



Bienvenue.



azdelta

Uw ziekenhuis.

Bienvenue à l'AZ Delta	3
Présentation de l'hôpital	5
Votre admission à l'hôpital	6
Vos droits	9
La sécurité avant tout	13
Des services supplémentaires pour rendre votre séjour plus confortable	16
Parlez-nous: nous sommes là pour vous	18
Les visiteurs sont les bienvenus	19
Retour à la maison	24
Votre facture d'hôpital	26
Infos pratiques : comment rejoindre l'AZ Delta ?	30

Bienvenue à l'AZ Delta

Au nom de la direction, des médecins et des collaborateurs, je vous souhaite la bienvenue dans notre hôpital. Sur tous les campus de l'AZ Delta, nous mettons tout en œuvre pour fournir chaque jour à nos patients des soins optimaux, en mettant l'accent sur des soins sûrs.

Cette brochure d'accueil a pour but de rendre votre séjour à l'hôpital le plus agréable possible. Elle vous fait découvrir notre fonctionnement et contient de nombreuses informations pratiques.

Vous avez des questions ? N'hésitez pas à les poser à votre médecin ou à un/e infirmier/ère de votre département.

Nous vous souhaitons un prompt rétablissement.

Johan Hellings, directeur général



4

campus



1.363

naissances/an
à Roulers

532

naissances/an
à Menin

470

naissances/an



1.403

lits



50.000

opérations/an



385

médecins



4.000

collaborateurs



PRÉSENTATION

L'AZ Delta a vu le jour le 1^{er} janvier 2015, à la suite de la fusion de l'ancien H.-Hartziekenhuis Roeselare-Menen et du Stedelijk Ziekenhuis Roeselare. Depuis 2018, le campus Rembert Torhout fait également partie de l'AZ Delta. Son nom fait référence à la diaphora grecque, « la différence ». En tant qu'hôpital, nous voulons faire la différence.

L'AZ Delta est un hôpital qui se veut leader en matière de soins de qualité. Grâce à un engagement sincère, nous - médecins et collaborateurs - garantissons les soins auxquels chaque patient a droit. Grâce à un dialogue continu avec le patient et avec toutes les personnes impliquées dans les soins, nous nous efforçons en permanence de renouveler et d'améliorer nos soins et notre fonctionnement.

C'est pourquoi nous sommes 'votre hôpital'.

VOTRE ADMISSION À L'HÔPITAL

Discutez avec votre médecin du moment précis de votre admission à l'hôpital. Il conviendra alors d'une date avec le service de planification des admissions. Si cette date est modifiée par la suite, un collaborateur du service vous en informera par téléphone.

Nous vous attendons à l'accueil au moment convenu.

Choix de la chambre

Les collaborateurs de l'accueil vous aident lors du choix de votre chambre. Nous disposons de chambres doubles et de chambres individuelles.

La chambre que vous choisissez n'a aucune influence sur les soins que nous dispensons, mais elle détermine dans une large mesure le coût de votre séjour. En effet, pour une chambre individuelle, vous devez payer un supplément de chambre et le médecin facture un supplément d'honoraires. Le service de planification tient compte de votre choix de chambre. Si la chambre que vous souhaitez n'est pas disponible au moment de votre admission,

une chambre double vous sera temporairement attribuée.

Nous essaierons de vous transférer le plus rapidement possible dans la chambre demandée.

Au service de pédiatrie, nous installons un lit pour un des parents dans la chambre, si vous le souhaitez. En chambre individuelle, un membre de la famille peut passer la nuit auprès d'un patient gravement malade.

Vous devez confirmer votre choix de chambre en signant le formulaire légal 'déclaration d'admission'. Ce formulaire contient toutes les informations, y compris les accords financiers.

Médecin généraliste

Nous informons automatiquement votre médecin généraliste de votre hospitalisation. Nous le tenons en outre informé du déroulement de votre séjour à l'hôpital au moyen d'un rapport d'hospitalisation. Si vous ne le souhaitez pas, mentionnez-le lors de l'organisation de votre enregistrement.

Ce que vous ne devez pas oublier lors de votre admission...

Documents administratifs

- Votre carte d'identité ; éventuellement la carte ou le courrier de votre assurance hospitalisation ; le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de votre médecin généraliste ainsi que d'une personne de contact que nous pouvons joindre pendant votre hospitalisation, si nécessaire.

- Pour un accouchement, votre livret de mariage (ou, si vous n'êtes pas mariée, l'attestation de reconnaissance de paternité que vous pouvez vous procurer auprès de l'administration communale).

- Le nom et l'adresse de votre employeur (association scolaire ou sportive), le nom et l'adresse de l'assureur et le numéro de la police d'assurance de votre employeur (association scolaire ou sportive) s'il s'agit d'un accident du travail (accident scolaire ou sportif).

Données médicales

- La lettre de référence et/ou les rapports médicaux de votre médecin généraliste ou

médecin traitant, les résultats d'examens médicaux (imagerie médicale, analyses sanguines, etc.), votre carte de groupe sanguin, votre carte de vaccination, un aperçu des médicaments que vous prenez au moment de votre admission (avec indication de la dose et du moment de la prise), la mention des allergies éventuelles, etc.

Carnet du patient

Les patients qui séjournent dans notre hôpital pour une intervention chirurgicale reçoivent un carnet du patient au moment de la planification de leur hospitalisation. Vous devez compléter une partie de ce carnet vous-même, une autre partie doit être complétée avec votre médecin généraliste.

Préparation à l'admission

Avant l'admission, le patient passe chez l'infirmière du service pour préparer l'admission. Par souci de sécurité, le dossier est préparé pour que l'intervention, l'admission et la sortie de l'hôpital se déroulent bien.

Vêtements et nécessaire de toilette

N'oubliez pas d'apporter des vêtements de nuit, des sous-vêtements, un peignoir et des

pantoufles, ainsi que des essuies, des gants de toilette, du savon, du dentifrice, une brosse à dents, un peigne, un nécessaire de rasage, des mouchoirs.

Lors de l'admission de votre enfant, apportez une peluche et/ou des jouets familiers.

Repas

Pour tous les repas, l'AZ Delta peut tenir compte de votre régime alimentaire ou, autant que possible, de vos préférences. Vous pouvez également faire appel à un/e diététicien/ne. Pour le petit-déjeuner et le repas du soir, vous pouvez faire votre choix de pain et de garnitures sur un chariot buffet.

Ce qu'il est préférable de ne pas apporter

N'apportez pas de grosses sommes d'argent ni d'objets de valeur. L'hôpital n'est pas responsable en cas de perte ou de vol. Mieux vaut confier votre portefeuille ou vos objets de valeur à un membre de votre famille.

Si vous êtes malgré tout victime d'un vol pendant votre séjour à l'hôpital, prévenez l'infirmier/ère afin que nous puissions entreprendre les démarches nécessaires.



Vos droits en tant que patient

Un service de qualité

Vous avez droit à un service de qualité, dans le respect de la dignité humaine et de vos opinions. Votre classe sociale, votre orientation sexuelle et vos convictions philosophiques ne jouent aucun rôle à cet égard.

Libre choix du médecin

Vous pouvez choisir librement votre médecin, sauf en cas de garde ou d'urgence. Vous pouvez également demander l'avis d'un autre médecin et choisir à tout moment un médecin différent au sein de l'hôpital ou en dehors.

Informations claires

Le médecin vous donnera toutes les informations sur votre état de santé, dans un langage clair et compréhensible : diagnostic, traitement envisagé, évolution probable et coût. Vous ne pouvez participer à la réflexion et à la décision concernant votre traitement que si vous êtes correctement informé/e.

Si vous ne souhaitez pas recevoir certaines informations, il est préférable de le faire savoir au préalable. Votre choix sera respecté, à moins que cela ne vous nuise gravement ou nuise à d'autres personnes. Vous pouvez vous faire assister par une personne de confiance, par exemple un membre de votre famille ou un/e ami/e. N'hésitez pas à poser des questions ou à demander de répéter quelque chose si vous n'avez pas bien compris.

Traitement avec votre consentement

Un traitement ne peut débuter que si vous y consentez en toute liberté, en général verbalement mais parfois par écrit. En cas d'urgence, lorsqu'il est impossible de connaître la volonté du patient, le médecin pratique tous les actes qu'il juge nécessaires dans l'intérêt du patient.

Si vous refusez ou souhaitez arrêter un traitement, nous devons respecter ce choix. Le prestataire de soins doit toutefois vous informer des conséquences de votre décision.

Traitement de la douleur

Les médecins et le personnel infirmier sont attentifs à la douleur et s'efforcent de

la prévenir, de la traiter et de l'atténuer. Informez-les si vous ressentez une douleur.

Consultation du dossier patient

En tant que patient/e, vous avez droit à un dossier patient soigneusement tenu à jour. Votre dossier est strictement confidentiel et ne peut être consulté que par vos prestataires de soins : médecins traitants, infirmiers et paramédicaux. Vos prestataires de soins ont accès uniquement aux données pertinentes dans le cadre de vos soins de santé.

Sur le portail de soins destiné aux patients (mijn.azdelta.be), vous pouvez, en tant que patient/e, consulter votre dossier médical en ligne.

Toutes vos données à caractère personnel relatives à votre santé y sont disponibles.

- les courriers médicaux
- les résultats des examens de laboratoire, entre autres
- un aperçu des interventions que vous avez subies
- un aperçu des médicaments qui vous sont prescrits lorsque vous quittez l'hôpital après un examen ou une intervention

Avec votre consentement, votre médecin généraliste ou une personne de confiance que vous avez désignée peut également consulter votre dossier en ligne. Vous pouvez demander une copie papier de votre dossier au service de médiation, sous certaines conditions.

Vous pouvez également prendre rendez-vous en ligne dans un grand nombre de services.

Vous trouverez de plus amples informations sur <http://www.azdelta.be/fr/patient/afspraak-en-patientendossier/online-inzage-dossier>

Protection de la vie privée

Seules les personnes dont la présence est professionnellement nécessaire assistent au traitement, sauf si vous acceptez la présence de tiers.

Les informations relatives à votre santé ne peuvent pas être communiquées à des tiers.

À l'AZ Delta, tous les médecins, collaborateurs, stagiaires et bénévoles respectent le code de déontologie.

Implication de la famille

Nous offrons à votre famille et aux aidants proches la possibilité de participer aux soins de base (aide lors des repas, déplacements au sein de l'hôpital, soins d'hygiène).

La participation aux soins de base est possible moyennant quelques accords avec le prestataire de soins responsable, afin que la sécurité soit garantie.

Médiation en cas de plainte

Si vous avez des questions ou si vous n'êtes pas satisfait/e, vous pouvez vous adresser au service de médiation qui vous écouterait et vous fournira des informations ou, le cas échéant, lancera une procédure de médiation entre vous et le prestataire de soins. Pour prendre rendez-vous, vous pouvez vous adresser à l'infirmier/ère ou à l'accueil, appeler le **051 23 62 46** ou envoyer un message ombudsdienst@azdelta.be.

Vous trouverez de plus amples informations sur www.azdelta.be

**www.patiëntenrechten.be
www.zelfhulp.be**

Pluralisme

L'AZ Delta est ouvert à tous les souhaits en matière de convictions philosophiques. Si vous avez certaines questions ou besoins dans ce domaine, vous pouvez contacter le service des soins spirituels ou le médiateur interculturel au **t 051 23 38 41**.

La cuisine propose actuellement différentes alternatives afin de répondre aux exigences diététiques associées à différentes convictions philosophiques (choix entre viande ou poisson, aliments diététiques, repas végétariens).

Concertation éthique

L'éthique de notre hôpital offre un soutien si vous avez besoin d'un entretien ouvert et confidentiel sur une question éthique concernant votre santé ou votre traitement, **t 051 23 70 87**.

QU'ATTENDONS-NOUS DE VOUS ?

Il est important que vous communiquiez des informations correctes et complètes sur votre état de santé, votre consommation de médicaments et votre identité. Pour votre propre sécurité, vous ne pouvez pas enlever le bracelet d'identification fixé autour de votre poignet lors de votre admission.

Vous devez respecter scrupuleusement le traitement et les médicaments prescrits. Nous vous demandons également de respecter la vie privée et la tranquillité des autres patients.

L'attitude pluraliste de notre hôpital implique le respect mutuel. Les manifestations de discrimination ne sont pas acceptables.

Vous nous aiderez en étant à l'heure et en nous prévenant si vous ne pouvez pas venir.

Pour des raisons de respect de la vie privée, il est interdit de prendre des photos des patients, des collaborateurs et des médecins. Si vous souhaitez quand même prendre une photo à usage privé, demandez toujours l'autorisation des médecins ou des prestataires de soins.

Il est interdit de fumer dans tout l'hôpital. Les patients sont autorisés à fumer uniquement dans les espaces fumeurs prévus à cet effet.

RESPONSABILITÉ CENTRALE

Dans le cadre de la loi relative aux droits du patient, l'hôpital assume une responsabilité centrale en ce qui concerne les manquements commis par les praticiens qui y travaillent sur la base d'un contrat de travail ou d'une nomination statutaire. L'hôpital n'est toutefois pas responsable des manquements commis par les médecins, les kinésithérapeutes et les autres personnes travaillant à l'hôpital sous statut d'indépendant.

Vous pouvez introduire une plainte contre un salarié ou contre un prestataire de soins indépendant auprès du service de médiation de l'hôpital, qui la traitera.

Pour plus d'informations, veuillez contacter le service de médiation au 051 23 62 46 ou par e-mail à l'adresse ombudsdienst@azdelta.be



LA SÉCURITÉ AVANT TOUT : VOUS AUSSI, VOUS POUVEZ Y CONTRIBUER

Dans un hôpital, les actes et les soins sont parfois complexes. Une inattention ou une erreur peut avoir d'importantes conséquences sur le résultat du traitement. Nous mettons tout en œuvre pour que votre séjour à l'hôpital soit le plus sûr possible. En tant que patient/e, vous pouvez aussi y contribuer dans une large mesure. Nous vous donnons, ci-après, quelques conseils et suggestions à cet effet.

Pour en savoir plus sur la sécurité des patients, rendez-vous sur le site www.azdelta.be

Bracelets d'identification

Lorsque vous êtes admis/e à l'hôpital, vous recevez un bracelet d'identification qui mentionne notamment votre nom et votre date de naissance. Vérifiez ces données et signalez-le immédiatement si elles ne sont pas correctes. Vous devez porter le bracelet d'identification jusqu'à votre sortie de l'hôpital.

Hygiène des mains : vous êtes entre de bonnes mains

Avant et après chaque contact avec un patient, les médecins et les collaborateurs doivent se désinfecter les mains. Les infections sont en effet souvent transmises par les mains.

Schéma de médication

Apportez un aperçu exact de votre médication, y compris les médicaments en vente libre et les médicaments homéopathiques que vous prenez chez vous. Signalez vos allergies médicamenteuses et soyez attentif/ve aux médicaments que vous recevez pendant votre traitement. En cas de doute, parlez-en à votre médecin ou à votre infirmier/ère.

Évitez les chutes

Les patients âgés et les personnes qui ont des difficultés à marcher ou qui sont confuses (éventuellement à cause de médicaments) courent plus de risques de tomber, avec les conséquences potentiellement graves que cela implique. Évitez une telle situation en portant des pantoufles fermées et des vêtements ajustés, ainsi qu'en mettant vos lunettes.

N'hésitez pas à nous interpeler, nous sommes là pour vous

Demandez toujours des explications à votre médecin ou à votre infirmier/ère si quelque chose ne vous semble pas clair ou si vous êtes inquiet/ète. Vous pouvez demander à un membre de votre famille, un/e ami/e ou une personne de confiance d'être présent/e. Assurez-vous de savoir quelle intervention ou procédure vous devez subir et informez-vous des risques éventuels.



SERVICES SUPPLÉMENTAIRES

Radio et télévision

Toutes les chambres disposent de la radio et de la télévision. Ce service est gratuit.

Téléphone et GSM

L'utilisation du GSM n'est pas autorisée dans les départements critiques : urgences, monitoring cardiaque, soins intensifs, imagerie médicale et néonatalogie. Vous pouvez utiliser votre GSM partout ailleurs. Les téléphones portables que les médecins et les collaborateurs emploient ne sont pas des GSM, mais des téléphones sans fil qui utilisent une fréquence plus basse. Ils ne fonctionnent qu'au sein de l'hôpital.

Internet

Une connexion sans fil à Internet est disponible dans les chambres. Pour en savoir plus, informez-vous auprès des collaborateurs de l'accueil et du personnel infirmier du département.

Journaux et magazines

Sur le campus Rumbeke, vous pouvez acheter des journaux et des magazines à la boutique, dans le hall d'entrée. Sur les campus Brugsesteenweg et Torhout, vous devez vous adresser à l'accueil. Il n'est pas possible d'acheter des journaux ni des magazines à Menin.

Restaurant

Vous pouvez manger un en-cas ou boire un verre avec votre famille et vos amis au restaurant sur tous les campus, sauf à Menin. Le restaurant est ouvert de 8h00 à 18h30, y compris le week-end et les jours fériés.

Fauteuils roulants

Les visiteurs et les patients peuvent emprunter un fauteuil roulant dans le hall d'entrée ou dans les parkings souterrains de l'hôpital. Veuillez restituer le fauteuil roulant le plus rapidement possible après usage, afin que d'autres puissent également en profiter.

Boutique à Rumbeke

Une petite boutique est ouverte de 10h00 à 18h30 sur le campus Rumbeke. Vous y trouverez des en-cas ainsi que d'autres articles, tels que des produits de soins, des cadeaux et des journaux.

Pharmacie

Vous trouverez une pharmacie publique au rez-de-chaussée de l'hôpital, à l'entrée est. Vous pouvez ainsi vous procurer sur place les médicaments nécessaires.



PARLEZ-NOUS : NOUS SOMMES LÀ POUR VOUS

Les patients rencontrent parfois des difficultés pendant leur séjour à l'hôpital.

Service psychologique

Vous pouvez vous adresser au service psychologique pour des conseils, un entretien de soutien, une thérapie individuelle ou une thérapie relationnelle. Pour contacter les psychologues, vous pouvez vous adresser au personnel infirmier ou à votre médecin.

Service social

Une équipe d'assistants sociaux est également à votre disposition. Vous pouvez leur faire part de toutes vos questions d'ordre psychosocial, familial, financier ou administratif. Ils rechercheront la solution la plus appropriée avec vous, dans la plus grande discrétion. Vous pouvez contacter le service social directement ou par l'intermédiaire du personnel infirmier ou de l'accueil.

Accompagnement philosophique

Parallèlement à la problématique médicale, la maladie soulève souvent d'autres questions, parfois de nature philosophique, ou des questionnements sur le sens des événements. Si vous souhaitez recevoir la visite d'une personne qui partage votre conception philosophique ou spirituelle, veuillez vous adresser au personnel infirmier ou à l'accueil.

Interprètes

Si la langue pose problème, l'AZ Delta peut faire appel à un réseau de membres du personnel et d'interprètes parlant une autre langue. Si vous avez besoin d'un interprète, signalez-le au plus vite. Pour en savoir plus, veuillez vous adresser au personnel infirmier ou à l'accueil.

Équipe de soutien palliatif

L'équipe de soutien palliatif est composée de médecins, d'infirmiers et de psychologues formés à l'accompagnement des patients incurables et de leurs familles. Cette équipe travaille en étroite collaboration avec le médecin traitant. Si vous souhaitez contacter l'équipe de soutien palliatif, vous pouvez vous adresser au personnel infirmier.



LES VISITEURS SONT LES BIENVENUS

Les visiteurs sont les bienvenus de 14h00 à 20h00. Il peut toutefois arriver qu'un patient doive passer un examen ou recevoir un traitement pendant les heures de visite.

À la maternité et au département de pédiatrie, les parents peuvent venir à tout moment.

Aux soins intensifs, seules des visites très courtes de deux personnes au maximum sont autorisées. Des exceptions sont prévues aux heures de visite, l'infirmier/ère vous en informera.

Pour votre confort et pour la tranquillité des autres patients, nous vous demandons de limiter le nombre de visiteurs dans les chambres communes.

Vous pouvez toujours demander à l'infirmier/ère d'afficher un message demandant de raccourcir la visite.

Entrées et parking

Campus Rumbeke

À Rumbeke, le parking pour les visiteurs et les patients se trouve juste devant l'entrée principale de notre hôpital.

Outre l'entrée principale, une entrée est destinée aux patients qui doivent venir régulièrement à l'hôpital pour y recevoir un traitement. Un parking est également disponible près de l'entrée est. L'entrée du service des urgences est clairement signalée dès que vous arrivez sur le site de l'AZ Delta.

Campus Brugsesteenweg

Un parking souterrain et un parking de l'autre côté de la rue sont à votre disposition.

Campus Menin

Les visiteurs et les patients peuvent se garer sur le site Bauduin, près de l'hôpital.

Campus Torhout

Un parking est disponible près de l'entrée principale de l'hôpital.

Parking pour les vélos

À Rumbeke, un parking pour les vélos est disponible à l'entrée principale et à l'entrée est. Des bornes de recharge pour les vélos électriques sont également prévues.

Transports en commun

Vous trouverez un arrêt de bus de De Lijn à l'entrée principale du campus Rumbeke. Des bus circulent depuis le centre de Roulers, de la gare jusqu'au campus Rumbeke.

Ligne 4 : 1 fois par heure

Ligne 6 : 2 fois par heure

Signalétique

Campus Rumbeke

Les patients et les visiteurs sont accueillis à l'entrée centrale par un collaborateur qui les guide.

La signalétique débute au niveau des ascenseurs, à chaque étage.

Pour les unités de soins (en orange), le premier chiffre indique l'étage et est suivi d'un point. La deuxième partie des chiffres indique le numéro de la chambre.

Pour les consultations, les lettres et les chiffres sont bleus. Le premier chiffre, suivi d'un point, indique l'étage. La lettre indique la zone du bâtiment. Le chiffre qui suit la lettre indique le secrétariat ou la salle d'attente.



Ascenseur à écran tactile : introduisez votre destination.



L'écran tactile vous indique l'ascenseur que vous devez prendre. La flèche indique la direction à suivre pour entrer l'ascenseur.

Campus Brugsesteenweg

La signalétique est matérialisée par des lignes de couleur et des informations au niveau des ascenseurs.

Campus Torhout et Menin

La signalétique est matérialisée par des numéros de route. Vous recevrez de plus amples informations à ce sujet à l'accueil.

Ascenseurs à Rumbeke

À Rumbeke, les ascenseurs ne sont pas des ascenseurs ordinaires, car vous n'y trouverez pas de bouton.

Vous devez taper votre destination sur les écrans tactiles devant les ascenseurs. Un message indiquant lequel des cinq ascenseurs vous devez prendre et si vous devez vous diriger vers la gauche ou la droite. Il est donc important de ne pas monter dans le premier ascenseur qui s'ouvre, mais d'attendre celui qui vous est attribué. Les personnes qui se rendent à un endroit donné sont ainsi regroupées et le temps d'attente aux ascenseurs est réduit.



RETOUR À LA MAISON

Votre médecin décidera quand vous pouvez rentrer chez vous.

Si vous souhaitez quitter l'hôpital sans son consentement, vous devez signer une déclaration. Votre médecin ne vous gardera jamais plus longtemps que nécessaire à l'hôpital.

Vous quittez en principe l'hôpital le matin, à 10 heures.

Lorsque vous quittez l'hôpital, demandez suffisamment d'explications au médecin ou à l'infirmier/ère sur la suite de votre plan de traitement. Devez-vous encore suivre un traitement et pendant combien de temps ? Quels médicaments devez-vous encore prendre et pendant combien de temps ?

Vous recevrez également une lettre de sortie provisoire pour votre médecin généraliste. Nous lui enverrons un rapport plus détaillé ultérieurement.

Si vous ne pouvez pas quitter l'hôpital par vos propres moyens, le service social peut s'occuper du transport.

Si vous souhaitez une garde ou un accompagnement à domicile, vous pouvez contacter notre service social. Il se fera un plaisir de régler cela pour vous.



VOTRE FACTURE D'HÔPITAL

Tous les frais liés à votre séjour et à vos soins figurent sur la facture d'hôpital. La mise en page de la facture d'hôpital est fixée par les autorités et un hôpital ne peut y déroger. La facture indique le montant à votre charge et le montant à la charge de votre mutuelle ou de votre assureur (accidents du travail). Nous nous occupons du règlement des frais à la charge de votre mutuelle ou de votre assureur directement avec eux.

En principe, vous ne recevez qu'une seule facture. Nous vous l'envoyons au plus tard 60 jours après votre sortie de l'hôpital. Si vous séjournez plus de 30 jours dans notre hôpital, nous établissons une facture intermédiaire.

Indication du coût

Afin de vous donner à l'avance une bonne idée du coût de votre séjour à l'hôpital, nous avons réalisé des estimations de divers

traitements et interventions courants. Vous les trouverez sur notre site www.azdelta.be sous le chapitre 'Ce que cela vous coûtera'. Attention, il ne s'agit que d'une indication. En effet, tous les frais ne sont pas connus à l'avance.

Quote-part personnelle légale par jour

Une grande partie du coût de votre séjour à l'hôpital et des soins est facturée directement à la mutuelle et/ou à l'assurance accidents du travail.

Vous devez toutefois toujours payer une quote-part personnelle. Celle-ci est fixée par la loi et s'applique à tous les hôpitaux belges. Elle varie en fonction de la durée de votre séjour et de votre statut d'assurance auprès de la mutuelle. Si vous bénéficiez d'une protection sociale auprès de la mutuelle, un tarif réduit s'applique.

Les montants en vigueur au 1^{er} janvier 2020 vont de 5,77 euros par jour à 43,52 euros par jour.

Supplément de chambre par jour

Lors de votre admission, vous avez le choix entre une chambre commune, une chambre double ou une chambre individuelle. Vous ne payez un supplément de chambre que si vous choisissez une chambre individuelle.

Si vous êtes hospitalisé/e en chambre individuelle pour des raisons de santé ou parce qu'aucune chambre commune n'est disponible ou si vous êtes admis en soins intensifs ou aux urgences, nous ne facturons pas de supplément de chambre.

Les suppléments de chambre en vigueur au 14 avril 2020 vont de 55 euros par jour à 110 euros par jour (pour une chambre individuelle de luxe à la maternité).

Forfait médicaments légal

Vous payez un forfait de 0,62 euro par jour pour les médicaments remboursables, peu importe que vous ne receviez aucun médicament ou que vous en receviez peu ou beaucoup. Les médicaments non remboursés par la mutuelle sont facturés selon votre

consommation et sont mentionnés sur la facture avec leur nom, leur quantité et leur coût.

Honoraires par prestation

Le médecin facture des honoraires sur la base de la prestation dispensée. Une partie de ces honoraires est à la charge de la mutuelle, le ticket modérateur est à la charge du patient. Pour les prestations de biologie clinique (laboratoire), les prestations d'imagerie médicale, certaines prestations techniques et l'organisation du service de garde médicale, vous payez un montant fixé par la loi par admission, même si aucune prestation n'a été dispensée.

Statut de convention des médecins

Les organisations de médecins et les mutuelles concluent un accord sur les honoraires que les médecins peuvent facturer, généralement pour une période de deux ans.

Un médecin conventionné s'engage à respecter cet accord et n'est donc pas libre d'appliquer ses propres tarifs.

Un médecin partiellement conventionné ne respecte les tarifs que certains jours et à certaines heures, tandis qu'à d'autres moments, il détermine librement le montant de ses honoraires. Un médecin non conventionné est libre de décider combien il facture.

Vous trouverez la liste des médecins conventionnés sur www.azdelta.be. Ces informations sont également mentionnées sur les tableaux des médecins à l'accueil. Vous pouvez aussi demander la liste à l'accueil.

Supplément d'honoraires

En plus des honoraires, le médecin peut demander un supplément. À l'AZ Delta, ce supplément d'honoraires est limité à 100 %. Cela signifie que vous payez en supplément un montant égal aux honoraires. Les suppléments d'honoraires sont entièrement à la charge du patient. Les médecins ne peuvent pas demander de suppléments d'honoraires aux patients qui séjournent dans une chambre double ou commune.

Si le patient est hospitalisé en chambre indi-



viduelle pour des raisons de santé ou parce qu'aucune chambre commune n'est disponible ou s'il est admis en soins intensifs ou aux urgences, le médecin ne peut pas facturer de supplément d'honoraires non plus.

Autres frais

Sur la facture d'hôpital, vous trouverez également les produits et services tels que certains implants et prothèses, certains matériaux de synthèse, les plâtres, etc. En fonction du remboursement par la mutuelle, ces frais sont partiellement ou totalement à la charge du patient. Vous en trouverez le détail sur votre facture.

Acomptes

Dans notre hôpital, nous ne vous demandons un acompte que si vous n'êtes pas affilié/e à une mutuelle belge. Le montant de l'acompte dépend de la nature de l'intervention et de la durée du séjour.

Questions concernant votre facture d'hôpital

Vous avez des questions au sujet de votre facture d'hôpital ? N'hésitez pas à contacter les collaborateurs du service de facturation en appelant le **051 23 39 89** ou en envoyant un message à **factuur@azdelta.be**.

INFOS PRATIQUES

Les activités de l'AZ Delta sont réparties sur quatre campus:
Rumbeke, Brugsesteenweg, Menin et Rembert Torhout.

Campus Rumbeke

Deltalaan 1
8800 Roulers
051 23 71 11



Campus Brugsesteenweg Roulers

Brugsesteenweg 90
8800 Roulers
051 23 61 11



Campus Menin

Oude Leielaan 6
8930 Menin
056 52 21 11



Campus Rembert Torhout

Sint-Rembertlaan 21
8820 Torhout
050 23 21 11



