

## Klachtenregeling

Indien u een klacht wilt indienen, verzoeken wij u dit schriftelijk te doen t.a.v. de directie van de Trombosedienst. De Trombosedienst heeft een interne klachtenregeling. Ook is het mogelijk om een klachtenformulier in te vullen via de website [www.jbz.nl](http://www.jbz.nl). De Trombosedienst maakt gebruik van de klachtencommissie en de cliëntenraad van het Jeroen Bosch ziekenhuis.

## Wordt zorg door de Trombosedienst vergoed?

De dienstverlening van de Trombosedienst behoort tot het basispakket van de zorgverzekeraar. Voor de volledigheid willen wij er u op wijzen dat de dienstverlening door uw zorgverzekeraar wordt verrekend met het eigen risico.

### Postadres en bezoekadres:

Stichting Trombosedienst  
's-Hertogenbosch e.o.  
Henri Dunantstraat 1  
5223 GZ 's-Hertogenbosch  
Postadres:  
Postbus 90153  
5200 ME 's-Hertogenbosch  
Telefoon: (073) 553 86 16  
[www.trombosedienst-denbosch.nl](http://www.trombosedienst-denbosch.nl)

Mw. drs. M. van der Heijden  
*Directeur*

Mw. drs. N. Péquériaux  
*Medisch leider*

## Patiëntenbijeenkomst

Op donderdag 10 maart 2016 organiseert de Trombosedienst een informatie bijeenkomst. Wanneer u begint met antistollingstherapie, heeft u veel vragen. Dit kan ook gelden voor uw eventuele partner. Tijdens de bijeenkomsten worden veel voorkomende vragen behandeld en wordt u in de gelegenheid gesteld om vragen te stellen aan de doseerarts. Tevens ontmoet u andere mensen met dezelfde ervaringen.

Locatie : **Auditorium van het Jeroen Bosch ziekenhuis**

Tijd : **9.30 - 12.00 uur**

U wordt verwelkomd met een kopje koffie of thee.

Inschrijven kan via onze website: [www.trombosedienst-denbosch.nl](http://www.trombosedienst-denbosch.nl) of via een inschrijfkart welke verkrijgbaar en in te leveren is bij onze medewerkers.

## Wijziging streefwaarden per 1 januari 2016

De landelijke koepelorganisatie van de Trombosediensten (FNT) heeft besloten met ingang van 1 januari 2016 de streefwaarden aan te passen aan de laatste internationaal gehanteerde optimale INR-grenzen.

De streefwaarden wijzigen als volgt:

- het streefgebied van 2.5 - 3.5 wijzigt naar 2.0 - 3.0
- het streefgebied van 3.0 - 4.0 wijzigt naar 2.5 - 3.5

In sommige situaties wordt het streefgebied niet aangepast. In dit geval verandert het streefgebied op de doseerbrief of digitaal logboek niet.

Het is mogelijk dat uw dosering iets lager wordt om ervoor te zorgen dat de INR binnen de streefwaarden ligt. Voor u heeft deze aanpassing geen directe consequenties. Uw behandeling is ook met de nieuwe waarden veilig. U hoeft verder niets te doen.

Wij dragen zorg voor de nodige aanpassingen in dossiers en informatie naar artsen, verpleegkundigen en andere zorgverleners.

## Gouden regels

Patiënt zijn brengt rechten en verplichtingen met zich mee. Natuurlijk is het niet fijn om met een ziekte of aandoening geconfronteerd te worden. Voor uw aandoening is begeleiding en controle van de antistollingsbehandeling door de Trombosedienst noodzakelijk. Vanuit de Trombosedienst mag u kwalitatief goede zorg verwachten.



Evenals de medewerker, dient de patiënt zich aan de leefregels en afspraken van de Trombosedienst te houden. Via de website kunt u de brochure inzien, ook kan de medewerker u een exemplaar overhandigen.

## Zorg dichtbij patiënten/huisbezoeken

### *Waarom vragen wij u om, als dit mogelijk is, naar de prikpost te gaan?*

Iedereen wordt geconfronteerd met de zorgkosten en vanuit de overheid wordt controle van zorgkosten gestimuleerd. Een huisbezoek is voor de Trombosedienst, uzelf en de zorgverzekering een grote kostenpost waarop bezuinigd kan worden. Tevens wordt door de zorgverzekeraars kritisch meegekeken of wij de juiste service aan de juiste patiënt leveren.

### *Meer zelfstandigheid*

Het zelfstandig naar een prikpost gaan geeft u meer vrijheid. U hoeft niet de hele ochtend te wachten op de komst van de medewerker van de Trombosedienst. U kunt zelf een locatie kiezen, of uw controledag verschuiven. Het bezoek aan een prikpost wordt vaak als minder belastend ervaren en u zult zich mogelijk minder patiënt voelen.

### *Waar zijn de prikposten?*

Het aanbieden van veel priklocaties past in het streven van de Trombosedienst om zorg dichtbij de patiënten te brengen. Dicht bij u in de buurt is een prikpost aanwezig. Voor actuele informatie over de prikposten zoals adressen, telefoonnummers en openingstijden is kijkt u op de website [www.trombosedienst-denbosch.nl](http://www.trombosedienst-denbosch.nl)

### *Een huisbezoek, hoe regel ik dat?*

Uw huisarts of specialist is verantwoordelijk voor het indiceren van een huisbezoek. Voor een huisbezoek is een medische indicatie noodzakelijk. Overleg met uw huisarts of specialist als voor u een huisbezoek noodzakelijk is.

### *Hoe laat komt de medewerker?*

Om organisatorische redenen kunnen wij géén vast tijdstip met u afspreken voor bloedafname aan huis. Eén van onze medewerkers bezoekt u op afgesproken datum tussen 8.00 en 12.00 uur. Wanneer u om 12.30 uur nog niet bent bezocht kunt u telefonisch contact opnemen met de Trombosedienst.

## Doorgeven van bijzonderheden

Veranderingen in uw persoonsgegevens, adres en telefoonnummer altijd doorgeven aan de Trombosedienst.

### *Wat is belangrijke informatie voor een juiste dosering van de antistollingstabletten?*

- Onverwacht bloedverlies
- Ziektes, zoals koorts, diarree en braken
- Het ondergaan van een ingreep
- Opname in het ziekenhuis
- Medicatie:
  - Nieuwe medicijnen, stoppen of verandering van dosering van medicatie.
  - Vrij verkrijgbare medicijnen kunnen ook belangrijk zijn en moet u doorgeven.

### *Moet ik bereikbaar blijven?*

Grote wijzigingen worden telefonisch gemeld, u moet telefonisch bereikbaar te zijn. Bij digitale inzage ontvangt u op de dag van de controle een melding dat uw dosering is verwerkt. U kunt zelf de dosering en wijziging raadplegen.

## Doseerkaart

### *Welke gegevens worden vermeld?*

U ontvangt op de dag nadat u bij de Trombosedienst op controle bent geweest een doseerbrief per post.

Naast de dosering van uw tabletten staat op de brief gegevens van u vermeld. Deze gegevens zijn van belang bij een volgende controle of een telefonisch contact. Het is belangrijk dat u de gegevens van deze kaart bij de hand hebt op het moment dat u contact opneemt met de Trombosedienst.

### *Wat moet ik met de barcodestikker?*

De barcode (stikker) is uw persoonlijke identificatie voor de verwerking van uw bloed op het laboratorium. Om de identificatie met een zo gering mogelijk risico te laten verlopen, brengt u uw kaart bij elke controle mee. Bij een huisbezoek legt u de kaart klaar.

## Inzage in eigen dossier

Het is mogelijk om het eigen dossier digitaal in te zien.

Via [www.trombosedienst-denbosch.nl](http://www.trombosedienst-denbosch.nl) kunt u inloggegevens aanvragen. U ontvangt een brief met uw gebruikersnaam en een mail met uw wachtwoord. Wanneer u kiest voor digitale inzage wordt u niet meer telefonisch door de Trombosedienst medewerker benaderd om een gewijzigde dagdosering door te geven. Alleen bij een sterk afwijkende waarde, waarbij direct handelen vereist is, blijven wij u telefonisch benaderen.

## Zelfmeten en zelfdoseren

Door zelfmanagement raakt u nauwer betrokken bij uw eigen behandeling. Zelfmanagement zorgt ervoor dat u meer regie krijgt over uw behandeling bij de Trombosedienst, maar ook over uw eigen tijd.

### *Vrijheid door zelfmanagement*

Met één druppel bloed uit de vinger kunt u met behulp van een zelfmeetapparaat de INR-waarde vaststellen. Dat betekent dat u thuis, op het werk, of op vakantie zelf uw bloed kunt prikken en uw vrijheid terug krijgt. U hoeft namelijk niet meer om de paar weken naar de Trombosedienst om bloed te laten prikken, maar komt twee keer per jaar naar de Trombosedienst voor materialen en controle van het apparaat. Kiezen voor zelfmanagement betekent dat u zelf de INR meet en de dosering van de tabletten bepaalt. Interesse? Op de website [www.trombosedienst-denbosch.nl](http://www.trombosedienst-denbosch.nl) vindt u meer informatie en kunt u zich ook aanmelden.

## Identificatie

### *Waarom moet ik mijn naam en geboortedatum vertellen?*

In verband met landelijke regels in het kader van kwaliteit en veiligheid zijn wij verplicht om bij de bloedafname identificatie op te vragen. De medewerker vraagt bij de bloedafname uw naam en geboortedatum ter controle. Ook dient u een legitimatie bij u te hebben. In het kader van wetgeving wordt u gevraagd om uw legitimatiebewijs te tonen.

## Privacy gewenst

De Trombosedienst kan op de buitenpoliklinieken de privacy niet altijd 100% garanderen. Indien u 100% privacy wenst, kunt u terecht op de polikliniek bloedafname van het Jeroen Bosch ziekenhuis, Henri Dunanstraat 1 te 's Hertogenbosch. Op deze locatie is dagelijks tussen 8.00 en 10.00 uur een medewerker van de Trombosedienst aanwezig.