zich of in de bezoekersparking, of aan de hoofdingang. Rolstoelen zijn beschikbaar in de inkomhall.

Maaltijden

Het ontbijt wordt opgediend rond 8u15.
Het middagmaal wordt opgediend rond 12u15.
Het avondmaal wordt opgediend vanaf 17u30.

De maaltijden worden in onze keukens bereid op basis van verse kwaliteitsproducten.
Tijdens uw verblijf krijgt u een normaal dieet, behalve bij medisch tegenadvies.

Specifieke diëten (diabetes, zonder zout, restvrij, vegetarisch...), worden opgevolgd door een diëtist(e).
Het is mogelijk om maaltijden te verkrijgen die bepaalde religieuze overtuigingen respecteren.

Specifieke voeding (die rekening houdt met de bijzondere behoeften bij borstvoeding) is voorzien op de materniteit, alsook op de diensten pediatrie en geriatrie, waar de nutritionele ondersteuning heel belangrijk is.

In het begin van uw verblijf vult u een smaakfiche in. Aan de hand hiervan weten wij wat uw eventuele intoleranties zijn (lactose, gluten, ...) maar ook de voedingswaren die u niet lust. Wij moeten u er echter op wijzen dat het door een arts voorgeschreven dieet voorrang heeft op de wensen van de patiënt.



Telefoon

Alle kamers zijn voorzien van een telefoon (binnenkomende oproepen gratis). De kaarten met belwaarde van 5 euro zijn verkrijgbaar op de opnamedienst.

Het gebruik van GSM is toegelaten op de kamers, op voorwaarde dat de rust van de medepatiënten gerespecteerd wordt. Voor sommige onderzoeken zal de dokter u toch vragen om uw GSM af te zetten.

Televisie

Een televisie is gratis ter beschikking in uw kamer. Bij verlies van de afstandsbediening wordt een bedrag van 50€ in rekening gebracht op de factuur.

Er is geen televisie in de kamers op de psychiatrie. De patiënten die dat wensen, kunnen echter hun eigen toestel aansluiten.

Wi-Fi

Patiënten en bezoekers kunnen gratis gebruik maken van ons Wifi-netwerk.

De patiënt ontvangt een identificatiecode op de opnamedienst. Die code geeft hem voor de volledige duur van zijn opname toegang tot het Wifi-netwerk «wifi_hospit».

Bezoekers kiezen het netwerk « his-izz-freewifi » en volgen de instructies om de identificatiecode te bekomen.

Denk aan het comfort van uw kamergenoten wanneer u belt of TV kijkt.

Kapper, manicure, pedicure

U kunt beroep doen op de diensten van een kapper, manicure of pedicure, die op uw kamer komt. Inlichtingen over hun afspraken kan u bekomen bij de verpleegkundigen.

Winkel, cafetaria

De winkels/cafetaria's op het gelijkvloers van onze campussen zijn toegankelijk voor de gehospitaliseerde patiënten en ook voor hun bezoekers.

Al naar gelang de campus verkopen de winkels kranten, fruit, bloemen, snoep, spelletjes, leesartikelen, schrijfwaren, de noodzakelijke toiletartikelen,...

Vergeet niet het verpleegkundig personeel te verwittigen wanneer u naar de cafetaria gaat en houd rekening met uw dieet in het kader van uw behandeling.

De cafetaria's zijn geopend in de week van 7.30u tot 18.30u en in het weekend van 12u tot 18u.

Drank- en snackautomaten

Drank-, en eventueel snackautomaten zijn beschikbaar op de verdiepingen van het ziekenhuis. Zij bevoorraden u eveneens van grote flessen water van 1,5l. Houd rekening met uw dieet in het kader van uw behandeling.

Morele, religieuze of filosofische bijstand

Wij verbinden ons ertoe om tijdens uw hospitalisatie uw morele, filosofische en religieuze overtuiging te respecteren. U kunt bezoek ontvangen van een geestelijke (katholiek, protestant, anglicaan, orthodox, jood, moslim) of een leekadviseur. Wend u hiervoor tot het verzorgend personeel van uw eenheid.

Het is mogelijk dat een religieuze vertegenwoordiger u op eigen initiatief een bezoek brengt. U bent vrij dit bezoek te aanvaarden of te weigeren. U kunt hem/haar ook vragen een bezoek te regelen met de vertegenwoordiger die meer overeenstemt met uw overtuiging.

Rookvrij ziekenhuis

De Iris Ziekenhuizen Zuid maken deel uit van het netwerk Rookvrije ziekenhuizen. Overeenkomstig het Koninklijk Besluit van 31 maart 1987, geldt een strikt rookverbod in het ziekenhuis. Een overdekte rokersplaats is voorzien. De personen die in de psychiatrie-eenheid verblijven beschikken over een rokessalon in de eenheid zelf.

Wij herinneren u eraan dat het rookreglement eveneens van toepassing is op de elektronische sigaret.

U kan van uw verblijf in het ziekenhuis profiteren om te stoppen met roken. Ons Hulpcentrum voor Rokers, erkend door FARES (Nederlandstalige equivalent = VRGT), biedt persoonlijke en multidisciplinaire begeleiding (medisch, diëtik en psychologisch) aan rokers. De potentiële nevenwerkingen (irritatie, slapeloosheid, vermoeidheid, depressie, hartkloppingen,...) verbonden aan het stoppen met roken worden systematisch opgevolgd. Passief roken wordt eveneens aangekaart. Bovendien genieten de raadplegingen voor rookstophulp door een erkende tabacologe of vroedvrouw-tabacologe van een terugbetaling door het RIZIV.

Ziekenhuis met positieve energie

Uw ziekenhuis is bezorgd over zijn ecologische voetafdruk en waakt erover zijn energiegebruik op deze planeet te beperken. U kunt hiertoe bijdragen door enkele simpele regels toe te passen:

- Wanneer u het te warm hebt, verlaag dan de thermostaat. Zet het raam niet open terwijl de verwarming opstaat.
- Wanneer u het te koud hebt zet de thermostaat niet op het maximum: dat geeft een verstikkende temperatuur maar zal niet zorgen voor een snelle opwarming van de kamer.
- Denk eraan om het licht en de televisie uit te schakelen als u deze niet meer nodig hebt.
- Indien uw kamer over een frigo beschikt, sluit de deur dan goed.
- Matig het watergebruik.

De medewerkers

De medewerkers

Alle medewerkers van IZZ beschikken over een badge waardoor ze gemakkelijk geïdentificeerd kunnen worden. Ze dragen tevens uniformen in verschillende kleuren in functie van hun beroep.

Verpleegkundig personeel

Het verpleegkundig personeel stelt alles in het werk om u kwaliteitsverzorging te verstrekken en uw comfort te verzekeren.

Het team bestaat uit:

Diensthouders, verantwoordelijk voor verschillende eenheden
Hoofdverpleegkundigen, verantwoordelijk voor een verpleegeenheid
Verpleegkundigen, zorgkundigen en logistiek assistenten.
Als stageziekenhuis verwelkomen wij ook studenten verpleegkunde die tijdens hun stage de badge van hun school dragen.

Geneesheren

Een multidisciplinair team staat in voor de medische diagnoses en behandelingen. De continuïteit van de zorgen wordt in het ziekenhuis verzekerd tijdens de nacht, de weekends en op feestdagen. In de verpleegeenheid wordt een arts specifiek aan u toegewezen en dat ongeacht het type van tenlasteneming waarvoor u gekozen hebt (zie rubriek *Keuze van kamer en van arts*, blz 6).

De geneesheer die u tijdens uw hospitalisatie volgt, handelt in samenspraak met uw huisarts. Die laatste wordt uitgenodigd om tijdens uw hospitalisatie contact op te nemen met het medisch team.

Indien hij geregistreerd is bij de Iris Ziekenhuizen Zuid en mits uw toestemming (via het formulier «patiëntenakkoord» beschikbaar op alle secretariaten), kan hij zelfs toegang krijgen tot uw medisch dossier. Hij kan u op om het even welk moment tijdens uw hospitalisatie bezoeken.

Uw familie kan op afspraak een onderhoud hebben met het medisch team. Doe de aanvraag bij het verpleegkundig personeel.

Paramedisch personeel

Kinesitherapeuten, gespecialiseerd in geneeskunde, heelkunde, intensieve zorgen, materniteit en pediatrie, ... evalueren de patiënten om hun behandeling te optimaliseren. Ze realiseren manueel of met behulp van instrumenten, readaptatie- en revalidatiezorgen gericht op het behoud, de ontwikkeling of het herstel van de functionele capaciteit van de patiënt

Klinisch psychologen verzekeren een link tussen het verpleegteam en de patiënten en hun familie. Zij bieden eveneens therapeutische ondersteuning aan families die dit nodig hebben.

Ergotherapeuten evalueren de evolutie van de patiënten en oriënteren deze naar activiteiten uit het dagelijkse leven (spelletjes, huishoudelijke taken) die hun revalidatie en readaptatie in hun professionele, sociale en familiale omgeving mogelijk maken. Zij vergezellen de patiënt zodat deze zich een optimale functionering toeëigent of terugvindt door middel van praktische activiteiten.

Logopedisten behandelen taalstoornissen (problemen met het praten, begrijpen, lezen of schrijven), stem-, spraak-, communicatie- en slikstoornissen. Ze screenen, evalueren, diagnosticeren en revalideren die stoornissen met behulp van specifieke instrumenten, hierbij rekening houdende met de capaciteiten en de vastgestelde tekorten, en gaan op zoek naar de meest geschikte aanpassingen.

Diëtisten vormen een link tussen de patiënt, de geneesheer en de keuken van het ziekenhuis. Zij «vertalen» de diagnose van de geneesheer in een voedingsdieet en geven dit door aan de keuken. Zij geven de patiënt eveneens instructies over een eventueel te volgen dieet na zijn ontslag uit het ziekenhuis.

Ombudsdienst rechten van de patiënt

Meld ons uw opmerkingen en klachten tijdens uw hospitalisatie zodat wij snel kunnen handelen.

De ombudsdienst staat klaar om u te informeren en te antwoorden op vragen die u zich stelt over de rechten van de patiënt. Als patiënt zou het kunnen dat u vindt dat uw rechten (hieronder gedetailleerd) tijdens uw hospitalisatie niet gerespecteerd werden.

U kunt dan beroep doen op onze ombudsdienst (gegevens op blz 23).

Volgens de wet van 22 augustus 2002 over de rechten van de patiënt, en haar koninklijk besluiten heeft de patiënt recht:

- op aangepaste en kwalitatieve zorgen;
- op het krijgen van de meest aangepaste zorgen om de pijn te verzachten;
- op vrije keuze van de beroepsbeoefenaar en op wijziging van deze keuze;
- op informatie over zijn gezondheidstoestand in een duidelijke en klare taal;
- om volledig geïnformeerd vrij toe te stemmen in iedere tussenkomst en behandeling;
- op inzage in zijn medisch dossier en er een kopie van te ontvangen;
- op bescherming van zijn persoonlijke levenssfeer;
- om een klacht in te dienen bij de ombudsdienst van het ziekenhuis.

De ombudsdienst voert zijn functies volledig onafhankelijk van het ziekenhuis, uit. De dienst is gebonden aan het beroepsgeheim.

Deze dienst is onpartijdig en neutraal gedurende de hele procedure. De bemiddelaar neemt eerst contact op met de betrokken partijen om de nodige informatie in te winnen en deze te analyseren. Hij stelt soms een ontmoeting voor, in zijn aanwezigheid, en probeert zo beide partijen met elkaar te doen communiceren om zo een bevredigende oplossing te vinden.

Wanneer de bemiddeling mislukt, zal de dienst het nodige doen om de patiënt te informeren over de andere mogelijkheden om zijn klacht te laten behandelen.

De ombudsdienst vermeldt eveneens de plichten van de patiënt ten opzichte van de verzorgenden: hij/zij moet iedere noodzakelijke informatie meedelen aan de verzorger zodat deze hem de meest aangepaste zorgen kan verstrekken.



Interculturele bemiddeling

Een dienst voor interculturele bemiddeling staat eveneens ter beschikking. Hier kunnen allochtone patiënten informatie krijgen over het Belgisch ziekenhuissysteem, met empathie en neutraliteit. Via deze dienst kan ook beroep gedaan worden op een tolk voor patiënten die moeilijkheden ondervinden om zich in een van de landstalen uit te drukken, dit om misverstanden te vermijden.

De dienst voor interculturele bemiddeling komt ook tussen in conflicten die ontstaan zijn door de verkeerde opvatting van de uiteenlopende culturele waarden. De dienst zorgt voor een serene en duidelijke communicatie tussen onze verpleegkundigen en onze patiënten.

Sociale dienst

De aan het ziekenhuis verbonden sociale dienst biedt steun aan de patiënt en zijn familie bij het vervullen van administratieve stappen (sociale zekerheid, uitkeringsaanvragen, ...). Deze dienst kan helpen bij sociale problemen en bij de voorbereiding van het ontslag van de patiënt door verschillende oplossingen voor te stellen (thuishulp, herstelverblijf, opname in een rusthuis...).

Vraag hun bezoek aan het verpleegkundig personeel.

Campusverantwoordelijke

De campusverantwoordelijke verzekert de operationele leiding van de campus. Aarzel niet om u tijdens uw verblijf tot haar/hem te wenden voor een probleem (administratie, hotelaspecten, logistiek, ...). Zijn/haar gegevens vindt u op p. blz 23.

Vrijwilligers

Tijdens uw hospitalisatie kunt u een van onze actieve vrijwilligers ontmoeten: sommigen oriënteren de patiënten, anderen beheren een mobiele bibliotheek of verzekeren een aanwezigheid op de dienst palliatieve zorgen, ... De vrijwilligers zijn herkenbaar aan de hand van een badge. Hun missie is aanvullend op deze van het verzorgend personeel. Hun aanwezigheid geeft het ziekenhuis een menselijker imago en helpt de essentiële waarden van de Iris Ziekenhuizen Zuid te concretiseren.

Uw

vertrek

Uw vertrek

Tevredenheidsenquête

Uw opinie interesseert ons en helpt ons te verbeteren: deel ons uw bemerkingen en uw suggesties mee aan de hand van de tevredenheidsenquête die u zult krijgen. Aarzel niet om deze te vragen aan het verpleegkundig personeel van uw verzorgingseenheid.

Aankondiging en documenten

Uw vertrek wordt aangekondigd door de geneesheer van de eenheid, zo mogelijk zal dit op voorhand gebeuren opdat u de nodige schikkingen zou kunnen treffen. Het vertrek vindt 7 dagen op 7 plaats. Indien u het ziekenhuis wenst te verlaten zonder medische goedkeuring, zal u gevraagd worden een document te ondertekenen waarin u verklaart op eigen risico te vertrekken.

De sociale dienst kan u helpen bij alle stappen in het kader van uw ontslag of overplaatsing naar een andere verpleeginstelling of rusthuis.

De dag van uw vertrek, ontvangt u:

- een verblijfsattest (voor uw werkgever en uw verzekeringsinstelling);
- uw medische voorschriften met de indicaties voor de behandeling;
- de data van eventuele controleafspraken;
- een voorlopige ontslagbrief voor uw huisarts. De geneesheer die u in het ziekenhuis opgevolgd heeft zal al de nodige elementen voor de verdere opvolging doorgeven aan uw huisarts.

Facturatie

Alleen het voorschot moet voor de hospitalisatie betaald worden (of tijdens de hospitalisatie bij een verblijf van meer dan 7 dagen – zie hoofdstuk *betaalprocedure voorschot*, blz 7). Het bedrag wordt aan de opnamedienst betaald en afgetrokken van uw eindfactuur. Voor handelingen die in de Iris Ziekenhuizen Zuid worden uitgevoerd, moet u tijdens uw verblijf noch bij uw vertrek iets betalen en dit noch aan het ziekenhuis noch aan een zorgverstrekker (arts, kinesist, verpleegkundige,

paramedisch personeel,...). In de maand volgend op uw ontslag wordt u een factuur toegestuurd. Het kan gebeuren dat u een aanvullende factuur ontvangt.

Deze worden rechtstreeks naar sommige privéverzekeringen gestuurd (meer info op de opnamedienst). Indien er op aanvraag van uw geneesheer op een andere campus medische onderzoeken uitgevoerd werden, is het vervoer per ziekenwagen ten laste van de Iris Ziekenhuizen Zuid. De facturen moeten binnen de veertien dagen betaald worden door middel van bijgevoegd overschrijvingsformulier, met vermelding van de gestructureerde mededeling.

Iedere laattijdige betaling kan van rechtswege en zonder ingebrekestelling, aanleiding geven tot wettelijk vastgelegde nalatigheidsinteressen. Bovendien wordt het hoofdbedrag van rechtswege vermeerderd met 5€ bij de eerste herinnering en met 12€ bij de tweede herinnering.

Nadien wordt de invordering aan derden toevertrouwd en het hoofdbedrag van rechtswege met 15 % vermeerderd (met een minimum van 25€ en een maximum van 300€).

Deze interessen en verhogingen worden onder dezelfde voorwaarden toegepast wanneer het ziekenhuis enige geldelijke verplichting zou hebben ten overstaan van de patiënt.

Enkel schriftelijke en per aangetekend schrijven ingediende klachten, vergezeld van de nodige bewijsstukken en verstuurd binnen de 15 dagen na verzending van de factuur, worden in aanmerking genomen. Ieder geschil valt uitsluitend onder de bevoegdheid van de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Brussel.

Het ziekenhuis wijst iedere verantwoordelijkheid af in geval van schade ingevolge nalatigheid van de beroepsartsen die in het ziekenhuis werken, inclusief de gebreken in het kader van het respect van de rechten van de patiënt vastgesteld door de wet van 22 augustus 2002. Enkel de arts kan verantwoordelijk worden gesteld.

Betwistingen en klachten

Wanneer u als patiënt op één van de campussen van de Iris Ziekenhuizen Zuid een klacht hebt met betrekking tot de rechten van de patiënt kunt u beroep doen op onze ombudsdienst (zie blz 17).

In geval van betwisting van de **inhoud van uw factuur**, het verzenden van een betalingsherinnering of een andere invorderingsprocedure, wordt uw klacht behandeld door het contactcenter van de dienst Administratief beheer van de Patiënt van het ziekenhuis.

Klachten van **medische aard** moeten schriftelijk gericht worden aan de Hoofdgeneesheer, Baron Lambertstraat 38 te 1040 Brussel.

Klachten over **het personeel en de verpleegkundige** zorgen moeten gericht worden aan de adjunct van de Verpleegkundige directeur van op de campus.

Klachten in verband met **de logistiek en hotelaspecten** worden gestuurd ter attentie van de campusverantwoordelijke.

Het contactcenter is iedere weekdag van 08.00u tot 16.00u telefonisch bereikbaar op het nummer 02/739 87 87 of op de campus Baron Lambert. U kan de dienst eveneens bereiken via mail op het adres: callcenter@his-izz.be

Bescherming op de persoonlijke levenssfeer

Bescherming op de persoonlijke levenssfeer

Het reglement van IZZ betreffende de privacy, geregistreerd bij de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer onder het nr 003004270, is voor iedere patiënt beschikbaar bij de campusverantwoordelijke. Zie hier enkele uittreksels:

Doel van de verwerking:

De registratie (inzameling, bewaring en verwerking) van persoonlijke gegevens binnen het ziekenhuis en in het bijzonder van medische gegevens van de patiënten beoogt drie types:

1. de registratie van medische, verpleegkundige en paramedische persoonlijke gegevens met het oog op :
 - het stellen van geëigende medische-specialistische onderzoeken en/of
 - het uitvoeren van medische, verpleegkundige en paramedische behandelingen en zorgen.
2. de registratie van persoonlijke gegevens of gegevens met betrekking tot het verblijf van de patiënten, met het doel op een administratieve of boekhoudkundige verwerking.
3. de registratie van persoonlijke medische gegevens en het verblijf van patiënten met het oog op objectieve onderzoeks- of beleidsdoeleinden of voor door de overheid opgelegde doeleinden.

Andere persoonlijke gegevens dan deze hiervoor beschreven worden in geen geval opgenomen in de patiëntenbestanden.

Rechten en verhaalmogelijkheden van de patiënt:

Bij de inzameling van persoonlijke gegevens wordt de patiënt ingelicht over de inhoud van artikel 7 van de wet van 11 december 1998 betreffende de privacy, door middel van:

- de onthaalbrochure;
- het opnameformulier.

Iedere patiënt die zijn identiteit kenbaar maakt kan uitleg verkrijgen over bepaalde medische gegevens die in zijn bestand zijn opgenomen en zich wenden tot de desbetreffende zorgverstreker. De patiënt kan tevens toegang krijgen tot al zijn medische gegevens en tot het hospitalisatiedossier door een schriftelijke aanvraag te richten aan de hoofdgeneesheer.

Een kopie van het medisch dossier is verkrijgbaar (mits betaling) (KB van 02/02/2007).

Nuttige telefoonnummers en adressen

Ombudsdienst FR : 0491.62.55.90 ou 02.739.84.06 |
NL : 0490.66.63.98 ou 02.739.85.83
Email: mediation@his-izz.be
Interculturele bemiddeling 0499.868 661
Contact Center (factuur betwisten): 02.739.87.87

Hoofdgeneesheer : Baron Lambertstraat 38 te 1040 Brussel.
mliberton@his-izz.be

ETTERBEEK-ELSENE

Algemeen oproepnummer: 02.641.41.11
Spoedgevallen: 02.641.48.15
Pediatrische spoedgevallen: 02.641.41.12
Opname: 02.641.48.63/64
Dagheekunde: 02.641.42.31
Sociale dienst: 02.641.47.57/44
Campusverantwoordelijke: 02.641.47.60
(E-mail: edelecourt@his-izz.be)
Adjunct van de Verpleegkundig Directeur: 02.641.42.22
(E-mail : pvandenhouwlee@his-izz.be)

JOSEPH BRACOPS

Algemeen oproepnummer: 02.556.12.12
Spoedgevallen: 02.556.13.80
Opname: 02.556.14.10/11
Dagheekunde: 02.556.12.41
Sociale dienst: 02.556.15.36/37/47
Campusverantwoordelijke: 02.556.14.00
(E-mail: rcant@his-izz.be)
Adjunct van de Verpleegkundig Directeur: 02.556.14.08
(E-mail : dgarcia@his-izz.be)

MOLIERE LONGCHAMP

Algemeen oproepnummer: 02.348.51.11
Spoedgevallen: 02.348.57.40
Opname: 02.348.51.51
Dagheekunde: 02.348.58.10
Sociale dienst: 02.348.50.95/98
Campusverantwoordelijke: 02.348.51.43
(E-mail: awuille@his-izz.be)
Adjunct van de Verpleegkundig Directeur: 02.348.51.47
(E-mail : cstassin@his-izz.be)

BARON LAMBERT

Algemeen oproepnummer: 02.739.84.11
Dagheekunde: 02.739.87.40
Sociale dienst: Zie Etterbeek-Elsene
Campusverantwoordelijke: 02.739.85.30
(E-mail: awuille@his-izz.be)

www.his-izz.be

Verantwoordelijke uitgever:

Iris Ziekenhuizen Zuid
Catherine Goldberg
Baron Lambertstraat 38
1040 - Brussel

• Illustraties: *Moore*



**Joseph
Bracops**

Docteur Huetstraat, 79
1070 Brussel



**Etterbeek-
Elsene**

Jean Paquotstraat, 63
1050 Brussel



**Molière
Longchamp**

Marconistraat, 142
1190 Brussel



**Etterbeek-
Baron Lambert**

Baron Lambertstraat, 38
1040 Brussel

