

## Wegwijzer bij opname

### Welkom in het Maasziekenhuis Pantein

U bent of wordt over enige tijd opgenomen in het Maasziekenhuis Pantein. Voor de meeste mensen is een ziekenhuisopname geen vanzelfsprekende situatie. Uw vertrouwde thuissituatie verruult u tijdelijk voor een voor u vreemde ziekenhuisomgeving. Dit roept bij u wellicht vragen op. Met deze folder geven wij alvast antwoord op vragen over de praktische gang van zaken in het ziekenhuis. Ook leest u hoe u zich het beste kunt voorbereiden op uw opname. In deze folder is geen informatie opgenomen over specifieke onderzoeken en behandelingen. Die krijgt u vooraf of tijdens uw opname van de behandelend arts en andere zorgverleners.

Wij raden u aan om deze folder mee te nemen naar het ziekenhuis, zodat u de informatie tijdens uw verblijf nog eens rustig na kunt lezen. Wanneer u nog vragen heeft over uw ziekte, een onderzoek of behandeling of over de dagelijkse gang van zaken, stelt u deze dan gerust aan uw behandelend arts of de afdelingsverpleegkundige.

Wij wensen u een goed verblijf in ons ziekenhuis toe.

Directie, medische staf en medewerkers  
Maasziekenhuis Pantein

## Vorbereiding op de opname

### Identificatieplicht

Bij elk bezoek aan het ziekenhuis moet u, als patiënt, een geldig legitimatiebewijs kunnen laten zien. Dit kan een paspoort, identiteitskaart of rijbewijs zijn. Dit geldt ook voor kinderen.

In deze documenten staat het Burger Service Nummer (BSN). Dit is een uniek en persoonsgebonden nummer. Dit nummer wordt gebruikt om persoonsverwisseling en identiteitsfraude te voorkomen en het maakt het declareren van de zorgkosten eenvoudiger.

### Inschrijving voor opname

Als u zich inschrijft voor opname in het ziekenhuis hebben wij aanvullend op uw legitimatie ook uw zorgpas of uw meest recente verzekeringspapieren nodig. Bent u uw legitimatiebewijs vergeten, dan kunt u dit binnen 14 dagen alsnog komen tonen.

### Opnamedatum

Als u zich heeft ingeschreven voor opname in het Maasziekenhuis Pantein wordt u per brief geïnformeerd over de geplande operatie-datum. Voor een aantal ingrepen krijgt u direct de operatiedatum van de medewerkers van het Opnamebureau mee. Om te horen hoe laat u op de dag van opname verwacht wordt in het ziekenhuis, kunt u de dag hiervoor tussen 14.00 en 16.00 uur bellen met het Opname-bureau op het nummer 0485-84 57 10. Is de dag voor de opname een zon- of feestdag, belt u dan op de laatste werkdag hiervoor. Wordt u op een maandag geopereerd, dan belt u dus op vrijdag.

### Bent u ziek of verhinderd?

Mocht u op de geplande opnamedatum verhinderd zijn, neemt u dan zo spoedig mogelijk contact op met het Opnamebureau, telefoonnummer 0485-84 57 10. Wanneer u wegens ziekte niet opgenomen kunt worden, neemt u dan ook contact op. Uw behandelend arts wordt geraadpleegd en mogelijk wordt de opnamedatum verschoven.

Helaas kan het soms voorkomen dat, door onvoorziene omstandigheden zoals een spoedopname, uw opname niet kan doorgaan. Uiteraard nemen wij dan zo spoedig mogelijk contact met u op.

### In een buitenlands ziekenhuis gelegen?

In het Maasziekenhuis Pantein proberen wij het optreden van infecties bij patiënten zoveel mogelijk te voorkomen. Verbleef u minder dan twee maanden geleden in een buitenlands ziekenhuis, dan bestaat de kans dat u de ziekenhuisbacterie MRSA bij u draagt. Ook als u beroepsmatig in contact komt met varkens, vleeskalveren en/of vleeskuikens of woonachtig

bent op een varkens, vleeskalveren en/of vleeskuikenbedrijf, kunt u drager zijn van de MRSA-bacterie.

Meestal merkt u hier niets van. Gezonde mensen worden van deze bacterie niet ziek, maar deze bacterie kan een bedreiging vormen voor andere patiënten. Vertel het daarom aan uw arts of verpleegkundige als een van de bovenstaande situaties van toepassing is. U wordt dan, indien mogelijk, nog ruim voor de opnamedatum, onderzocht op aanwezigheid van MRSA. Is de bacterie aanwezig, dan kunt u hiervoor behandeld worden.

### **Hygiëne bij hoesten en niezen**

Tijdens hoesten en niezen kunnen bacteriën en virussen worden overgedragen van de ene op de andere persoon. Om dit te voorkomen, is het belangrijk dat u, als patiënt of bezoeker van het Maasziekenhuis, zichzelf en anderen beschermt:

- Hoest en nies met een afgewend gezicht;
- Hoest en nies in een papieren zakdoek of elleboogplooi;
- Gooi de zakdoek na één keer gebruik weg;
- Was de handen met water en zeep na het hoesten en niezen, na toiletgebruik en voor het eten;
- Kom niet met de (gewassen) handen aan een wond.

### **Wijziging gegevens**

Het is belangrijk dat wij over uw juiste gegevens beschikken. Als uw gegevens veranderen, verzoeken wij u om ons dit zo spoedig mogelijk te melden. U kunt wijzigingen, zoals adres, telefoonnummer of verzekeringsgegevens, doorgeven bij de receptie of telefonisch via 0485-84 52 03.

### **Toestemming voor het delen van medicatiegegevens**

Wij vragen u om bij de thuisapotheek toestemming te geven om uw medicatiegegevens met ons te delen. Dit kunt u ook online regelen via [www.volgjezorg.nl](http://www.volgjezorg.nl).

Wanneer u (nog) geen toestemming heeft gegeven om uw medicatiegegevens te delen, verzoeken wij u bij iedere afspraak in het ziekenhuis een Actueel Medicatie Overzicht (AMO) mee te nemen. U kunt een AMO laten uitprinten door uw thuisapotheek of de apotheek van de instelling waar u verblijft.

Als u bij de trombosedienst onder behandeling bent, vragen wij u het doseringsschema van de trombosedienst mee te nemen.

## **Pre-operatief spreekuur**

Als u in het ziekenhuis moet worden opgenomen voor een operatieve ingreep, worden vooraf enkele onderzoeken gedaan tijdens het Pre-Operatief Spreekuur (POS). Het is voor de anesthesioloog namelijk belangrijk om te weten wat uw conditie is, zodat de juiste verdoving gegeven kan worden. Ook heeft u een gesprek met de anesthesioloog, waarin u informatie krijgt over de verschillende vormen van anesthesie. U bespreekt samen de wijze van verdoving in uw situatie.

Om goed voorbereid te zijn op het gesprek met de anesthesioloog en de apothekersassistent verzoeken wij u om alle medicijnen die u gebruikt, in originele verpakking, mee te nemen.

Als u geen toestemming heeft gegeven om uw medicatiegegevens te delen, dan vragen wij u ook een Actueel Medicatie Overzicht (AMO) mee te nemen. Dit kunt u opvragen bij uw eigen apotheek.

Leest u voorafgaand aan het bezoek ook de folder 'Anesthesiologie' door. Voor een aantal ingrepen staat er een bezoek aan de informatieverpleegkundige gepland. Zij neemt met u de praktische zaken rondom de opname door, van voorbereiding op de operatie tot eventuele adviezen voor als u weer thuis bent.

Het is ook mogelijk dat u wordt doorverwezen naar een internist, cardioloog of andere medisch specialist voor verder lichamelijk onderzoek. Ook kan er aanvullend onderzoek (zoals laboratoriumonderzoek of een ECG) aangevraagd worden.

De afspraken voor het Pre-operatief Spreekuur ontvangt u tijdig voorafgaand aan de geplande operatie. Wij streven er naar om de afspraken zoveel mogelijk direct achter elkaar te plannen.

## **Vorbereiding thuis**

Soms is het nodig enkele dagen of de dag voor de opname bepaalde medicijnen niet meer te gebruiken. Ook kan het zijn dat u vanwege een onderzoek of operatie vóór uw komst naar het ziekenhuis vanaf een bepaalde tijd niet meer mag eten en/of drinken. Uw behandelend arts, de anesthesioloog en eventueel de informatieverpleegkundige vertellen u welke voorbereidingen en instructies voor u van toepassing zijn.

## **Contactpersoon**

De informatie over uw gezondheid is persoonlijk. Deze informatie wordt alleen aan u of aan een door u aangewezen contactpersoon gegeven. Wij verzoeken u om de naam en het telefoonnummer van één contactpersoon door te geven aan de (informatie) verpleegkundige.

Deze persoon is ook degene waarmee overlegd wordt over de medische behandeling als u daartoe zelf (tijdelijk) niet meer in staat bent. Daarom is het belangrijk dat uw contactpersoon geïnformeerd is over uw wensen en/of afspraken over de medische behandeling. Vraag uw familie en naasten om bij deze contactpersoon te informeren naar uw gezondheidstoestand.

## **Medicijnen**

Als u thuis medicijnen gebruikt, neemt u deze dan in de originele verpakking mee naar het ziekenhuis. Zo weten de artsen en verpleegkundigen om welke medicijnen het gaat. Bij opname wordt er overlegd of u tijdens uw verblijf in het ziekenhuis uw eigen medicijnen blijft gebruiken of dat de medicijnen door het ziekenhuis worden verstrekt. De anticonceptiepil en eventuele voedingssupplementen moet u zelf meenemen. Deze worden niet door het ziekenhuis verstrekt.

## **Wat neemt u mee naar het ziekenhuis?**

- De medicijnen die u gebruikt in de originele verpakking en een Actueel Medicatie Overzicht (dit overzicht kunt u opvragen bij uw apotheek als u (nog) geen toestemming heeft gegeven voor het delen van uw medicatiegegevens).
- Dieetvoorschriften als u die heeft.
- Toiletartikelen (handdoeken en washandjes krijgt u in het ziekenhuis).
- Makkelijke kleding en schoenen.
- Nachtkleding, ondergoed, kamerjas, pantoffels (zonder gladde zool) e.d.
- Plastic tas om uw wasgoed in mee te geven.
- Ter ontspanning bijvoorbeeld een boek of tijdschrift.
- Kleingeld.
- Telefoonnummers van uw contactpersoon, familie en vrienden.
- De patiënt informatiemap die u op de polikliniek heeft gekregen, met daarin alle informatie over uw behandeling en folders van het Maasziekenhuis Pantein.

## De dag van opname

### Melden

Op de afgesproken dag en tijd meldt u zich bij de balie van de verpleegafdeling waar u wordt opgenomen. Degene die u naar het ziekenhuis heeft gebracht, kan met u meegaan.

### Opnamegesprek

Op de verpleegafdeling maakt een verpleegkundige u wegwijs op de afdeling. Vervolgens brengt hij of zij u naar uw kamer. De verpleegkundige bespreekt met u de gang van zaken op de afdeling en informeert naar veranderingen die zijn opgetreden na uw gesprek met de informatieverpleegkundige tijdens het Pré-operatief Spreekuur.

Ook controleert hij of zij of u de afspraken met de specialist en anesthesioloog bent nagekomen, zoals het opnemen van de temperatuur en medicijngebruik. Daarna bereidt de verpleegkundige u voor op het onderzoek of de ingreep. Eventueel krijgt u alvast medicijnen toegediend als voorbereiding op de verdoving.

### Patiëntveiligheid

Direct na uw opname heeft u een polsbandje gekregen en is er een kaartje aan de achterkant van uw bed bevestigd. Hierop staan uw naam en geboortedatum. Het polsbandje maakt onder alle omstandigheden duidelijk wie u bent, zodat er geen vergissingen kunnen ontstaan. Gedurende uw opname mag u het polsbandje niet verwijderen. Dit mag pas na ontslag uit het ziekenhuis.

In het kader van de patiëntveiligheid worden regelmatig de patiëntgegevens gecontroleerd. Dit betekent dat er tijdens uw opname geregeld naar uw naam en geboortedatum wordt gevraagd, bijvoorbeeld tijdens het uitreiken van de medicijnen.

In verband met de gladde vloeren in het ziekenhuis en het risico om te vallen, is het verplicht om altijd op schoeisel te lopen. Lopen op blote voeten of op sokken is in het ziekenhuis niet toegestaan.

### Pijn

Tijdens uw opname wordt er een registratie gemaakt van uw pijnscore. Dit betekent dat u met behulp van een meetlatje de pijn aangeeft die u voelt. Aan de hand van deze meting krijgt u zo nodig pijnstilling. Als u pijn heeft, kunt u dit altijd bij de verpleegkundige aangeven.

## Verblijf op de afdeling

### Kennismaking met de afdeling

De verpleegkundige die voor u zorgt, maakt u wegwijs op de verpleegafdeling en geeft uitleg over de voorzieningen in uw kamer. Op elke afdeling zijn er afspraken over de dagindeling. Bijvoorbeeld hoe laat de artsen hun bezoek aan de patiënten afleggen. Hierover wordt u geïnformeerd.

### Kamertoewijzing

De verpleegafdelingen van het Maasziekenhuis Pantein hebben een- en driepersoonskamers. Bij het toewijzen van een patiëntenkamer wordt rekening gehouden met de gezondheids- toestand en persoonlijke omstandigheden van de patiënt.

### Verpleging en behandeling

Maasziekenhuis Pantein streeft naar patiëntgerichte zorg. Dit betekent dat iedere patiënt op de verpleegafdeling per dienst een verpleegkundige krijgt toegewezen. Deze verpleegkundige is verantwoordelijk voor de verpleegkundige zorg en is ook het aanspreekpunt voor u en uw directe familieleden.

Eén keer per dag bezoekt de dienstdoende specialist de afdeling. Dit kan dus ook een andere arts zijn dan uw behandelend arts. Bij de visite is ook de verpleegkundige betrokken. Mocht u na de visite nog vragen hebben of is iets niet duidelijk, dan kunt u hiervoor bij de verpleegkundige terecht.

### Roomservice

Iedere dag staat er een team van roomservice medewerkers voor u klaar die u:

- wegwijs maken op de afdeling;
- voorzien in eten en drinken;
- de schoonmaak regelen op uw kamer.

U heeft zoveel mogelijk dezelfde Roomservice medewerkers zodat u altijd een bekend gezicht aan uw bed heeft en een vast aanspreekpunt. U kunt aan de roomservice medewerker doorgeven wat u wilt eten en drinken. Het is altijd mogelijk vegetarische of aangepaste maaltijden, bijvoorbeeld op grond van religieuze overwegingen, te bestellen. Dit kunt u ook met de roomservice medewerker overleggen.

## **Etenswaren van thuis**

Patiënten die herstellende zijn van een ziekte of ingreep, hebben vaak een verlaagde weerstand waardoor ze vatbaarder zijn voor infecties. Voedsel dat onhygiënisch is bereid of bewaard, is een bron van bacteriën. De toch al zieke patiënt kan hierdoor een infectie oplopen. Wij verzoeken patiënten en bezoekers om geen etenswaren mee naar het ziekenhuis te nemen. Wilt u toch iets meenemen, overlegt u dit dan met de roomservicemedewerker. Zij kan u adviseren hoe u hygiënisch en veilig om kunt gaan met het meegebrachte voedsel.

## **Waardevolle bezittingen en aansprakelijkheid**

Het ziekenhuis is een openbaar gebouw waar mensen in- en uitlopen. Tijdens uw verblijf kunt u gebruik maken van de kast op uw kamer. Deze kast kunt u afsluiten. Het ziekenhuis is niet aansprakelijk voor beschadiging, verlies of diefstal van uw eigendommen. Hieronder vallen ook trouwringen, kleding, telefoon, brillen en eventuele prothesen. Laat waardevolle spullen daarom zo veel mogelijk thuis of berg deze goed op als u toch besluit om deze mee te nemen naar het ziekenhuis. Bij een spoedopname kunt u uw waardevolle bezittingen het best aan familie of kennissen meegeven.

## **Maasmedia**

Patiënten kunnen gebruik maken van het multimediasysteem Maasmedia. Via Maasmedia kunt u aan uw bed beschikken over radio, televisie, telefoon en internet. Op Maasmedia zit ook het ziekenhuis-informatiekanaal en het kanaal om uw maaltijden te bestellen.

## **Vergoeding**

Het gebruik van het ziekenhuisinformatiekanaal, maaltijden bestellen, telefonie (binnen het ziekenhuis en buiten het ziekenhuis in Nederland naar vaste nummers) en radio luisteren is gratis.

Voor het gebruik van televisie en internet via Maasmedia betaalt u €5,- per dag. U krijgt dan ook een koptelefoon. Na de zevende opnamedag is Maasmedia gratis.

## **Post**

Dagelijks wordt de post op de verpleegafdelingen rondgebracht. Deze post bereikt u het snelst als deze als volgt geadresseerd is:

Maasziekenhuis Pantein  
Uw voorletters en naam  
Afdeling ... kamernummer ...  
Postbus 55  
5830 AB Boxmeer

Als u van afdeling verandert of het ziekenhuis verlaat, sturen wij uw post na. Post die u zelf wilt versturen, kunt u afgeven aan de verpleegkundige of secretaresse van de afdeling.

## **Bezoek**

Bezoek ontvangen is vaak een ontspannende afleiding. Als u ziek bent, kan het echter ook inspannend en vermoeiend zijn. Regel uw bezoek daarom zo, dat er maximaal twee personen aan uw bed zitten. Dit is niet alleen prettig voor u, maar ook voor uw eventuele kamergenoten.

## **Bezoektijden**

De meeste verpleegafdelingen hebben open bezoektijden tussen 11.00 en 13.00 uur en tussen 15.00 en 20.00 uur. Dat betekent dat bezoek in principe de hele dag welkom is.

Bezoek is erg belangrijk voor patiënten. Behalve dat bezoek leuk is, kan het ook vermoeiend zijn voor patiënten. Dit geldt vooral voor mensen die pas zijn geopereerd, een onderzoek achter de rug hebben of ernstig ziek zijn.

Daarom vragen wij u zich te houden aan de volgende regels:

- U mag maximaal 2 bezoekers tegelijk op uw kamer ontvangen. Komen er meer dan 2 personen tegelijk op bezoek? Dan kunnen zij in de lounge wachten en elkaar afwisselen. Als uw gezondheid het toelaat, kunt u hen ook in de lounge ontvangen of in het grand café op de begane grond.
- Patiënten die zijn opgenomen op een 3-persoonskamers kunnen rusten tussen 13.00 en 15.00 uur. Dat betekent dat u wel bezoek kunt ontvangen, maar niet op uw kamer. U kunt dan met uw bezoek plaatsnemen in de lounge of in het restaurant.
- Bij artsensite en de overdracht aan bed wordt het bezoek gevraagd om de kamer even te verlaten en plaats te nemen in de lounge. Uw contactpersoon mag altijd blijven als u dat prettig vindt. Dit geldt ook voor onderzoeken en behandeling van andere zorgverleners, zoals een fysiotherapeut.
- Als uw situatie of die van uw medepatiënten het niet toelaat om de hele dag bezoek te ontvangen, dan worden er individuele afspraken voor bezoek gemaakt.

Wij raden bezoekers dan ook aan om vóór hun bezoek te overleggen met u of uw contactpersoon wat het meest geschikte moment is voor hun bezoek.

Als u vragen heeft, dan beantwoordt de verpleegkundige deze graag.

## **Uitzonderingen**

### Verpleegafdeling C4, Kind

Op de kinderafdeling zijn ouders, broertjes en zusjes de hele dag welkom. Andere bezoekers kunnen in overleg met de ouders en verpleegkundigen een tijd afspreken.

### Verpleegafdeling B4, Moeder

De partner en eventuele broertjes en zusjes zijn de hele dag welkom. Andere bezoekers kunnen in overleg met de ouders en verpleegkundigen een tijd afspreken.

Voor de kraamsuites geldt dat er direct na de bevalling bezoek mag komen.

## **Naar huis**

### **Ontslaggesprek**

Voordat u naar huis gaat, heeft u een ontslaggesprek met de arts en/of de verpleegkundige. Wij vragen u hoe u uw opname heeft ervaren. Ook krijgt u informatie en instructies mee voor thuis. Zo weet u wat u de komende periode wel en niet mag doen. De verpleegkundige maakt zo nodig voor u een afspraak voor een controlebezoek bij de specialist. De specialist brengt uw huisarts op de hoogte van uw ziekenhuisopname en eventuele nazorg.

### **Vervoer naar huis**

Na de opname mag u meestal niet zelf deelnemen aan het verkeer. Regel daarom dat iemand u met de auto komt ophalen.

### **Nazorg**

Tijdens uw verblijf in het ziekenhuis kan blijken dat u na ontslag uit het ziekenhuis extra verzorging nodig heeft. Als u niet kunt terugvallen op uw partner of familieleden of als blijkt dat de zorg zeer intensief zal zijn, kunt u via de afdelingsverpleegkundige een beroep doen op de transferverpleegkundige.

De transferverpleegkundige is de schakel tussen Maasziekenhuis Pantein en andere zorgaanbieders in de regio en het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ). Zij zorgt dat er, indien nodig, een indicatie gesteld wordt en zij geeft voorlichting over voorzieningen en hulpmiddelen.

## Goed om te weten

### Parkeren

#### *Tarieven*

Het tarief voor het parkeren is €0,50 per 20 minuten met een maximum van €4,50 per dag. Als u binnen 20 minuten het parkeerterrein verlaat, dan kunt u vrij uitrijden.

In de centrale hal van het Maasziekenhuis staan twee betaalautomaten waar u zowel contant kunt betalen als kunt pinnen. Bij de betaalautomaat buiten bij de parkeergarage kunt u alleen pinnen.

U kunt ook kiezen voor een dagkaart of een weekkaart. Daarvoor gelden de volgende tarieven: dagkaart €5,-, weekkaart €17,50. Met een dag- of weekkaart kunt u meerdere keren per dag in- en uitrijden.

Dag- en weekkaarten zijn verkrijgbaar bij de kassa van het Grand Café van het Maasziekenhuis Pantein (direct na de ingang links). Als het Grand Café gesloten is dan kan men bij de Infobalie terecht.

### Roken

Maasziekenhuis Pantein is een rookvrij ziekenhuis. Roken mag alleen buiten op de daarvoor aangewezen rookplek.

### Rechten en plichten

Het is belangrijk te weten dat u als patiënt een aantal rechten en plichten heeft. Deze rechten en plichten zijn vastgelegd in de Wet op de Geneeskundige Behandelovereenkomst (WGBO), de Wet Bescherming Persoonsgegevens en de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (WKKKGZ). Hier kunt u meer over lezen in de folder 'Rechten en plichten van patiënten'.

### Mijn Pantein: inzage in uw dossier

Als patiënt van het Maasziekenhuis Pantein heeft u toegang tot MijnPantein. U kunt hier onder andere informatie uit uw medisch dossier, uitslagen, een medicatieoverzicht en brieven van uw specialist aan uw huisarts vinden. MijnPantein biedt een veilige omgeving waarin u 24 uur per dag toegang heeft tot uw gegevens. Kijk voor meer informatie en toegang op [www.mijnpantein.nl](http://www.mijnpantein.nl).

## **Cliëntenraad**

In Maasziekenhuis Pantein is een Cliëntenraad actief. De voornaamste taak van de Cliëntenraad is het behartigen van gemeenschappelijke belangen van cliënten in het ziekenhuis. De Cliëntenraad heeft regelmatig overleg met het bestuur van het ziekenhuis. Dit overleg kan gaan over beleid ten aanzien van de kwaliteit van de zorg en de patiëntenvoorlichting, maar ook over de maaltijdvoorziening of de bezoektijden. De Cliëntenraad kan onafhankelijk zaken aan de orde stellen die voor u als cliënt van belang zijn.

Met de Cliëntenraad kunt u niet over uw persoonlijke ervaring met een specialist of een andere medewerker van het ziekenhuis praten. Het is verstandig om een klacht met de persoon in kwestie of met de klachtenfunctionaris te bespreken. Met klachten of suggesties die van belang zijn voor alle cliënten van het ziekenhuis, kunt u wel bij de Cliëntenraad terecht. De Cliëntenraad stelt het op prijs om opmerkingen of suggesties van cliënten te krijgen. U kunt uw reactie richten aan de Cliëntenraad, Postbus 55, 5830 AB Boxmeer of per email [cliëntenraad@pantein.nl](mailto:cliëntenraad@pantein.nl).

## **Klachtenbehandeling**

Wanneer u niet tevreden bent over de zorgverleners of de zorg die u ontvangt, kunt u dat het beste eerst met de betrokken zorgverleners zelf bespreken. Wanneer u bij ontevredenheid bemiddeling wenst, kunt u contact opnemen met de klachtenbemiddelaar. Dit kunt u doen via de receptie op telefoonnummer 0485-84 50 00.

De klachtenbemiddelaar bespreekt met u de klacht en de mogelijkheden voor een oplossing. Wanneer de bemiddeling voor u niet tot resultaat leidt, kunt u zich wenden tot de klachtencommissie. Deze onafhankelijke commissie onderzoekt uw klacht en doet een formele uitspraak over de gegrondheid van de klacht.

Het reglement van de klachtencommissie is opvraagbaar bij de klachtenbemiddelaar. Maasziekenhuis Pantein is aangesloten bij de Geschillencommissie Ziekenhuiswezen.

## **Financiële gevolgen**

Iedereen die in Nederland woont of werkt, is wettelijk verplicht een basisverzekering voor ziektekosten af te sluiten. Zorgverzekeraars vergoeden een groot deel van de kosten van ziekenhuiszorg. U betaalt echter altijd een eigen risico.

Heeft u zorg nodig die niet onder de basisverzekering valt, dan kan het zijn dat u een deel van de rekening zelf moet betalen, afhankelijk van uw aanvullende verzekering. Ook als uw

# maasziekenhuis Pantein

zorgverzekeraar geen contract heeft met een ziekenhuis waar u zich toch wilt laten behandelen, dan moet u mogelijk een deel van de kosten zelf betalen.

Wilt u weten of uw behandeling wordt vergoed? Neemt u dan contact op met uw zorgverzekeraar. De zorgverzekeraar kan u ook vertellen wat uw polisvoorwaarden zijn en hoe uw zorgnota is opgebouwd. Meer informatie over de kosten van ziekenhuiszorg kunt ook vinden op: [www.maasziekenhuispantein.nl/kosten-ziekenhuiszorg](http://www.maasziekenhuispantein.nl/kosten-ziekenhuiszorg).

## Tot slot

De directie en medewerkers van Maasziekenhuis Pantein hopen dat uw verblijf in het ziekenhuis voorspoedig zal verlopen. Soms ontgaan ons echter zaken die u wel heeft opgemerkt. Wij stellen het erg op prijs als u ons daarop wilt wijzen. Uw opmerkingen kunnen voor ons en voor toekomstige patiënten van belang zijn. Aarzel daarom dan ook niet om deze te bespreken met de verpleegkundige van de afdeling. Wilt u liever schriftelijk reageren, dan kunt u uw reactie kwijt op het 'klachten of complimenten' formulier. Dit formulier is verkrijgbaar bij de receptie of digitaal in te vullen op de website [www.pantein.nl/klacht-of-compliment](http://www.pantein.nl/klacht-of-compliment).