

## Patiëntenbijeenkomst

Op **dinsdag 21 maart 2017** 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 krijgt u informatie over de trombosedienst en worden veel voorkomende vragen behandeld. Tevens wordt u in de gelegenheid gesteld om vragen te stellen aan de doseerarts. Ook ontmoet u andere mensen met dezelfde ervaringen.

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

Tijd : **09.30 uur - 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 inschrijfkaart die verkrijgbaar en in te leveren is bij onze medewerkers.

## Geautomatiseerd belsysteem

Vanaf **13 maart 2017** start de trombosedienst met een geautomatiseerd belsysteem.

Op de dag dat u geprikt bent door de trombosedienst kan het zijn dat u in de loop van de middag gebeld wordt als uw doseerkalender die dag nog aangepast moet worden.

Een deel van deze telefoongesprekken worden geautomatiseerd middels een nieuw belsysteem van de trombosedienst.

### *Wat kunt u verwachten?*

Ter controle of wij de juiste persoon aan de lijn hebben, zal het belsysteem u eerst vragen om uw geboortedatum te bevestigen. Als uw geboortedatum klopt (u bevestigt dat door op toets 1 te drukken) krijgt u uw persoonlijke bericht voor de aanpassing van het aantal tabletten voor die dag te horen.

U kunt dit bericht meermaals herhalen door op toets 1 van uw toestel te drukken. Vergeet niet om na het afluisteren van het persoonlijke bericht te bevestigen dat u het bericht hebt ontvangen en begrepen (u bevestigt dat door op toets 2 te drukken).

### *Een voorbeeld van een telefoonbericht:*

“Goedemiddag: dit is een belangrijk bericht voor u van de Trombosedienst.

Bent u geboren op (DAG-MAAND-JAAR), **toets 1**.

Als u deze persoon niet bent, **toets 2**.

U moet vandaag (AANTAL) tabletten innemen. Dit zijn de tabletten van de Trombosedienst.

Om te bevestigen dat u dit bericht goed ontvangen heeft, en de instructies begrijpt, **toets 2**.

Om dit bericht nogmaals te beluisteren, **toets 1**.

Hartelijk dank, de verbinding wordt nu verbroken.”



Mocht u onverhoopt niet meteen bereikbaar zijn; het geautomatiseerde belsysteem zal 3 pogingen doen om contact met u op te nemen. Mocht hierbij geen contact met u tot stand gekomen zijn, zal een medewerker van de trombosedienst contact met u opnemen.

**Een tip:** Sla het nummer van de trombosedienst op in uw toestel, dan ziet u wanneer wij u bellen.

## Bloedafname ten behoeve van de INR

De trombosedienst heeft in de hele regio een aantal prikposten ingericht. U kunt hier terecht voor de bloedafname voor de INR ten behoeve van de dosering. Ook kunt u hier bloed af laten nemen voor de huisarts of specialist van het Jeroen Bosch ziekenhuis. Op deze prikposten is een medewerker met aandachtsgebied antistolling aanwezig. Al uw vragen en bijzonderheden worden op deskundige wijze door de medewerker opgepakt.

Naast de prikposten van de trombosedienst is het ook mogelijk om bloed te laten prikken bij de hoofdlocatie van het Jeroen Bosch ziekenhuis of op een van de buitenpoliklinieken in Boxtel, Drunen, Rosmalen en Zaltbommel. Ook heeft het JBZ aan de Teunislaan in Den Bosch een prikpost. Op al onze prikposten wordt u geprikt door deskundige en vakbekwame medewerkers.

Op enkele momenten is het mogelijk dat u op de locaties van het Jeroen Bosch ziekenhuis niet altijd te woord wordt gestaan door een medewerker met aandachtsgebied antistolling. U wordt op dat moment verzocht om uw bijzonderheden direkt te melden bij de trombosedienst. Dit kan telefonisch, echter gaat de voorkeur uit naar een bericht via de applicatie Portavita.

### *Tijdstip bloedafname bij voorkeur in de ochtend*

Voor de doorlooptijd voor het verwerken van uw gegevens en het verzorgen van een doseeradvies is het belangrijk dat de INR waarde op tijd bekend is. De doseerkalender wordt op de controledag verstuurd. Om dit te kunnen realiseren willen wij u vragen om **vóór 12.00 uur** bloed te laten prikken.

## 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?*

Vanuit de overheid wordt beheersing van zorgkosten gestimuleerd. Een huisbezoek is voor de Trombosedienst, uzelf en de zorgverzekering een relatief dure kostenpost. Om de kosten hiervoor te kunnen beheersen zijn indicaties gesteld wanneer een huisbezoek mag plaatsvinden. Ook door de zorgverzekeraars wordt 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 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 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 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 08.00 uur 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 zijn.

Bij digitale inzage ontvangt u op de dag van de controle een melding dat uw dosering is verwerkt. U kunt in het digitaal logboek zelf de dosering raadplegen.

## **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 benaderd om een gewijzigde dagdosering door te geven. Alleen bij een sterk afwijkende waarde, waarbij direct handelen vereist is, blijven wij u telefonisch benaderen.

## **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 staan op de brief gegevens van u vermeld. Deze gegevens zijn van belang bij een volgende controle of telefonisch contact. Het is belangrijk dat u de gegevens 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 analyse van uw bloed op het laboratorium. Om de identificatie goed te laten verlopen, brengt u uw kaart bij elke controle mee. Bij een huisbezoek legt u de kaart klaar.

## 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 uw naam en geboortedatum ter controle. In het kader van wetgeving wordt u gevraagd uw legitimatiebewijs te tonen.

## Zelfmeten en zelfdoseren

Door zelfmanagement bent u beter 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.

## Privacy gewenst

De trombosedienst kan op de prikposten de privacy niet altijd 100% garanderen. Indien u volledige privacy wenst, kunt u terecht op de polikliniek bloedafname van het Jeroen Bosch ziekenhuis, Henri Dunantstraat 1 te 's Hertogenbosch. Op deze locatie is dagelijks tussen 08.00 uur en 10.00 uur een medewerker van de trombosedienst aanwezig.

## Klachtenregeling

Mocht u niet tevreden zijn en wilt u een klacht indienen, dan 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  
[www.trombosedienst-denbosch.nl](http://www.trombosedienst-denbosch.nl)

Postbus 90153  
5200 ME 's-Hertogenbosch  
Telefoon: (073) 553 86 16

Mw. drs. M. van der Heijden, *directeur*

Mw. drs. N. Péquériaux, *medisch leider*