

Om uw verblijf in het Universitair Ziekenhuis Antwerpen (UZA) **zo aangenaam mogelijk** te maken, bieden we u deze onthaalbrochure aan. Ze maakt u vertrouwd met het dagelijkse ziekenhuisleven en bevat heel wat **praktische informatie**. Neem deze brochure zeker mee tijdens uw opname.

In het UZA gaan **kwalitatieve zorg** en **universitaire kennis** hand in hand. Ons ziekenhuis telt 600 bedden en biedt een brede waaier aan **gespecialiseerde behandelingen**. Meer dan 2.800 medewerkers zetten zich elke dag in om u met de beste zorg te omringen.

Sinds de opening van het UZA in 1979 is de wetenschap sterk geëvolueerd. Dankzij de **nieuwste ontwikkelingen** op medisch vlak kunnen we onze patiënten steeds beter en comfortabeler verzorgen. We streven ernaar u de meest geavanceerde medische verzorging te geven, en hebben daarnaast ook **aandacht voor uw familie**.

Deze brochure geeft een antwoord op de meest gestelde vragen. Als u **nog vragen** heeft, aarzel dan niet ze te stellen. Onze artsen, verpleegkundigen en medewerkers van de opnamedienst of de dienst patiëntenbegeleiding helpen u graag verder.

**Het UZA-team**

## De eerste kennismaking: wie zorgt voor u?

Verpleegkundigen, zorgkundigen, artsen, artsen in opleiding. In een ziekenhuis lopen heel wat medewerkers rond. Allemaal hebben ze hun eigen takenpakket.

6

## Een luisterend oor, een helpende hand

Soms hebben patiënten het moeilijk tijdens hun verblijf in het ziekenhuis. Ook voor die momenten heeft het UZA de juiste mensen in huis.

12

## Uitkijken naar bezoek

Bezoek! Het is een moment waar elke patiënt naar uitkijkt. Maar het is ook een moment waarover we enkele duidelijke afspraken moeten maken. In ieders belang.

14

# Het onthaal: registratie, administratie, informatie



Het onthaal in de inkomhal van het ziekenhuis is het administratieve hart van het UZA. U kunt er terecht voor alle mogelijke formaliteiten.

## Waar moet u zich melden?

Wanneer u precies wordt opgenomen, bespreekt u met uw arts. Die regelt voor u een opname. Vraag of u nuchter moet zijn bij uw opname.

Een ziekenhuisverblijf begint doorgaans aan het onthaal in de inkomhal. Op de dag van uw opname meldt u zich aan bij de onthaalbalie of op de route die u op voorhand heeft meegekregen.

Zodra u bent ingeschreven, krijgt u de nodige documenten en begeeft u zich naar de afdeling. Aan de liften vindt u een overzicht van de verschillende routes per verdieping.

Vanaf het najaar in 2017 wijzigt de manier waarop u zich dient aan te melden in het ziekenhuis. Meer informatie zal u tijdig gecommuniceerd worden en vindt u terug op [www.uza.be](http://www.uza.be).

## Wat moet u meebrengen?

### Voor uw inschrijving

- Identiteitskaart (of gelijkwaardig identiteitsbewijs) of geldige verblijfsvergunning.
- UZA-patiëntenkaart en eventuele verzekeringsdocumenten.
- Telefoonnummer en adres van de persoon die we mogen contacteren tijdens uw verblijf en die u kan vertegenwoordigen.
- Naam en adres van uw huisarts.
- In geval van een **arbeidsongeval**:
  - Naam en adres van de werkgever.
  - Naam en adres van de verzekeringsinstelling.
  - Polisnummer.
  - Schadegevalnummer (indien gekend).
- In geval van een **verkeers-, school- of sportongeval** wordt de opname beschouwd als een gewone ziekteopname. Alles wordt geregeld via uw ziekenfonds, u ontvangt een factuur voor het persoonlijke aandeel die u na betaling kunt indienen bij uw verzekering, school of sportvereniging.
- Als u een **hospitalisatieverzekering** hebt (bv. Assurcard, DKV, Medi-assistance, Medilink): verzekeringskaartje en/of schriftelijke bevestiging van de verzekering die borg staat voor de kosten.
- Indien van toepassing: een betalingsverbintenis van een **OCMW of een andere instantie** die borg staat voor de betaling van de kosten.
- Personen met **buitenlandse domicilie**:
  - Niet dringende ziekenhuisopname: verzekeringskaartje of formulier E112 of garantieverklaring.
  - Dringende ziekenhuisopname: Europese verzekeringskaart.
- Geld of betaalkaart om een (eventueel) voorschot te betalen.

### Voor uw verblijf

- Persoonlijke kledij.
- Toiletgerief.
- Nachtkledij, kamerjas, pantoffels.
- Lectuur.
- Een knuffel voor uw kind.
- Opgelet, breng zelf handdoeken en washandjes mee.**

### Voor het medisch team

- (Lijst van) geneesmiddelen die u op dit moment neemt.
  - + vermelding van dosis en tijdstip van inname.
  - + vermelding van eventuele allergieën.
  - + kopij van het attest van geneesmiddelen waarvoor u een toelating heeft van de adviserende arts.
- Medische documenten (medisch rapport, radiografieën).
- Vaccinatiekaart.
- Verwijsbrief van uw huisarts of verwijzende arts.
- Eventueel uw bloedgroepkaart.
  - Voor eventuele bloetodiening baseert het ziekenhuis zich op de gegevens van het Bloedtransfusiecentrum Antwerpen (BTCA), dat zo nodig uw bloedgroep zal bepalen. Vraag een bloedgroepkaart aan de verpleegkundige als u dit wenst.

**TIP** *Breng zo weinig mogelijk persoonlijke spullen mee en laat waardevolle voorwerpen thuis. Geld heeft u nauwelijks nodig, tenzij voor de drankautomaat, de cafetaria of de winkel.*



# De eerste kennismaking: wie zorgt er voor u?

Verpleegkundigen, zorgkundigen, artsen, artsen in opleiding. In een ziekenhuis lopen heel wat medewerkers rond. Allemaal hebben ze hun eigen takenpakket.

## Administratieve medewerkers

De **administratieve medewerker** van de verpleegeenheid ontvangt u bij uw aankomst. Hij/zij overloopt met u een aantal regelingen en begeleidt u naar uw kamer.

## Verpleegkundigen

Op uw verpleegeenheid komt de **verpleegkundige** die voor u verantwoordelijk is zich zo snel mogelijk voorstellen. Hij/zij vertelt wat er die dag op het programma staat en overloopt een vragenlijst om u beter te leren kennen. De gegevens die u ons toevertrouwt, vallen onder strikt beroepsgeheim. Voor zover dat in het werkschema past, houden we zo veel mogelijk rekening met uw wensen.

De verpleegkundigen op uw afdeling zijn dag en nacht beschikbaar. Ze brengen uw medicijnen, bereiden u voor op uw operatie of onderzoek en staan steeds klaar voor u en uw familie. U bent ook altijd welkom bij de **hoofdverpleegkundige**. Die heeft een overkoepelende kijk op de afdeling en uw verzorging. Als de hoofdverpleegkundige er even niet is, maak dan een afspraak.

## Zorgkundigen

Behalve verpleegkundigen zijn er ook **zorgkundigen**. Een zorgkundige staat in voor uw verzorging: wassen, eten en medicijnen brengen, temperatuur en polsslag meten, enzovoort. Ze plaatsen geen sondes,

verzorgen geen wonden en vervangen geen verbanden.

## Artsen

In het UZA werken artsen met verschillende specialisaties nauw samen. Zo krijgt u automatisch een **tweede opinie**. Daarnaast houden we contact met uw huisarts of chirurg.

Elke dag - meestal in de voormiddag - komt een **arts** langs op uw kamer. Omdat we in het UZA ook de artsen-specialisten van morgen opleiden, is er soms een **arts in opleiding** bij. De artsen kijken de bloedsuikerslagen na, passen eventueel uw medicatie aan, overlopen de resultaten van eventuele onderzoeken en bespreken met u de planning van toekomstige onderzoeken. Tijdens het artsbezoek is meestal een (hoofd)verpleegkundige aanwezig. Als uw familie met de behandelende arts wil spreken, maak dan een afspraak via de verpleging.

Voor sommige onderzoeken moet u naar een **andere afdeling**. We proberen de wachttijden voor extra onderzoeken zo veel mogelijk te beperken.

## 2.800

UZA-medewerkers staan elke dag voor u klaar.

# Veiligheid eerst: enkele tips

Onze medewerkers stellen alles in het werk om u zo optimaal mogelijk te verzorgen. U kunt hen helpen door rekening te houden met een aantal veiligheidsmaatregelen.

## Identificatiearmbandjes redden levens

Voor uw veiligheid is het van levensbelang dat u op elk moment in het ziekenhuis uw identificatiearmbandje draagt, ook tijdens korte (dag)opnames of als u niet onder narcose moet. Ook jonge moeders en kinderen moeten altijd een identificatiearmbandje dragen.



## Handhygiëne

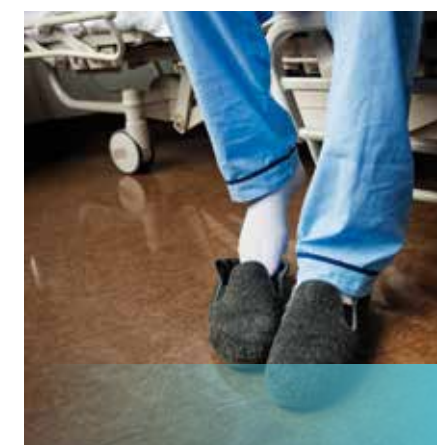
Om ziekenhuisinfecties te bestrijden, gebruiken onze zorgverleners handalcohol, zeep of handschoenen voor een goede handhygiëne. Ze mogen geen ringen, armbanden of horloges dragen. Wijs hen daar gerust op als u zou merken dat ze dit vergeten. Ook u gebruikt het best regelmatig handalcohol of zeep voor uw handhygiëne.



## Vermijd vallen

Patiënten lopen soms risico op vallen omdat ze lang in bed liggen, slecht te been zijn, medicatie gebruiken ... Daarom beoordelen zorgverleners uw valrisico.

**Voorkom valpartijen** met enkele eenvoudige maatregelen! Draag gesloten pantoffels en vermijd loshangende kledij, houd uw bril bij u, leg zoveel mogelijk dingen binnen handbereik, vermijd rommel op de vloer, zorg voor voldoende licht en laat bv. het licht in het toilet aan, vraag hulp om uit bed te komen als u slecht te been bent.



*Meer info over onze veiligheidsmaatregelen leest u in de folder 'Veilige en kwaliteitsvolle zorg tijdens uw opname'.*

## 28.000

Elk jaar overnachten er gemiddeld zo'n 28.000 patiënten in het UZA.



# Uw verblijf

## Uw kamer, een rustplek

### Welk type kamer krijgt u?

Bij de **bespreking** van uw ziekenhuisopname kunt u aangeven welk type kamer u wenst. Er zijn éénpersoonskamers en kamers voor twee en vier personen. Niet alle verpleeg-eenheden hebben vierpersoonskamers.

De vraag naar éénpersoonskamers is groot. We kunnen **niet altijd onmiddellijk** aan uw kamerkeuze voldoen, maar we doen ons best.

Bij uw inschrijving moet u uw kamerkeuze **bevestigen** door het wettelijk formulier 'opnameverklaring' in te vullen en te ondertekenen. Dat formulier bevat alle informatie over de financiële regeling. Meer details vindt u verderop in de brochure en in de bijlage.

### Waar blijft u met uw persoonlijke spullen?

Bijna elke kamer heeft een **nachtkastje met kluis**. Berg uw persoonlijke spullen erin op. Een handleiding over het gebruik van de kluis vindt u in de bijlage. Laat geen geld of portefeuille rondslingeren. Breng best zo weinig mogelijk geld mee en laat juwelen thuis.

**Meld** verdachte omstandigheden en **spreek af** met uw eventuele kamergenoten om elkaars bezittingen in de gaten te houden. Het UZA is niet aansprakelijk voor diefstal of verlies.

Laat uw **auto** thuis zolang u bij ons verblijft. Een auto die nooit 'beweegt', is een uitnodiging voor dieven.

Uw kamer is de plek waar u tot rust kunt komen na onderzoeken of een operatie.

### Hoe verloopt een dag op uw kamer?

- **vóór 7 u.** - Eventuele (nuchtere) bloednames gebeuren meestal door verpleegkundigen van de nachtdienst.
- **vanaf 7.30 u.** - Uw bloeddruk/pols/temperatuur wordt gemeten en u krijgt uw medicijnen.
- **rond 8 u.** - Ontbijt.
- **voormiddag** - Patiënten die die dag een operatie ondergaan, worden voorbereid. Soms moet u nuchter blijven. Ook onderzoeken kunnen plaatsvinden. U wordt daarvan uiteraard vooraf op de hoogte gebracht.
- **rond 12 u.** - Middagmaal.
- **rond 14 u.** - Koffie/thee.
- **namiddag** - Als u wordt geopereerd, wordt u daarop voorbereid. Soms moet u nuchter blijven. Ook onderzoeken kunnen 's namiddags plaatsvinden.
- **rond 17 u.** - Avondmaal.
- **tussen 18 u. en 20 u.** - Avondverzorging: wassen, verbanden verschoneren, enzovoort.
- **vanaf 20 u.** - U krijgt eventueel avondmedicatie en we zorgen indien nodig voor een aangepaste slaaphouding.

## Uw recht, onze plicht

### Welke rechten heeft u als patiënt?

Om de kwaliteit van de gezondheidszorg te optimaliseren, werden de rechten van de patiënt in 2002 in een **wet** omschreven. De verhouding tussen de zorgverstrekker en de patiënt staat centraal.

Elke patiënt heeft recht op een **kwaliteitsvolle dienstverlening** en op **voldoende informatie** over zijn gezondheidstoestand. U kiest als patiënt in principe zelf de arts die u raadpleegt. Voordat een behandeling wordt gestart, is de toestemming van de patiënt vereist.

De **persoonlijke levenssfeer** van de patiënt moet worden gewaarborgd.

De wet regelt ook de toegang tot het **patiëntendossier** en voorziet in een **ombudsdienst** (zie p. 22). Die probeert te bemiddelen als patiënten menen dat één van hun rechten werd geschonden.

### Hoe kijkt u uw patiëntendossier in?

Al uw medische en verpleegkundige gegevens worden nauwkeurig bijgehouden in een patiëntendossier. Het ziekenhuis bewaart dat dossier zorgvuldig. U kunt het inkijken of er een afschrift van krijgen. Een verzoek aan de ombudsdienst volstaat. Een afschrift is **niet gratis**. Het kost 10 eurocent per gekopieerde bladzijde met een maximum van 25 euro. Een cd met medisch beeldmateriaal kost 10 euro, ook inbegrepen in de maximumprijs van het dossier.

# Het eten: suggestie van de dag

Gevarieerd en gezond eten bevordert het genezingsproces. Het UZA bereidt elke dag zo'n 1.500 maaltijden.



In het UZA verandert **het menu** elke dag. De chef stelt u bovendien dagelijks een suggestie voor. U kunt zelf aangeven wat u niet lust en er is bijzondere aandacht voor vegetarische voeding en bereidingen zonder varkensvlees. De porties kunnen worden aangepast, zowel voor grote als voor kleine eters. Ook de allerkleinsten krijgen een aangepast menu.

Alle maaltijden worden verantwoord samengesteld, met aandacht voor **gezonde vetten** en **correct zoutgebruik**. Sommige patiënten krijgen op medisch voorschrift dieetmaaltijden. Een commissie controleert regelmatig de kwaliteit van de voeding.

Omdat een goede voeding belangrijk is voor een goed herstel, besteden we speciale aandacht aan **ondervoeding**. Bij uw opname wordt u gewogen en gemeten, en moet u enkele vragen beantwoorden over uw eetgewoontes. Meld al uw voedselallergieën hierbij. Op basis daarvan krijgt u al dan niet een bezoekje van een nutriëmedewerker om samen met u uw voeding op peil te krijgen.

Patiënten die **zelf voeding** en drank (laten) meebrengen naar het ziekenhuis, consumeren dat **op eigen risico**. Het ziekenhuis is niet verantwoordelijk voor schadegevallen als gevolg van door de patiënt meegebrachte voeding en drank.

Als u **vragen** heeft over uw voeding of uw eetgewoontes, helpt het diëtistenteam u graag verder. Signaleer dit zeker aan uw verpleegkundige.

Heeft u **opmerkingen** over het eten in het UZA? Speel ze ons door via het formulier 'Uw mening maakt ons beter', achteraan in deze brochure.

● **Ontbijt:** brood met hartig of zoet beleg  
**Middagmaal:** warme maaltijd  
**Avondmaal:** brood met beleg



# Extra comfort: van kapper tot gratis internet



Om uw verblijf wat comfortabeler te maken, biedt het UZA tal van extra diensten aan. In de inkomhal van het ziekenhuis én in uw kamer.

## Comfort op uw kamer

### Internet

Patiënten en bezoekers kunnen **gratis draadloos internetten** in het UZA. Log daarvoor in op het netwerk **UZA\_internet**. Het ziekenhuis stelt geen computers ter beschikking en biedt geen technische ondersteuning. Persoonlijke gegevens worden niet afgeschermd en het draadloze netwerk wordt niet versleuteld. Ook de wetgeving inzake auteursrechtelijke bescherming op het internet geldt in het UZA.

### Boeken

Wie een boek wil lezen, kan van een vrijwilliger lectuur krijgen uit de mobiele bibliotheek van het Rode Kruis. Die komt elke maandagnamiddag langs, in elke kamer.

### Pedicure, manicure, kapper

Via de verpleegkundigen kunt u een afspraak maken met de pedicure, manicure of kapper. U betaalt rechtstreeks aan hen. De tarieven vindt u in de bijlage.

### Radio, tv, telefoon

Alle kamers hebben radio, televisie en telefoon. Sommige tv's bieden een digitaal informatieportaal.

### Hoorhulpkit

Slechthorende patiënten kunnen een hoorhulpkit lenen met hulpmiddelen voor tv, telefoon en wekker aan het onthaal van de dienst neus-keel-oorziekten (route 125).

### Maguza

Het gratis driemaandelijks zorgmagazine van het UZA informeert u over allerlei medische onderwerpen, maar vertelt u ook hoe UZA-medewerkers u de best mogelijke zorg proberen te verstrekken. Daarnaast wordt er aandacht geschonken aan een gezonde levensstijl en preventie.

## Comfort in het ziekenhuis

### Gebruik van smartphones, gsm's ...

Het gebruik van **smartphones, tablets, gsm's en laptops** is op de meeste plaatsen toegelaten. Op bepaalde plaatsen kunnen ze de werking van technische toestellen verstoren en mag u ze niet gebruiken. Bij twijfel wendt u zich best tot uw verpleegkundige.

### Broodjesbar

In de broodjesbar in de inkomhal vindt u verse broodjes.

### Cafetaria

In de cafetaria kunt u soep, broodjes, warme en koude maaltijden krijgen. U kunt er ook eenpansgerechten kopen die u kunt laten opwarmen in de microgolfoven van uw verpleegeenheid.

### Shop

In de winkel in de hal vindt u niet alleen cadeautjes en bloemen, maar ook speelgoed, tijdschriften en boeken. U kunt er zelfs uw lottoformulier binnenbrengen.

De **openingstijden** van de broodjesbar, de cafetaria en de winkel vindt u in de bijlage.

### Drank- en snackautomaten

Op verschillende plaatsen in het ziekenhuis vindt u automaten met frisdrank, warme dranken of snacks: aan de liften op de verpleegeenheden, in de inkomhal, op de raadplegingen, in de wachtzaal van de dienst spoedgevallen en in het Koningin Mathilde Moeder- en kindcentrum.

### Rolstoel

Bezoekers of patiënten kunnen in de inkomhal een rolstoel lenen met een muntstuk van 2 euro. Breng de stoel na gebruik zo snel mogelijk terug, dan kunnen anderen er ook gebruik van maken.

### Geldautomaat

Aan de geldautomaat in de inkomhal kunt u geld uit de muur halen.

### Post

Als iemand u een kaartje wil sturen, kan dat door volgende gegevens te vermelden:  
*Voornaam en achternaam patiënt*  
*Verpleegeenheid en kamer*  
*Universitair Ziekenhuis Antwerpen*  
*Wilrijkstraat 10*  
*2650 Edegem*

Als u zelf een brief of kaart wil sturen, dan mag u die, correct gefrankeerd, aan de verpleegkundigen afgeven of in de brievenbus stoppen aan de ingang. Geldzaken, waardepapieren, aangetekende zendingen en pensioenuitbetalingen regelt u beter thuis of via iemand aan wie u een volmacht geeft.

### Rookverbod

In het UZA geldt een **absoluut rookverbod**. Roken mag alleen buiten tegenover de ingang van het UZA, aan de achteruitgang van het auditorium (route 12) en aan de ingang van het Koningin Mathilde Moeder- en kindcentrum (route 11).

**Opgelet**, 's nachts zijn de deuren van het UZA gesloten. In de inkomhal van 20.30 tot 7.15 uur, aan de achteruitgang van 22 tot 7 uur en in het Koningin Mathilde Moeder- en kindcentrum van 21 tot 6 uur.



# Een luisterend oor, een helpende hand



Soms hebben patiënten het moeilijk tijdens hun verblijf in het ziekenhuis. Ook voor die momenten heeft het UZA de juiste mensen in huis.

## Voor iedereen

### Sociaal werker

Wie in het ziekenhuis ligt, maakt soms moeilijke momenten door. Daarom hebben we een team van sociaal werkers dat u kan bijstaan en raad geven op allerlei gebieden. Gesprekken met hen zijn **strikt vertrouwelijk**. Uw verpleegkundige of arts kan contact met hen opnemen. U kunt ook zelf contact opnemen met de dienst patiëntenbegeleiding op **tel. 37 00**. Of u gaat even langs (**route 73**).

### Tolken

Als taal een probleem is, kan het UZA gebruikmaken van een netwerk van anderstalige personeelsleden, tolken, de telefonische vertaaldienst Babel en het Agentschap Intergratie en Inburgering - sociaal tolken en vertalen. Vermeld indien mogelijk ruim vooraf wanneer u een tolk nodig heeft. Bij raadplegingen neemt u contact op met de **balie** waar u zich aanmeldt. Bij hospitalisatie kunt u bij uw **verpleegkundige** terecht.

### Vrijwilligers voor een babbel

Heeft u nood aan gezelschap of een fijne babbel? Zeg het ons. Er zijn vrijwilligers in huis die graag tijd voor u maken en luisterbereid zijn. U kunt ook samen met hen een luchtje scheppen of even naar de winkel of de geldautomaat in de inkomhal gaan. Meer info op **tel. 37 00**.

### Begeleiders voor blinden of slechtzienden

Bent u blind of slechtziend, dan kunt u eventueel een beroep te doen op een **vrijwilliger** om u te begeleiden. **Assistentiehonden** zijn op de meeste plaatsen toegelaten, ook in de cafetaria en de winkels. Ze zijn niet toegelaten op afdelingen voor intensieve zorg, de spoeddienst, isolatiekamers, het operatiekwartier, de diensten oncologie en hematologie, nabij transplant- of verzwakte patiënten en in bepaalde onderzoeks- en behandelingsruimtes. De hond moet steeds aangeliind en herkenbaar zijn. Op bepaalde eenpersoonskamers kan uw hond bij u blijven. Verwittig vooraf de opnamedienst. U of een kennis staan in voor de opvang en verzorging. Als de assistentiehond niet toegelaten kan worden, dan kan hij tijdelijk terecht in de hondenkennel. Daarvoor meldt u zich ook aan **bij het onthaal**, een medewerker zal u begeleiden. Meer informatie vindt u aan het onthaal.

### Geloofsgenoten

Als u graag bezoek krijgt van iemand die uw filosofische of godsdienstige visie deelt, kunt u dat **in alle discretie** vragen aan de verpleegkundigen op uw afdeling. U kunt ook rechtstreeks bellen naar **tel. 30 65**. Meer info in de bijlage.

Iedere zondag en op kerkelijke feestdagen kunt u om 10.30 uur deelnemen aan de **oecumenische viering** in de Glazen zaal (route 30). Iedereen is welkom. De bezinningsruimte is altijd toegankelijk via route 72.

## Speciaal voor kinderen

### Cliniclowns

Elke maandagnamiddag komen de Cliniclowns langs. Ze bezoeken alle kinderen en zorgen ervoor dat ze hun ziekte of pijn even vergeten. Ook voor de ouders is het een **moment van ontspanning** als ze hun kind weer zien lachen.

### Ziekenhuisjuffen en -meesters

Voor kinderen die een tijd in het ziekenhuis moeten blijven, doen we er alles aan om hun **schoolachterstand** tot een **minimum** te beperken. De kleintjes krijgen op een speelse manier les. Patiënten uit het secundair onderwijs krijgen les op hun niveau. We doen daarvoor een beroep op **gediplomeerde leerkrachten**. Meer info krijgt u op uw verpleegafdeling.



# Uitkijken naar bezoek

Bezoek! Het is een moment waar elke patiënt naar uitkijkt. Maar het is ook een moment waarover we enkele duidelijke afspraken moeten maken. In ieders belang.

## Wanneer mag u bezoek ontvangen?

De bezoektijden variëren naargelang de verpleegeenheid. We vragen bezoekers die na te leven. Bezoekers komen binnen via de hoofdingang en nemen de lift of trap naar beneden. Aan de liften vindt u de routenummers terug die u moet volgen om naar de juiste afdeling te gaan.

## Algemene bezoeken

- weekdays: 16 tot 20 u.
- weekend- en feestdagen: 14 tot 20 u.

## Uitzonderingen

- **cardiologie C2:** algemene bezoeken, maar op CCU-afdeling max. 2 personen.
- **intensieve zorg:** max. 30 min.; max. 2 personen.  
**INZO 1 en 4:** 14 tot 14.30 u. / 19 tot 19.30 u.  
**INZO 2, 3 en 5:** 14.30 tot 15 u. / 19.30 tot 20 u.
- **nachthospitaal spoedopname:** 16 tot 20 u.
- **medium care neurologie - B4:** 12 tot 13 u. / 17 tot 19 u.; max. 3 personen.
- **medium care cardiochirurgie - A2:** algemene bezoeken (max. 2 personen tegelijk, max. 30 minuten aan één stuk door).
- **recovery (ontwaakzaal):** 19 tot 19.30 u. (enkel op weekdays).
- **kindergeneeskunde - E1:** 14.30 tot 19 u. Ouders altijd welkom.
- **neonatologie - E3:** 8 tot 20 u. in overleg met ouders en verpleegkundige. Ouders altijd welkom.
- **materniteit - E4:** 15 tot 17 u. / 18 tot 20 u. Partners altijd welkom.

## Koningin Mathilde Moeder- en kindcentrum

**Kindergeneeskunde, neonatologie, materniteit, gynaecologie en medische genetica** huizen in het Koningin Mathilde Moeder- en kindcentrum. U kan parkeren op de algemene bezoekersparking. U komt binnen langs de hoofdingang van het UZA en volgt **route 11**.

Ouders en partners zijn **altijd welkom** op de dienst kindergeneeskunde, neonatologie en materniteit. Op kindergeneeskunde en materniteit zijn er rooming-in mogelijkheden om te blijven overnachten. Informeer bij de verpleegkundige op de afdeling.

## Hoe vinden bezoekers hun weg in het UZA?

In het UZA geven **routenummers** op grijze bordjes aan het plafond u de weg aan naar de plaats waar u moet zijn. Indien u op bezoek komt, vraagt u aan het onthaal in de inkomhal op welke kamer de patiënt ligt. U krijgt dan een strookje met vermelding van het routenummer.

## Een bloemetje bij?

Koop dan een **ecovaas** aan de automaat in de inkomhal van het UZA of in het Koningin Mathilde Moeder- en kindcentrum (route 11). Op de verpleegeenheden zijn geen vazen beschikbaar. Op bepaalde verpleegeenheden (bv. oncologie en hematologie, transplantatie-afdelingen en intensieve zorg) zijn bloemen en planten niet toegelaten.

## Mogen uw familieleden blijven logeren?

Familieleden, partners en vrienden kunnen **niet in het UZA** overnachten. In het Koningin Mathilde Moeder- en kindcentrum geldt een uitzondering.

Voor familieleden die toch graag dicht bij u verblijven, is er in de onmiddellijke omgeving van het UZA het **gastenverblijf Ter Weyde**. Vrijwilligers bieden er uw familie of partner een eenvoudige overnachting met ontbijt aan voor een kleine vergoeding.  
Info en reserveren op tel. 03 440 48 18 (maandag tot donderdag: 10 tot 12 u., 14 tot 16 u. en 20 tot 21.30 u.; vrijdag: 10 tot 12 u. en 14 tot 16 u.; zaterdag: 10 tot 12 u.; zondag: 20 tot 21.30 u.)

Bezoekers en familieleden kunnen ook terecht in **ZorgHotel Drie Eiken**, vlakbij het UZA. Meer info op [www.drie-eiken.com](http://www.drie-eiken.com) of tel. 03 821 12 11.

# 1.055

Gemiddeld aantal kindjes dat elk jaar in het UZA wordt geboren.

# 99%

Zo'n 99% van de gehospitaliseerde patiënten zou het UZA aanbevelen aan vrienden als ze ziekenhuiszorg zouden nodig hebben.\*

(\* tevredenheidsenquête 2016)



**BEZOEKERSTIP** Vermoei de patiënt niet. Hou het bij korte bezoeken en kom wat vaker.





## Naar huis, eindelijk ...

Als u naar huis mag, kan dat niet snel genoeg gaan. Toch zijn er nog enkele zaken die u moet weten en regelen.

### Wanneer mag u naar huis?

**Uw arts beslist** wanneer u naar huis mag. Als u het ziekenhuis zonder zijn toestemming wil verlaten, moet u een verklaring ondertekenen. Maar uw arts kent u het best. Hij zal u nooit langer dan nodig in het ziekenhuis houden.

### Wat moet u weten voor u naar huis gaat?

Vóór uw vertrek krijgt u eerst nog **advies**: praktische informatie over uw medicatie, dieet, activiteiten, controle, thuiszorg, hulpmateriaal, enzovoort. Voor uw huisarts geven we een beknopt medisch verslag mee. Een uitgebreider rapport sturen we hem of haar later.

### Wat moet u regelen voor u naar huis gaat?

- Informeert** uw familie.
- Regel** vervoer.
- Zorg** indien nodig voor **thuisopvang** of -begeleiding. U kunt daarvoor contact opnemen met een sociaal werker van onze dienst patiëntenbegeleiding (**tel. 37 00**).
- Breng** uw ziekenfonds **op de hoogte** als u na uw ziekenhuisverblijf nog een tijd arbeidsongeschikt blijft. Vraag uw arts vóór uw vertrek de nodige formulieren in te vullen.

### Moet u nog op controle na uw opname?

- Als u voor controle op **raadpleging** wordt verwacht, vergeet dan niet mee te brengen:
- UZA-patiëntenkaart.
  - Identiteitskaart (of gelijkwaardig identiteitsbewijs).
  - Andere verzekeringsdocumenten (arbeidsongeval, expertise).
  - Indien van toepassing:
    - Betalingsverbintenis van een **OCMW** of een andere instantie die borg staat voor de betaling van de kosten.
    - **Verzekeringskaartje** of formulier E112 of **garantieverklaring** van de zorgverzekeraar die borg staat voor de betaling van de kosten.

### Waar moet u zich aanmelden voor een raadpleging?

Aanmelden voor een raadpleging kan op twee plaatsen:

#### bij de 'Inschrijvingen raadpleging' in de inkomhal naast de trap

ALS

- u geen UZA-patiëntenkaart heeft.
- u niet aangesloten (of niet in regel) bent bij een Belgisch ziekenfonds.
- u komt voor een arbeidsongeval, expertise, studie.
- u komt als donor.
- een OCMW borg staat voor de betaling van de kosten.
- u opgenomen bent in een ander ziekenhuis.

#### rechtstreeks op uw raadpleging

ALS

- u een UZA-patiëntenkaart heeft.
- u aangesloten (en in regel) bent bij een Belgisch ziekenfonds.
- u niet komt voor een arbeidsongeval, expertise, studie.
- u niet als donor komt.
- u niet opgenomen bent in een ander ziekenhuis.

## De factuur doorgelicht

En dan komt het moment dat de factuur in de bus valt. Als u weet wat u kunt verwachten, is dat niets om u zorgen over te maken.

### Moet u een voorschot betalen?

**Nee.** U moet geen voorschot betalen als u aangesloten bent bij een Belgisch ziekenfonds of een Europese (EU) ziektekostenverzekering of een betalingsverbintenis van een verzekering kunt voorleggen.

**Ja.** In alle andere gevallen vragen wij u een voorschot te betalen. De grootte van het voorschot wordt individueel bepaald en hangt af van de verblijfsduur en de ingreep.

### Wanneer krijgt u uw ziekenhuisfactuur?

**Ongeveer 6 weken na uw ontslag** krijgt u van het UZA het 'uittreksel van de verpleegnota'. Op die patiëntenfactuur staan uw verblijfskosten, apotheek, honoraria en persoonlijke kosten vermeld.

Verblijft u voor langere tijd in het ziekenhuis, dan krijgt u per periode van 30 verblijfsdagen een factuur.

### Wat vindt u op uw ziekenhuisfactuur?

De factuur geeft aan welk bedrag **ú** betaalt en welk bedrag **uw ziekenfonds of verzekeraar** betaalt. De kosten voor uw ziekenfonds of (arbeidsongevallen)verzekeraar verrekenen we rechtstreeks met hen. In de meeste gevallen wordt ook het deel ten laste van uw hospitalisatieverzekeraar rechtstreeks bij hen geïnd. Dat hangt af van uw polisvoorwaarden.

### De ziekenhuisfactuur vermeldt

#### 5 soorten kosten:

1. **Verblijfskosten** Dat zijn de kosten die rechtstreeks verband houden met uw ziekenhuisverblijf.
2. **Apotheekkosten**
3. **Medische en paramedische honoraria** Forfaitaire bedragen (ook als de patiënt geen gebruik heeft gemaakt van deze diensten) en honoraria voor geleverde prestaties.
4. **Andere leveringen** Bloed, bloederivaten, gipsmateriaal, radio-isotopen, moedermelk, enzovoort. Ze zijn gedeeltelijk of volledig ten laste van de patiënt.
5. **Diverse kosten** Producten die niets met de medische zorg te maken hebben, zoals telefoonkosten en flessen drinkwater. Een gedetailleerd overzicht vindt u in de bijlage.

### Hoe verloopt de facturatie voor Nederlandse patiënten?

Het UZA heeft met heel wat Nederlandse zorgverzekeraars een contract afgesloten, soms voor de volledige zorg, soms slechts voor bepaalde behandelingen. Contacteer vóór uw ziekenhuisopname altijd uw zorgverzekeraar. Die moet in bepaalde gevallen toestemming geven voor zorg in het buitenland, anders bestaat de kans dat u de factuur zelf moet betalen. Meer details vindt u in de bijlage.

### Heeft u nog vragen over uw factuur?

Contacteer dan gerust de dienst debiteurenadministratie op **tel. 03 821 31 28** (vanuit het ziekenhuis **tel. 31 28**).





# Keuzes voor later

Bij ziekenhuisverblijven horen vaak delicate keuzes. Het is zinvol om daar vooraf al eens over na te denken.

## Orgaan- en weefseldonatie

Er is een **nijpend tekort** aan donororganen. De wachttijd wordt elke dag langer en sommige patiënten halen het niet, omdat we niet op tijd een geschikt orgaan hebben.

We vragen u graag even stil te staan bij orgaandonatie en zich af te vragen hoe u zich zou voelen als uw kind of geliefde een hart, nier of long nodig heeft. Uit ervaring weten we dat veel mensen **troost** vinden bij de gedachte dat een stukje van hun geliefde in iemand anders voortleeft. Maar we begrijpen heel goed dat dit een **emotionele zaak** is en **respecteren** dan ook ieders standpunt, visie en beslissing.

De donatie van organen en weefsel na overlijden is geregeld in de **wet van 13 juni 1986**. Sinds eind 2009 is een nieuwe wet voor weefsel van toepassing, die behalve de geneeskundige toepassing ook het gebruik van weefsel voor wetenschappelijk onderzoek regelt.

Artsen hebben het recht organen of weefsel van een overledene weg te nemen, tenzij de overledene zich daar **uitdrukkelijk** tegen heeft **verzet**. Zo'n 'verzet' kunt u laten opnemen in het **bevolkingsregister** van de gemeente waar u woont. Als een patiënt in aanmerking komt voor orgaandonatie, bespreken we dat altijd eerst met de familie.

## Wilsverklaringen

In een **wilsverklaring euthanasie bij onomkeerbare coma** kunt u aangeven dat een arts euthanasie mag uitvoeren als:

- u lijdt aan een ernstige en ongeneeslijke, door ongeval of ziekte veroorzaakte aandoening.
- u niet meer bij bewustzijn bent.
- uw toestand volgens de stand van de wetenschap onomkeerbaar is.

In een **voorafgaande wilsverklaring** (gezondheidszorg en levenseinde) kunt u de zorg vastleggen die u in de toekomst verlangt, voor het geval dat u later uw wil niet meer zou kunnen uiten. U kunt ook schriftelijk een vertegenwoordiger aanduiden. Documenten daarvoor zijn beschikbaar bij de dienst patiëntenbegeleiding.

**Meer informatie** vindt u in de brochure 'Wilsverklaring en levenseinde', ook beschikbaar bij de dienst patiëntenbegeleiding.

## Autopsie

Het is soms **nuttig of nodig** een autopsie of postmortaal onderzoek uit te voeren. Als de doodsoorzaak onbekend is bijvoorbeeld, of als er vermoedens zijn dat het om een onnatuurlijke dood gaat. Er wordt dan een uitgebreid inwendig en uitwendig onderzoek gedaan. De autopsie gebeurt **met de grootste eerbied** voor de overledene. De commissie voor medische ethiek van het UZA ziet daarop toe.

Een autopsie kan ook als **controle op de behandeling** en levert op die manier een belangrijke bijdrage tot een betere behandeling van andere patiënten. Het is een belangrijk leermoment voor de artsen en een ultiem instrument voor kwaliteitscontrole.

Het uitgangspunt is dat opgenomen patiënten **stilzwijgend bereid** zijn anderen te helpen en met andere woorden toestemming geven voor een autopsie. Toch heeft elke patiënt of nabestaande het recht zich tegen een postmortaal onderzoek te **verzetten**. Hij kan zich daarvoor wenden tot elke arts of verpleegkundige in het UZA. Het ziekenhuis respecteert standpunten die zijn ingegeven door morele of godsdienstige overtuigingen.

## Lichaamsafstand

Wie zijn lichaam wil afstaan voor wetenschappelijk onderzoek of verdere studie, moet zelf het initiatief nemen. Bedenk wel dat er dan tijdens de burgerlijke of godsdienstige plechtigheid niets tastbaars meer is.

**Een aanvraagformulier** kunt u krijgen bij de dienst patiëntenbegeleiding (tel. 37 00) of bij het secretariaat Anatomie van de Mens en Embryologie (tel. 03 265 28 28, secretariaat.anatomie@uantwerpen.be).

# Onderzoek: voortdurend innoveren



## Wetenschappelijk onderzoek en klinische studies

Het UZA werkt als universitair centrum actief mee aan het voortdurend verbeteren van de gezondheidszorg door het voeren van **wetenschappelijk onderzoek**. Enkel dankzij dit onderzoek kunnen we blijven innoveren en nieuwe technieken en therapieën ontwikkelen waar de patiënt in de toekomst baat bij zal hebben. Elk jaar nemen er in het UZA heel wat patiënten deel aan klinisch onderzoek. Dit gebeurt op **vrijwillige basis**. Indien er op de dienst waar u bent opgenomen een specifiek onderzoek loopt, zal u eventueel gevraagd worden om hieraan deel te nemen. U heeft de volledige vrijheid om te beslissen of u hier al dan niet op in wenst te gaan. Indien u deelneemt of in de toekomst deelneemt

aan klinische studies, kunt u met uw vragen terecht bij uw behandelend arts.

## Analyse van lichaamsmateriaal

Conform artikel 20 van de wet van 19/12/2008 op het menselijk lichaamsmateriaal brengen we u hierbij op de hoogte van de mogelijkheid dat uw lichaamsmateriaal, dat overblijft na de uitvoering van een diagnostisch onderzoek of na een ingreep (restweefsel), voor wetenschappelijk onderzoek kan gebruikt worden. Daarom beschikt het Universitair Ziekenhuis Antwerpen over een biobank, waarin overblijvend lichaamsmateriaal en bijhorende verzamelde gegevens gecodeerd worden en enkel voor wetenschappelijke onderzoeksdoeleinden bewaard worden.

Het ethisch comité van het UZA waakt over de naleving hiervan. Als u dit niet wenst, heeft u of uw vertegenwoordiger het recht dit gebruik te allen tijde te weigeren. Deze weigering kunt u meedelen aan de arts onder wiens verantwoordelijkheid de wegneming van het lichaamsmateriaal valt of aan de medisch directeur.

## Het ethisch comité

Het ethisch comité van UZA geeft advies bij alle ethische aspecten in het kader van patiëntenzorg en wetenschappelijk onderzoek. Het bestaat uit artsen van binnen en buiten het ziekenhuis, een jurist, een farmacoloog, een verpleegkundige en een ethicus. De werking en de taken van dit comité zijn wettelijk vastgelegd in het Koninklijk Besluit van 12/08/1994.



# De weg naar het UZA

Toegang parking UZA via Drie Eikenstraat 655, 2650 Edegem

## Adres

UZA, Wilrijkstraat 10, 2650 Edegem

## Met de auto

**Opgelet:** de ingang van de parking bereikt u via het rondpunt in de **Drie Eikenstraat 655**.

### • Vanuit Gent (E17)

Neem de derde afrit na de Kennedytunnel (E19 richting Mechelen-Brussel).\*

### • Vanuit Luik of Eindhoven (E313)

Volg de richting Gent (E17) en neem op de ring de aansluiting naar de E19 richting Mechelen-Brussel.\*

### • Vanuit Breda (E19)

Neem op de Antwerpse ring de aansluiting naar de E19 richting Mechelen-Brussel.\*

### • Vanuit Antwerpen-centrum

Neem in Berchem, in aansluiting op de Generaal Lemanstraat, de snelweg E19 richting Mechelen-Brussel.\*

### \* Na de Craeybeckxtunnel op de E19,

richting Mechelen-Brussel, neemt u na 1600 meter de dienstuitrit (6A) naar het UZA.

### • Vanuit Brussel (E19)

Neem na Kontich de dienstuitrit (6A) naar het UZA.

### • Vanaf de A12 Antwerpen-Boom

Volg de zijbaan tot aan de Moerelei en sla linksaf naar de Krijgslaan.\*\*

### • Vanaf de A12 Boom-Antwerpen

Volg tevens de zijbaan tot aan de Krijgslaan.\*\*

\*\* Aan het kruispunt met het Universiteitsplein neemt u rechts de Doornstraat. Sla linksaf ter hoogte van de Drie Eikenstraat.

## Met het openbaar vervoer

U kunt het UZA vlot bereiken met het openbaar vervoer. Verschillende buslijnen houden halt aan de hoofdingang van het ziekenhuis op frequente tijdstippen.

De juiste lijnummers en de busregeling vanaf het station vindt u als bijlage en op [www.uza.be](http://www.uza.be).

# De weg in en rond het UZA

## Parkeren bij het UZA

De parkeerzones op **de betaalparking** zijn aangeduid met een letter. Die helpt u te onthouden waar uw auto geparkeerd staat én geeft aan hoe ver u van de ziekenhuis-ingang staat. De parkeerzones A, B of C zijn vlakbij. Om van parkeerzone P naar de hoofdingang te lopen, mag u ruim 5 minuten rekenen.

Tegenover de hoofdingang is een **parkeerzone voor andersvaliden**, waar dezelfde tarieven gelden. De slagboom van deze parking gaat open door middel van nummerplaattherkenning of na het scannen van uw mindervalidenkaart. Hiervoor moet u zich eerst registreren aan het onthaal. Leg wel uw mindervalidenkaart zichtbaar in de auto.

Om iemand af te zetten of op te halen aan het ziekenhuis, kunt u gebruik maken van de **kiss-and-ridezone** vlakbij de ingang.

De betaalparking van het ziekenhuis is uitgerust met **camerabewaking** (centrale monitoring en opname op video).

## Parkeertarieven

Voor u het ziekenhuis verlaat, moet u uw parkeerkaartje eerst betalen aan de **betaalautomaat** in de inkomhal. Vanaf het tijdstip van betaling heeft u 30 minuten om de parking te verlaten. Minder dan 30 minuten parkeren is gratis.

Patiënten en bezoekers die regelmatig in het ziekenhuis moeten zijn, kunnen een **10-beurtenkaart** aankopen.

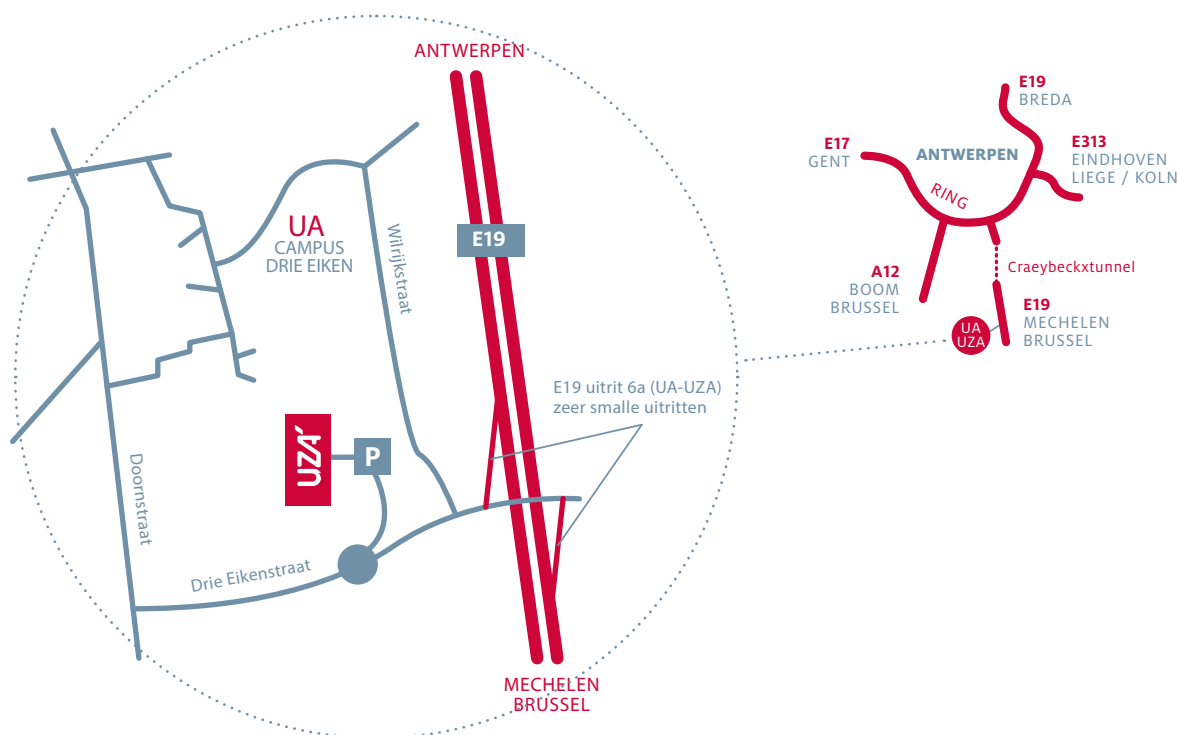
Meer informatie over de meest recente **tarieven** vindt u op [www.uza.be/parking](http://www.uza.be/parking).

## Routebordjes in het ziekenhuis

Overall in het UZA hangen grijze bordjes aan het plafond met routenummers die u snel naar de juiste plaats brengen.

Als u wordt opgenomen, zal u het routennummer krijgen bij uw inschrijving. Bezoekers kunnen terecht aan de balie voor het juiste routennummer.

Indien u toch de weg kwijtraakt of het nummer niet meer weet, is het altijd raadzaam om terug te keren naar de dichtstbijzijnde lift. Aan de liften hangen grote borden met vermelding van de routenummers en de verdiepingen waar ze zich bevinden. Telkens als u uit de lift komt, ziet u aan het plafond opnieuw routenummers hangen met pijlen. Als u deze volgt, komt u vanzelf op de juiste bestemming.



Adres: UZA, Wilrijkstraat 10, 2650 Edegem  
Parking: UZA, Drie Eikenstraat 655, 2650 Edegem





# Tot uw dienst

## Telefoonnummers

- Algemeen UZA-nummer / 03 821 30 00
- Facturen Inlichtingen / 03 821 31 28
- Gastenverblijf Ter Weyde (overnachting familieleden) / 03 440 48 18
- Ombudsdienst / 03 821 31 60
- Onthaal en opname / 03 821 31 01
- Patiëntenbegeleiding / 03 821 37 00
- Sociale begeleiding / Levensbeschouwelijke begeleiding / 03 821 37 00
- School in het UZA / 03 821 58 97 / 03 821 58 86
- Spoedgevallen / 03 821 38 06
- Tolken (diverse talen en tolken voor doven en slechthorenden) / 03 821 37 00

## Heeft u nog vragen?

Heeft u na het lezen van onze onthaalbrochure toch nog vragen? Aarzel niet ze te stellen. Onze medewerkers staan voor u klaar. Ook op onze website vindt u extra informatie: [www.uza.be](http://www.uza.be).

## Heeft u klachten?

Als uw verblijf niet helemaal aan uw verwachtingen voldeed, kunt u zich tot de **ombudsdienst** wenden. U kunt er ook terecht met vragen of problemen. De ombudsdienst vindt u nabij de inkomhal. **U kunt langskomen of bellen** tijdens de kantooruren (10 tot 16 u.) naar **tel. 03 821 31 60, schrijven** naar UZA Ombudsdienst, Wilrijkstraat 10, 2650 Edegem, of **mailen** naar [ombudsdienst@uza.be](mailto:ombudsdienst@uza.be).

## Heeft u opmerkingen?

Wij zijn bijzonder geïnteresseerd in uw mening over uw verblijf in het UZA. Zijn er dingen die beter of anders kunnen? Of bent u net uitermate tevreden? Laat het ons weten.

In de bijlage vindt u een formulier waarop u uw opmerkingen kwijt kunt. Overhandig het ingevulde formulier aan een verpleegkundige, deponeer het in de daartoe voorziene brievenbussen of bezorg het ons later per post.