

Onthaal brochure

*Dichtbij
beter.*

Regionaal ziekenhuis
Heilig Hart Leuven



Regionaal ziekenhuis
Heilig Hart Leuven



Welkom in ons ziekenhuis!

In deze brochure vind je alle praktische informatie over ons ziekenhuis en je verblijf. Heb je na het lezen ervan nog vragen? Aarzel dan niet onze artsen of zorgmedewerkers aan te spreken. We helpen je graag verder.

We wensen je een aangenaam verblijf en een spoedig herstel toe.

Namens alle ziekenhuismedewerkers,

Katrien Van Gerven,
algemeen directeur

Ons adres

Naamsestraat 105, 3000 Leuven

Nuttige telefoonnummers en gegevens

Onthaal/inlichtingen

016 20 92 11

onthaal@hhleuven.be

Spoedgevallen

016 20 92 80

spoedgevallen@hhleuven.be

Opnamedienst

016 20 93 59

opnameplanner@hhleuven.be

Ombudsdienst

016 20 92 08

ombudsdienst@hhleuven.be

Sociale dienst

016 20 99 16

medewerkerssocialiedienst@hhleuven.be

Financiële dienst

016 20 93 12

facturatie@hhleuven.be

Inhoudstafel

Het verloop van je ziekenhuisbezoek

p. 4

Benieuwd hoe een ziekenhuisbezoek bij ons eruit ziet? Lees hier stap voor stap wat je kan verwachten.



Praktische informatie

p. 8

Kom voorbereid naar het ziekenhuis om je verblijf zo vlot mogelijk te laten verlopen.

Patiëntenrechten

p. 9

Waar heb jij recht op als patiënt? Lees hier meer over de wetgeving rond patiëntenrechten en de ombudsdienst.

De kostprijs van je verblijf

p. 10

Hoeveel zal je verblijf kosten? We geven meer uitleg over de factoren die een rol spelen bij de kostprijs van je verblijf.

Bereikbaarheid

p. 12

Je kan het ziekenhuis met de auto, bus, taxi en fiets bereiken. Hier lees je over de parkeermogelijkheden en bereikbaarheid.

Checklist

p. 14

Maak gebruik van onze checklist om te controleren of je alle nodige documenten in orde hebt gebracht en je alle essentiële zaken bij hebt.

Het verloop van je ziekenhuisbezoek

We heten je van harte welkom in het ziekenhuis. Hieronder leggen we in 10 stappen uit hoe je ziekenhuisbezoek eruit zal zien.

Voor je opname

Stappen 1 tot 5

1. Vul je pre-operatieve vragenlijst in

Wanneer je een ingreep moet ondergaan, dien je een pre-operatieve vragenlijst in te vullen. Dat doe je digitaal via de mynexuzhealth-app of via een URL die je ontvangt van je arts. Een anesthesist zal je antwoorden doornemen en je eventueel uitnodigen voor een bijkomende raadpleging anesthesie voor de operatie.

Heb je vragen over de vragenlijst? Wil je graag extra ondersteuning? Of wil je ook zonder uitnodiging graag op bijkomende raadpleging anesthesie komen? Maak dan een afspraak via onze afspraken centrale.

 016 20 92 09

Meer informatie over de kosten van je ziekenhuisverblijf vind je op www.hhleuven.be/kostprijs of via de QR-code.



4. Download de mynexuzhealth-app

In deze app kan je je patiëntendossier online raadplegen, je zorgplan vernieuwen en bij opname je maaltijdvoorkeuren selecteren. Meer informatie vind je op de website www.mynexuz.be.

5. We bellen je op voor je opname

Je zal 2 werkdagen vóór je opname, na 14.00 uur, telefoon krijgen van het ziekenhuis om je opname-uur mee te delen. Indien gewenst kan je nog extra vragen stellen of het gewenste kamertype doorgeven.

2. Vraag bij je ziekenfonds en/of hospitalisatieverzekering na in welke kosten ze tussenkomen

Dat doe je best voor je opname, zodat je op voorhand al meer weet over het kostenplaatje.

3. Kies je kamertype

Je behandelend arts zal vragen naar je kamerkeuze wanneer je opname wordt ingepland. Hou er rekening mee dat de keuze van je kamer een impact kan hebben op de kostprijs van je verblijf in het ziekenhuis.

Kan je niet komen?

Laat het zo snel mogelijk weten (ten laatste om 07.00 uur op de dag van je opname) op het nummer 016 20 92 11.

De dag van je opname

Stappen 6 tot 7

7. Naar het ziekenhuis

Je arts zal je steeds informeren of je al dan niet nuchter dient te zijn voor je opname. Meer weten? Ga naar www.hhleuven.be/nuchter.

Zorg dat je op de dag van je opname tijdig aanwezig bent. Je dient je immers in te schrijven aan het onthaal.

6. Dit breng je mee

Voor je inschrijving aan het onthaal

- Identiteitskaart of geldige verblijfsvergunning
- Gegevens hospitalisatieverzekering, als je hierover beschikt
- Gegevens ziekenfonds
- Gegevens van minstens 1 contactpersoon (naam, adres en telefoonnummer)
- Naam en adres van je huisarts
- Jouw contactgegevens (e-mail en telefoonnummer)

Voor je behandeling en verblijf

- Een lijst van je medicatie + thuismedicatie in de originele verpakking (1 blister is voldoende)
- Medische hulpmiddelen (vb.: puffer)
- Allergie- en dieetlijst
- Verwijsbrief van je arts
- Toiletgerief (bij overnachting)
- Nachtkledij en ondergoed (bij overnachting)
- Kamerjas en stevige, bij voorkeur, gesloten pantoffels (bij overnachting)
- Indien van toepassing: speciale kousen ter preventie van embolie of trombose, doosje voor hoorapparaat/contactlenzen/kunstgebit, krukken, rollator, thuiszorgformulier...

Bij inschrijving onderteken je een opnameverklaring waarin je je kamerkeuze bevestigt. Daarin staat ook vermeld wat die keuze betekent voor je eindfactuur.

Tip! Tip! Breng ook je huisarts, ziekenfonds en eventueel je hospitalisatieverzekering op de hoogte. Zij kunnen je informeren over de nodige attesten en kosten van je verblijf.

Kom je voor een dagopname?

Dan ga je dezelfde dag nog naar huis. Check vooraf of je begeleiding nodig hebt om naar huis te gaan. Reken op een verblijf van minstens 4 uur. Je begeleider kan wachten aan de automatenzone (route 51).



Je verblijf

Stappen 8 tot 9

**We streven ernaar je verblijf
zo aangenaam mogelijk te
maken!**

8. Stel vragen aan onze zorgverstrekkers

Heb je tijdens je verblijf vragen, heb je extra ondersteuning nodig of wil je met iemand praten over een probleem? Dan staan er diverse ondersteunende diensten voor je klaar. Zo is er de sociale dienst, de pastorale dienst, het geriatrisch supportteam... Spreek een verpleegkundige op je afdeling aan voor meer informatie.

Ombudsdienst

Onze artsen en medewerkers streven ernaar om de behandeling, zorg en dienstverlening zo optimaal mogelijk te laten verlopen. Jouw mening hierover is voor ons van groot belang. Daarom vragen we je positieve en negatieve bevindingen te delen met de ombudsdienst.

 016 20 92 08

 ombudsdienst@hhleuven.be



9. Ontspanning tijdens je verblijf

Elke kamer is voorzien van een televisietoestel met een ruim aanbod aan digitale zenders.

Overal in het ziekenhuis is er gratis WiFi ter beschikking.

- Netwerk: HHL-Patiënten
- Gebruikersnaam: je inschrijvingsnummer dat start met 154xxxxxxx (dit getal vind je op je identificatiebandje)
- Wachtwoord: je geboortjaar

Gsm's en smartphones zijn toegelaten in het ziekenhuis. Wel vragen we de rust en privacy van andere patiënten en medewerkers te respecteren. Houd je gsm minstens 1 meter uit de buurt van pompen en medische apparatuur. Gebruik je vliegtuigstand op de afdelingen intensieve zorgen, spoedgevallen, stroke-unit, neonatologie en cardiologie.

Op zoek naar onze bezoeken?

Surf naar of scan de QR-code voor de meest up-to-date informatie.

Na je opname

Stap 10

10. Terug naar huis

Je arts beslist wanneer je het ziekenhuis mag verlaten. Een verpleegkundige stemt dan het ontslagmoment met jou af. We streven ernaar om je verblijfsduur zo kort mogelijk te houden. Zo kan je thuis in je vertrouwde omgeving verder herstellen.

Ontslagmap

Bij ontslag ontvang je een ontslagmap. Die bundelt alle informatie en formulieren die je nodig hebt voor je herstel en verdere opvolging, waaronder:

- een brief voor de huisarts (wordt ook elektronisch toegestuurd);
- voorschriften voor thuisverzorging;
- documenten die aangevraagd werden, zoals getuigschriften in verband met verzekering, arbeidsongeschiktheid...

Let op! We streven ernaar je ontslag in de voormiddag te plannen. Regel dit dus zeker tijdig met je thuisomgeving.

Heb je hier extra ondersteuning bij nodig? Spreek gerust een verpleegkundige aan!

Let op! Als je het ziekenhuis verlaat zonder toestemming van de arts, dan doe je dit op eigen verantwoordelijkheid. Je wordt in dat geval gevraagd om een verklaring van je keuze te ondertekenen.

Je huisarts wordt ook op de hoogte gebracht zodat de continuïteit van je zorg gewaarborgd is.

Draag samen met ons zorg voor jezelf

Om je verblijf in het ziekenhuis vlot te laten verlopen vragen we je om rekening te houden met een aantal zaken. Lees hieronder meer over de dingen die jij kan doen om je zorg optimaal te laten verlopen.



Draag steeds je identificatiebandje

Zo kunnen onze medewerkers nauwkeurig te werk gaan en worden vergissingen vermeden. Is je bandje losgekomen? Meld het dan bij een verpleegkundige zodat die je een nieuw bandje kan bezorgen.

Weet welke medicatie je neemt

Informeer bij de verpleegkundige of arts welke medicatie je krijgt en waarvoor deze medicatie dient. Heb je bedenkingen bij de kleur, vorm of hoeveelheid van de geneesmiddelen die je toegediend krijgt? Aarzel dan niet om hierover een vraag te stellen.

Informeer ons

Voor je opname in ons ziekenhuis krijg je een digitale vragenlijst waarbij we peilen naar belangrijke informatie zoals allergieën, medicatie en chronische ziekten. Dit helpt ons om je opname vlot te laten verlopen en de behandeling op jouw noden af te stemmen. Vul die dus zeker goed in!

Ervaar je pijn? Vertel het ons

Het is mogelijk dat je tijdens je verblijf in het ziekenhuis pijn ervaart. We vragen je dan om je pijn een score te geven via een pijnmeter. Zo kunnen wij de juiste maatregelen treffen om een correcte pijnbehandeling na te streven.

Voorkom besmetting, met een goede handhygiëne

Infecties worden vaak doorgegeven via de handen. Denk er dus aan om je handen te wassen voor en na de maaltijd, na elk toiletbezoek en na het snuiten van je neus. Je mag zorgverstrekkers ook aanspreken op handhygiëne.

Stel vragen als je iets niet begrijpt

Als je vragen hebt over het verloop van je behandeling, onderzoek of operatie, kan je bij je arts of verpleegkundige terecht. Volg afspraken en adviezen strikt op, zowel tijdens je verblijf als daarna. Als je het gevoel hebt dat je tegenstrijdige adviezen krijgt, aarzel dan niet om naar duidelijkheid te vragen.



Meer weten over hoe we samen kunnen zorgen voor een vlot zorgproces?
Scan de QR-code of surf naar www.hhleuven.be/patientspartner



Jouw rechten als patiënt

Als patiënt heb je duidelijke rechten. Die rechten zorgen ervoor dat je goede en comfortabele zorg krijgt. In de eerdere pagina's verwezen we al naar de elementen die we van jou nodig hebben om die rechten goed te kunnen toepassen. Hieronder vatten we de wetgeving, voor, door en met patiënten gemaakt, samen.

Als patiënt heb je recht op...

1. kwaliteitsvolle dienstverlening;
2. vrije keuze van een beroepsbeoefenaar;
3. informatie (over je gezondheidstoestand, maar ook financieel);
4. het al dan niet toestemming geven tot behandeling en zorg (na het krijgen van voldoende informatie);
5. inzage in en afschrift van je patiëntendossier;
6. bescherming van je persoonlijke levenssfeer;
7. adequate pijnbestrijding;
8. informatie over de verzekerings- en registratiestatus van de arts;
9. bemiddeling bij conflict of ongenoegen.

Je kan je in het uitoefenen van je patiëntenrechten laten bijstaan door een vertrouwenspersoon. Als je je rechten zelf niet kan uitoefenen, kan je een vertegenwoordiger aanduiden.

Meer weten over patiëntenrechten? Surf naar www.patiëntrights.be of scan de QR-code!



Jouw patiëntendossier

Met jouw eigen digitaal patiëntendossier vergemakkelijken we de communicatie tussen de zorgverleners die voor jouw zorg instaan. Zo bieden we je een veilige, kwaliteitsvolle en efficiënte zorg. Je patiëntendossier staat ook in overeenstemming met de wet op de patiëntenrechten.

Raadpleeg je patiëntendossier op mynexuzhealth

Je kan je patiëntendossier zelf inkijken via mynexuzhealth.be of via de mynexuzhealth-app (Android en iOS). Je kan er ook:

- online afspraken boeken;
- een overzicht van je afspraken bekijken;
- verslagen van raadplegingen en opnames inkijken;
- medische beelden bekijken;
- laboresultaten raadplegen;
- brochures raadplegen of vragenlijsten invullen in functie van een geplande opname of behandeling;
- bij je opname je maaltijdkeuze doorgeven.

De kostprijs van je verblijf

Het prijskaartje van je ziekenhuisverblijf hangt af van een aantal factoren: je kamerkeuze, je ligduur, rooming-in, je type behandeling enzovoorts.

De opbouw van je factuur volgt een wettelijk vastgelegd stramien. Ze wordt ook automatisch aan je ziekenfonds bezorgd die een stuk ervan op zich neemt.

Scan deze QR-code voor uitgebreide informatie over de kostprijs van je behandeling en zorg.



www.hhleuven.be/kostprijs

Kamerkeuze

Je kan kiezen tussen een eenpersoonskamer en een tweepersoonskamer. Die keuze heeft een impact op de kosten die zullen worden aangerekend.

Eenpersoonskamer	Tweepersoonskamer
• Kamersupplement en ligdagprijs • Ereloonsupplementen • Forfaitaire kosten	• Ligdagprijs • Geen ereloonsupplementen • Forfaitaire kosten

Ligduur

Hoelang je in het ziekenhuis verblijft, heeft een impact op de kostprijs. Je betaalt een wettelijk vastgelegd persoonlijk aandeel, met name het remgeld. Dat is het bedrag dat overblijft na de tussenkomst van je mutualiteit.

Type behandeling (honoraria)

Elke erkende medische handeling heeft een wettelijk vastgelegd tarief: een honorarium. Honoraria kunnen deels of volledig ten laste van het ziekenfonds vallen. Het bedrag dat overblijft wanneer het ziekenfonds is tussengekomen, is het remgeld en valt ten laste van de patiënt.

Apotheekkosten

Die omvatten geneesmiddelen, implantaten, prothesen, niet-implanteerbare medische hulpmiddelen etc. Deze kosten zijn gedeeltelijk of volledig ten laste van de patiënt. De kostprijs is afhankelijk van het type behandeling en de door de arts voorgeschreven materialen en producten.

Diverse kosten

Er kunnen nog bijkomende kosten zijn zoals telefonie, pampers, vochtige doekjes... Als je daarvan gebruik maakt, zal dat op de factuur komen te staan.

Andere leveringen

Dit zijn kosten voor leveringen van bloed, bloedplasma, bloederivaten, gipsbanden en ander gipsmateriaal. Die kosten worden op de factuur beschreven en zijn gedeeltelijk of volledig ten laste van de patiënt.



Rooming-in

Bij volgende patiënten is het toegelaten dat 1 van de naasten overnacht op de kamer van de patiënt:

- kinderen
- patiënten met verlengde minderjarigheid
- patiënten op de afdeling palliatieve zorgen
- mama's op de materniteit

Per nacht wordt een kostprijs van €25 aangerekend, ontbijt is automatisch inbegrepen in deze prijs.

Tip! Wil je voor je opname een concreet zicht krijgen op de kostprijs? Raadpleeg dan onze website voor een kostenraming www.hhleuven.be/kostenraming of neem contact op met onze financiële dienst voor een kostenraming op maat. Je kan er ook terecht voor vragen over je factuur.



facturatie@hhleuven.be

Voorschot

We vragen om een voorschot te betalen wanneer je:

- een behandeling ondergaat zonder tussenkomst van het RIZIV (bijvoorbeeld een bepaalde esthetische ingreep);
- geen (geldig) lidmaatschap bij een ziekenfonds of een betalingsgarantie van een (privé)verzekering kan voorleggen;
- een eenpersoonskamer kiest, dan kan, afhankelijk van je verzekering, een voorschot van €250 aangerekend worden;
- verblijfsperiode 7 dagen of meer bedraagt, de omvang van dit voorschot is wettelijk bepaald.

Betalen van een voorschot kan via Bancontact of met een creditcard.

Hoe en wanneer ontvang je de factuur?

Je ontvangt de factuur via de post. Er gaat enige tijd over vooraleer je een factuur ontvangt: die zal tussen 1 à 3 maanden na je bezoek aankomen. Je dient de rekening binnen de 15 dagen te betalen.

Bereikbaarheid

Benieuwd hoe je het ziekenhuis bereikt?
Hier vind je meer informatie over
parkeermogelijkheden voor je fiets of auto
en over de beschikbare bushaltes.

Met de auto

Je kan je wagen parkeren in de Q-parking tegenover het ziekenhuis: 'Parking H. Hart'. Als patiënt geniet je van een voordeeltarief via een dag- of weekkaart die je kan verkrijgen aan het onthaal.

Je kan ook gebruikmaken van de Kiss & Ride. Als begeleider kan je kort parkeren (15 minuten) in de Naamsestraat, zoals aangegeven op de plattegrond hiernaast.

Met het openbaar vervoer

Je kan het ziekenhuis bereiken via de halte "H. Hartkliniek" in Naamsestraat



Tip! Plan je route naar ons ziekenhuis met de routeplanner van De Lijn. Scan de QR-code.



Met de taxi

Je kan ervoor kiezen om met de taxi naar het ziekenhuis te komen. Bij je vertrek uit het ziekenhuis kan een onthaalmedewerker een taxi voor je regelen.

Met de fiets

De fietsenstalling bevindt zich aan de linkerkant van het onthaal. Je kan hem bereiken via de Naamsestraat.

Voor personen met een handicap

De parkings voor personen met een handicap bevinden zich voor het onthaal. Rij door de poort aan de Naamsestraat om er je wagen te parkeren.

Er staan rolstoelen ter beschikking nabij het onthaal. Er zijn hellingen voorzien om alle gebouwen te bereiken.



Helemaal voorbereid?

Controleer het met onze
checklist!

Heb je volgende zaken in orde gebracht?

- ☐ Pre-operatieve vragenlijst ingevuld
- ☐ Navraag kosten bij ziekenfonds
en eventueel hospitalisatieverzekering
- ☐ Keuze kamertype doorgegeven
- ☐ Mynexuzhealth-app gedownload
- ☐ Je thuismedicatielijst opgesteld

Heb je deze zaken mee?

- ☐ Thuismedicatie(lijt) + medische
hulpmiddelen
- ☐ Identiteitskaart of geldige
verblijfsvergunning
- ☐ Gegevens hospitalisatieverzekering
indien je die hebt
- ☐ Gegevens ziekenfonds
- ☐ Gegevens van 1 contactpersoon
- ☐ Naam en adres van huisarts
- ☐ Je eigen contactgegevens
- ☐ Kledij en toiletgerief

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



Tip! Bewaar achter deze flap de documenten die nuttig zijn voor je opname.



Regionaal ziekenhuis
Heilig Hart Leuven

Naamsestraat 105, 3000 Leuven