

De eerste kennismaking: wie zorgt voor u?

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

8

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 573 bedden en biedt een brede waaier aan **gespecialiseerde behandelingen**. Zo'n 4.000 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 en omgeving**.

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

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.

14

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.

16

Ontslag uit ons ziekenhuis

Eindelijk! Als u het ziekenhuis mag verlaten, kan dat niet snel genoeg gaan. Toch zijn er nog enkele zaken die u moet weten en regelen.

18

Lees steeds de meest recente
info na via www.uza.be.



Het onthaal: registratie, administratie, informatie



Checklist

Wat mag ik zeker niet vergeten vóór mijn opname



Waar moet u zich melden?

Samen met uw arts bepaalt u wanneer u wordt opgenomen. Uw arts 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 daar aan.

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.

Neem steeds uw eID, KidsID of ISI+-kaart mee naar het UZA. Dat is belangrijk, want alleen op die manier kunnen we de derdebetalersregeling toepassen. Daarbij betaalt u alleen uw deel van de kosten aan de zorgverlener (remgeld) en worden andere kosten rechtstreeks door uw ziekenfonds vergoed.

Heeft u vanaf 01/01/2024 uw eID, KidsID of ISI+-kaart niet bij in het ziekenhuis? Dan betaalt u steeds een voorschot voor medische verstrekking. Zonder het inlezen van uw eID, ISI+-kaart of KidsID, laat de regelgeving een derdebetalersregeling niet meer toe.

Wat moet u meebrengen?

Voor uw inschrijving

- ☐ **Identiteitskaart, kids-ID, ISI+-kaart of geldige verblijfsvergunning.**
- ☐ 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.

○ We vragen u om 48 uur voor uw opname uw kamerkeuze niet meer te wijzigen. Op die manier proberen we tijdig aan ieders kamerkeuze te voldoen.

Word onze partner in veilige zorg

TIP In ons ziekenhuis wordt u vóór 12 uur ontslagen. Regel tijdig uw vervoer.

Voor uw verblijf

- ☐ Persoonlijke kledij.
- ☐ Toiletgerief.
- ☐ Nachtkledij, kamerjas, gesloten pantoffels.
- ☐ Boeken en tijdschriften.
- ☐ Eventueel gsm, tablet of laptop om met familie in contact te blijven + opladers.
- ☐ Een knuffel voor uw kind.
- ☐ **Opgelet, breng zelf handdoeken en washandjes mee.**

Voor het medisch team

- ☐ Ingevulde preoperatieve vragenlijst
- ☐ (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 bloedtoediening 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.

Wat moet u regelen voor u het ziekenhuis verlaat?

- ☐ **Informeer** uw familie.
- ☐ **Regel** vervoer.
- ☐ **Zorg** indien nodig voor **thuisopvang** of -begeleiding. U kunt daarvoor contact opnemen met een sociaal werker van onze dienst patiënten-begeleiding (tel. +32 3 821 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.



TIP Breng zo weinig mogelijk persoonlijke spullen mee en laat waardevolle voorwerpen thuis. Geld heeft u nauwelijks nodig. In de cafetaria of de winkel kan u met bancontact betalen.

Onze medewerkers stellen alles in het werk om u zo optimaal mogelijk te verzorgen. Help hen 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. Kijk uw naam, voornaam en geboortedatum op uw identificatiearmbandje na.



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 en uw bezoek gebruiken het best regelmatig handalcohol of zeep voor handhygiëne. U vindt handalcohol in elke patiëntenkamer.



Vermijd vallen

Als patiënt loopt u soms risico op vallen omdat u lang in bed ligt, slecht te been bent, medicatie gebruikt, ... 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'.

Weet welke geneesmiddelen u neemt

Neem voor uw opname een lijst mee met de medicatie die u al neemt: namen en dosering. U hoeft de medicatie zelf niet mee te nemen naar het ziekenhuis.

Durf vragen stellen over de geneesmiddelen die u voorgeschreven krijgt. Ook als deze er anders uitzien dan u verwacht had.

Stel vragen als u iets niet begrijpt

Tijdens een overdracht aan uw bed geven verpleegkundigen die van shift wisselen informatie over u door. We delen enkel de gegevens die belangrijk zijn om u verder goed te verzorgen. **Luister dus aandachtig mee.** Zo kan u nagaan of alle gegevens correct zijn en bent u ook zelf op de hoogte.

U mag gerust vragen stellen of extra informatie geven. Daarnaast maakt u kennis met de verpleegkundige die vanaf dan verantwoordelijk voor u is.

27.987

Elk jaar overnachten er gemiddeld zo'n 27.987 patiënten in het UZA. (jaarcverslag 2022)

De eerste kennismaking: wie zorgt er voor u?

Verpleegkundigen, zorgkundigen, artsen, paramedici,...
In een ziekenhuis lopen heel wat medewerkers rond. Ze werken multidisciplinair samen om u de beste zorg te geven.

In het UZA werken we multidisciplinair samen, dat wil zeggen dat artsen, verpleegkundigen en paramedici met verschillende specialisaties uw diagnose en behandeling bekijken. Daarnaast houden we contact met uw huisarts of verwijzende arts.

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. 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 brengen, enzovoort. Ze plaatsen geen sondes, verzorgen geen wonden en vervangen geen verbanden.

Artsen en arts-specialisten in opleiding

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 (ASO)** bij. De artsen kijken de bloeduitslagen 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 een verpleegkundige aanwezig. Als uw familie met de behandelende arts wil spreken, maak dan een afspraak via de verpleegkundige.

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

Paramedici

Afhankelijk van uw traject in het UZA worden verschillende andere zorgverleners (kinesitherapeuten, ergotherapeuten, patiëntenbegeleiding, psychologen, ...) betrokken bij uw zorg.

TIP Niet zeker wie aan uw bed staat? Vraag onze zorgverleners gerust naar hun naam en functie.



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 éénpersoonkamers en kamers voor twee en vier personen. Niet alle verpleeg-eenheden hebben vierpersoonkamers. We vragen u om 48 uur voor uw opname uw kamerkeuze niet meer aan te passen.

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

Bij uw inschrijving moet u het wettelijk formulier 'opnameverklaring' **invullen en ondertekenen** om uw kamerkeuze te bevestigen. 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, smartphone 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: brood met beleg.
- **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.
- **vanaf 20 u.** - U krijgt eventueel avondmedicatie en we zorgen indien nodig voor een aangepaste slaaphouding.

Lees meer over bezoek op pagina 16.

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. 26). 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 digitaal patiëntendossier. Raadpleeg je medische dossier **online** via de UZA@home app (het patiëntenportaal van het UZA), via www.CoZo.be of via www.mijngezondheid.belgie.be.

UZA@home

Raadpleeg uw medisch dossier en volg uw zorgtraject van thuis uit op via <https://home.uza.be> of download de UZA@home app via de QR-code hieronder:



Het eten: suggestie van de dag

Gevarieerd en gezond eten bevordert het genezingsproces. Het UZA bereidt elke dag zo'n 1.200 maaltijden.

Ontbijt: brood met beleg
Middagmaal: warme maaltijd
Avondmaal: brood met beleg



Wordt u opgenomen op het dagziekenhuis, dan is er geen maaltijd voorzien. Na uw ingreep kan u wel water, appelsap en een koekje nemen.

In het UZA verandert **het menu** elke dag. De chef stelt u bovendien dagelijks een suggestie voor. U wordt voor iedere maaltijd bevraagd door een zorgkundige van de afdeling. **Maar wist u dat u uw maaltijd ook zelf kan samenstellen via de UZA@home app?** Download de UZA@home app via de QR-code op de pagina hiernaast.

Bij een dieet kan u uw maaltijden zoveel mogelijk afstemmen naar uw persoonlijke smaak. Zo kunt u zelf aangeven wat u niet lust en er is bijzondere aandacht voor voedselallergieën, dieetvoorschriften en plantaardige voeding. 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 diëtist om samen met u uw voeding op peil te krijgen.

Zelf voeding en drank meebrengen naar het ziekenhuis is afgeraden. Omdat we hierop zelf geen kwaliteitscontrole kunnen uitoefenen, consumeren patiënten dat **op eigen risico**. Het ziekenhuis is niet verantwoordelijk voor schadegevallen als gevolg van door de patiënt meegebrachte voeding en drank.

Op de **dag van ontslag** wordt geen avondmaaltijd meer voorzien. Hou hier rekening mee als u pas na 17 uur kan vertrekken.

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

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 / www.maguza.be

Het zorgmagazine van het UZA is er voor wie meer wil weten over gezondheid. Over wetenschap en diepe innovatie in de zorg. Over oplossingen voor grote gezondheidsvraagstukken van de komende decennia. Laat je inspireren door een mix van toegankelijke gezondheids- en wetenschapsverhalen, verteld door onze eigen specialisten, patiënten en zorgpartners.

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.

Bistro

In de bistro 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&Go Delhaize

In de winkel in de hal vindt u niet alleen cadeautjes en bloemen, maar ook speelgoed, tijdschriften en boeken.

Leonidas Café

In het Leonidas Café kan u terecht voor koffie, thee, gebak, pralines en zoetigheden.

De **openingstijden** van de broodjesbar, de bistro, het Leonidas Café en de Shop&Go Delhaize 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 kiss-and-ride-zone of aan de parkeertoren voor bezoekers 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. Geen muntstuk bij? Vraag een munt aan het onthaal.

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
Drie Eikenstraat 655
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 en aan de achteruitgang van het auditorium (route 12).

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. Enkel de ingang op de dienst spoedgevallen blijft geopend.

Abonneer je gratis op het printmagazine van Maguza of de e-nieuwsbrief via www.maguza.be/abonnement-maguza of de QR-code.



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. +32 3 821 37 00**. Of u gaat even langs (**route 73**).

Psychologen

Confrontatie met ziekte doet veel vragen en twijfels rijzen. U en uw familie kunnen bij een psycholoog terecht voor psychologische begeleiding bij het ziekteproces, zowel tijdens als na de behandeling. Vraag de arts of verpleegkundige een psycholoog te contacteren.

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 cafetaria in de inkomhal gaan. Meer info op **tel. +32 3 821 37 00**.

Begeleiders voor blinden of slechtzienden

Bent u blind of slechtziend, dan kunt u eventueel een beroep doen op een **vrijwilliger** om u te begeleiden. **Assistentiehonden** zijn op de meeste plaatsen toegelaten, ook in de bistro en de winkels. Ze zijn niet toegelaten op afdelingen voor intensieve zorg, 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 naaste staan in voor de opvang en verzorging. Meer informatie vindt u via www.uza.be/blinden-slechtzienden-en-slechthorenden.

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. +32 3 821 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 het personeelsrestaurant (**route 30**). Iedereen is welkom. De stille ruimte 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.

Pedagogisch medewerkers

De pedagogisch medewerkers maken het verblijf van je kind net iets leuker. Ze komen langs om met je kind te spelen, knutselen, tekenen, zingen, ... en ze organiseren doorheen het jaar interactieve activiteiten.

Snoezelruimte

Een lang ziekenhuisverblijf kan stress veroorzaken bij kinderen. De ziekte en de behandeling, een vreemde omgeving en onbekende gezichten kunnen voor spanningen zorgen. Een bezoek aan de snoezelruimte kan dat compenseren. Het gaat zowel om ontdekken als om genieten, in een sfeervolle omgeving. Alle zintuigen zijn betrokken: er valt van alles te zien, te horen, te voelen, te ruiken en soms ook te proeven. Snoezelen laat de kinderen tot rust komen, maar kan hen ook aanzetten om weer op ontdekking te gaan.

Kinderraad

Elke drie maanden komt de kinderraad samen. Als chronische patiënten kennen ze het ziekenhuis als geen ander. Ze leggen hun frisse ideeën op tafel om het ziekenhuisbezoek voor alle patiënten wat aangenamer te maken. Ook zin om deel te nemen? Mail naar pedagogischmedewerker@uza.be.



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: 16u30 tot 19u30
- weekend- en feestdagen: 15u30 tot 19u30

Lees steeds de actuele bezoeken na via www.uza.be/bezoeken.

Koningin Mathilde Moeder- en kind-centrum

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 24 tot 29**.

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 routennummer.

Een bloemetje bij?

Koop dan een **ecovaas** in de supermarkt, de gift shop of aan de automaat in de inkomhal van het UZA of in het Koningin Mathilde Moeder- en kindcentrum (route 24 tot 29). Op de verpleegeenheden zijn geen vazen beschikbaar door het risico op infectie. 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.

Bezoekers en familieleden kunnen terecht in **ZorgHotel Drie Eiken**, vlakbij het UZA. Meer info op www.drie-eiken.com of tel. 03 821 12 11.

Patiënten en bezoekers die regelmatig in het ziekenhuis moeten zijn, kunnen een **10-beurtenkaart** aankopen. Lees meer op pag. 25.

1.342

kindjes zijn in 2022 in het UZA geboren.



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

In het UZA streven we naar continue kwaliteitsverbetering en patiënttevredenheid. Bekijk onze resultaten en verbeterinitiatieven via www.zorgkwaliteit.be.

Deel ook jouw ervaring met ons. Lees meer op pag. 26.



Uw ontslag uit ons ziekenhuis

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

Wanneer mag u het ziekenhuis verlaten?

Algemeen geldt dat u in ons ziekenhuis **vóór 12u** wordt ontslagen. Uw ontslag wordt steeds met uw arts besproken. 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 het ziekenhuis verlaat?

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 het ziekenhuis verlaat?

- ☐ **Informe**er uw familie.
- ☐ **Regel** vervoer.
- ☐ **Zorg** indien nodig voor **thuisopvang** of -begeleiding. U kunt daarvoor contact opnemen met een sociaal werker van onze dienst patiënten-begeleiding (**tel. +32 3 821 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.



Nazorg

Moet u nog op controle na uw opname?

Als u voor controle op **raadpleging** wordt verwacht, vergeet dan niet mee te brengen:

- ☐ **Identiteitskaart of kids-ID** (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:

rechtstreeks op uw raadpleging

ALS

- u eerder als patiënt in het UZA kwam.
- u aangesloten (en in regel) bent bij een Belgisch ziekenfonds.
- u een afspraak hebt op de afdeling NMR, preoperatieve onderzoeken of radiotherapie.

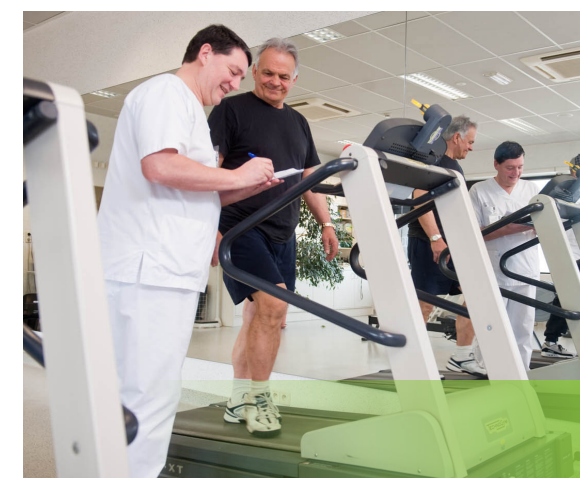
U kan meteen doorlopen naar de route vermeld op uw afspraakbevestiging. Aangekomen op de juiste dienst meldt u zich aan bij de balie en neemt u plaats in de wachtzaal. Uw arts haalt u hier op.

bij de centrale inschrijvingen aan de inschrijfzuil (links van de wachtzaal in de inkomhal)

ALS

- u voor het eerst als patiënt naar het UZA komt.
- u niet aangesloten (of niet in regel) bent bij een Belgisch ziekenfonds.
- u komt voor een arbeidsongeval, expertise, studie of als donor.
- een OCMW of andere instantie borg staat voor de betaling van de kosten.

Neem een ticket aan de infokiosk en neem plaats in de wachtzaal. Wacht tot uw nummer op het scherm verschijnt en meld u aan bij de inschrijfbalie.



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.

Let op: neem steeds uw eID, KidsID of ISI+-kaart mee naar het UZA. Heeft u vanaf 01/01/2024 uw eID, KidsID of ISI+-kaart niet bij in het ziekenhuis? Dan betaalt u steeds een voorschot voor medische verstrekkingen.

Wanneer krijgt u uw ziekenhuisfactuur?

Ongeveer 6 weken na uw ontslag
ontvangt u een ziekenhuisfactuur met de kosten voor verblijf, geneesmiddelen, onderzoeken, behandelingen, synthese- en/of prothesemateriaal en diversen.

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 **u** 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, bloedderivaten, 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 debiteuren-administratie op **tel. 03 821 31 28** (vanuit het ziekenhuis **tel. 31 28**).

Schrijf hier uw notities

[illegible]

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 wachtlijst 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 bij leven **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.

De voorafgaande wilsverklaring

In het document 'de voorafgaande wilsverklaring' kunt u de zorg vastleggen die u in de toekomst verlangt, voor het geval dat u later uw wil niet meer zou kunnen uiten.

Daarin komen volgende zaken aan bod:

- Een vertegenwoordiger aanduiden
- Behandelingen/onderzoeken weigeren die geldig zijn bij een onomkeerbare toestand van wilsonbekwaamheid (dit wordt ook negatieve wilsverklaring genoemd)
- Wilsverklaring euthanasie bij onomkeerbaar coma
- Wilsbeschikking inzake wijze van teraardebestelling
- Verklaring voor orgaandonatie
- Lichaam schenken aan de wetenschap

Via de dienst patiëntenbegeleiding kan u dit document verkrijgen.

Euthanasieverklaring

Euthanasie is volgens de euthanasiewet van 2002 'het opzettelijk levensbeëindigend handelen door een ander dan de betrokkene, op diens verzoek.' Die andere is altijd een arts. Wettelijk gezien is er geen absoluut recht op euthanasie, ook niet als aan alle voorwaarden is voldaan. Een arts kan altijd beslissen niet op het euthanasieverzoek in te gaan.

Euthanasie is alleen wettelijk als de patiënt zich bevindt in een medisch uitzichtsloze toestand van aanhoudend en ondraaglijk fysiek of psychisch lijden, dat niet kan worden verholpen. De toestand is het gevolg van een ernstige en ongeneeslijke aandoening, veroorzaakt door ziekte of een ongeval. Niet-ontvoogde minderjarigen kunnen enkel om euthanasie vragen wanneer ze ondraaglijk fysiek lijden.

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.

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 klinische studies. 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.

Patiëntenadviesraad

Om het onderzoek in het UZA nog beter af te stemmen op de behoeften en wensen van de patiënt, lanceerden we begin 2023 een patiëntenadviesraad.

Wil jij hier deel van uitmaken en mee het onderzoek binnen UZA sturen? Meld je aan via www.uza.be/patientenadviesraad-onderzoek.

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-UAntwerpen 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-UAntwerpen geeft advies bij alle ethische aspecten in het kader van patiëntenzorg en wetenschappelijk onderzoek. Het bestaat o.a. uit artsen van binnen en buiten het ziekenhuis, een jurist, een farmacoloog, een verpleegkundige en een ethicus. De werking en de taken van het ethisch comité zijn wettelijk vastgelegd. Voor meer informatie kan u contact opnemen met ethischcomite@uza.be

Ethisch handelen

De medische raad, het directiecomité en de raad van bestuur van het UZA hebben procedures goedgekeurd om er over te waken dat alle medewerkers onderzoek uitvoeren volgens de geldende internationale richtlijnen en ethische principes.

De weg naar het UZA

Drie Eikenstraat 655, 2650 Edegem

Adres
UZA, Drie Eikenstraat 655, 2650 Edegem

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

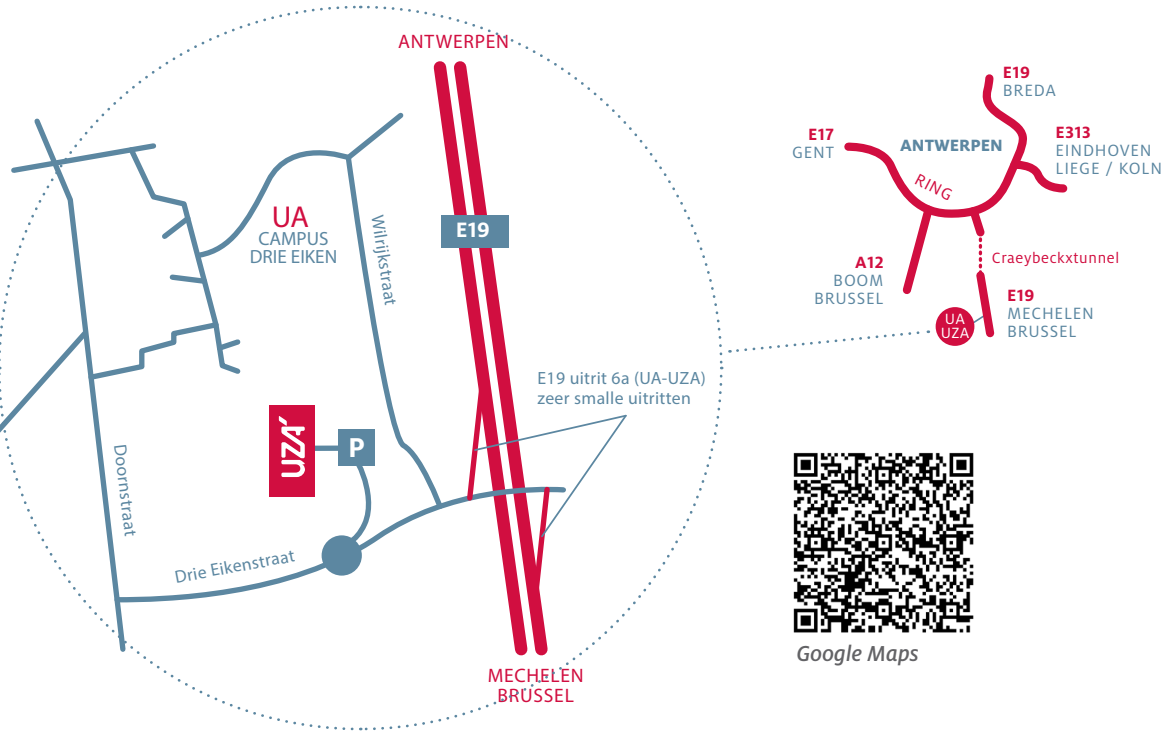
- **Vanuit Gent (E17)**
Neem de derde afrit na de Kennedytunnel (E19 richting Mechelen-Brussel).*
- **Vanuit Luik of Eindhoven (E313)**
Volg de richting Gent (E17) en neem op de ring de aansluiting naar de E19 richting Mechelen-Brussel.*
- **Vanuit Breda (E19)**
Neem op de Antwerpse ring de aansluiting 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 lijnnummers en de busregeling vanaf het station vindt u als bijlage en op www.uza.be.



Adres: UZA, Drie Eikenstraat 655, 2650 Edegem

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.

Op de parking bevinden zich 92 **plaatsen voor personen met een beperking**, waar dezelfde tarieven gelden. Leg uw parkeerkaart voor personen met een beperking 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 parkeertoren. Vanaf het tijdstip van betaling heeft u 30 minuten om de parking te verlaten. Minder dan 30 minuten parkeren is gratis.

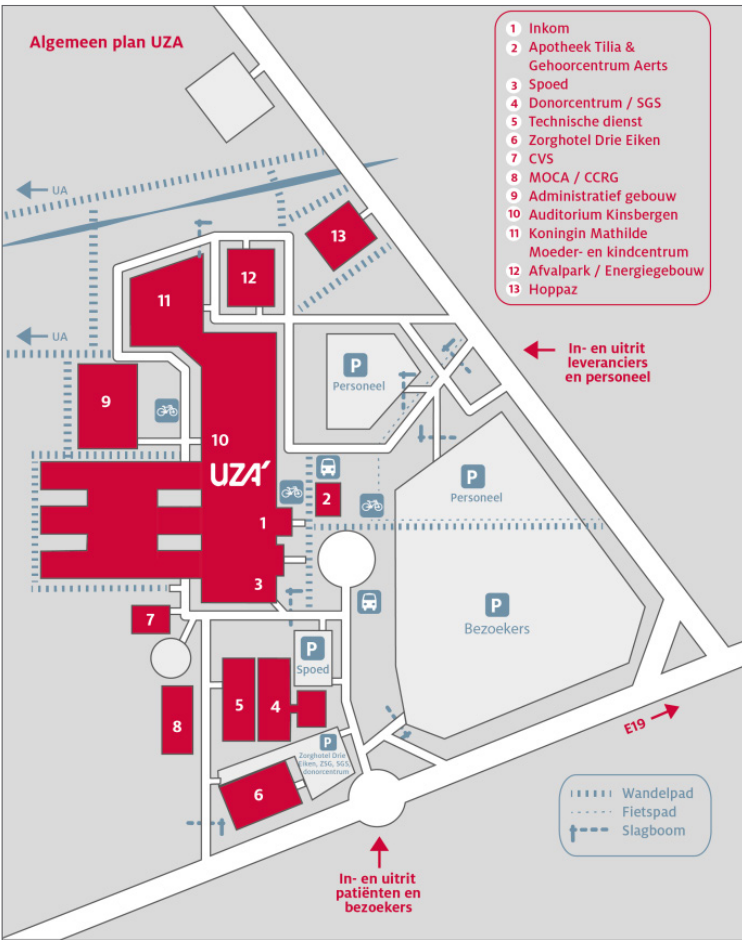
Patiënten en bezoekers die regelmatig in het ziekenhuis moeten zijn, kunnen een **10-beurtenkaart** aankopen.

Meer informatie over de meest recente **tarieven** vindt u op www.uza.be/parking.

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.



Tot uw dienst

Telefoonnummers

- Algemeen UZA-nummer / +32 3 821 30 00
- Facturen Inlichtingen / +32 3 821 31 28
- Ombudsdienst / +32 3 821 31 60
- Onthaal en opname / +32 3 821 31 01
- Patiëntenbegeleiding / +32 3 821 37 00
- Sociale begeleiding / Levensbeschouwelijke begeleiding / +32 3 821 37 00
- School in het UZA / +32 3 821 58 97 / +32 3 821 58 86
- Spoedgevallen / +32 3 821 38 06
- Tolken (diverse talen en tolken voor doven en slechthorenden) / +32 3 821 37 00

Heeft u nog vragen?

Heeft u na het lezen van onze onthaalbrochure toch nog vragen? Onze medewerkers staan voor u klaar. Ook op onze website vindt u extra informatie: www.uza.be.

Iets verloren?

Neem dan eerst contact op met de consultatie of verpleegafdeling waar u verbleef. Kunnen ze u daar niet helpen? Vul dan het online formulier in via www.uza.be/iets-verloren. We volgen tot drie maanden na uw aanvraag op of uw verloren item weer opduikt.

Ombudsdienst

In het UZA stellen we alles in het werk om u zo goed mogelijk te verzorgen. 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. +32 3 821 31 60, schrijven** naar UZA Ombudsdienst, Drie Eikenstraat 655, 2650 Edegem, of **mailen** naar ombudsdienst@uza.be.

Huishoudelijk reglement

Om het voor iedereen aangenaam en veilig te houden, geldt er wel een huishoudelijk reglement. Dit reglement geeft aan wat u van ons mag verwachten, en wat wij van u verwachten bij een bezoek aan ons ziekenhuis. Het huishoudelijk reglement geldt in het ziekenhuis en op het domein daaromheen, zoals de parking. Lees het na via www.uza.be/huishoudelijk-reglement

Patiënttevredenheid

Uw ervaringen met het UZA helpen ons om onze zorg- en dienstverlening voortdurend te verbeteren. Daarom peilen wij regelmatig naar de patiënttevredenheid via enquêtes. Lees meer over patiënttevredenheid in het UZA via www.uza.be/patienttevredenheid.

Maar ook buiten deze enquêtes zijn wij permanent geïnteresseerd in uw mening om de zorg te optimaliseren. Bent u tevreden over uw zorg, of hebt u bepaalde suggesties? Laat het ons dan weten via de ombudsdienst of vul het formulier 'Uw mening maakt ons beter' in en mail het naar de ombudsdienst of deponeer het in de brievenbussen in de inkomhal van het UZA en aan de liften van de raadplegingen. Suggesties of complimenten delen we ook graag met de betrokken dienst of persoon.

We organiseren op bepaalde diensten ook regelmatig focusgesprekken.

Dankzij uw mening kunnen wij waar nodig onze dienstverlening bijsturen. Alvast bedankt voor uw inbreng.

Privacy

Om kwaliteitsvolle zorg aan te bieden, verzamelen we uw persoonsgegevens. We hebben bijzondere aandacht voor de bescherming van uw gegevens:

- We lichten telkens duidelijk en transparant toe waarvoor we de persoonsgegevens gebruiken.
- We bewaren enkel gegevens die we nodig hebben om onze zorgverlening optimaal aan te bieden.
- We streven ernaar uw gegevens nauwkeurig en correct te verwerken.
- We bewaken de bewaartermijn van uw gegevens, zodat we ze niet langer dan noodzakelijk bewaren.
- Het ziekenhuis neemt maatregelen om uw gegevens te beschermen tegen onbevoegden, verlies of vernietiging.
- Onze verantwoordelijkheid over uw persoonsgegevens dragen we uit naar al onze medewerkers die ermee in aanraking komen.

Voor algemene vragen over uw privacy richt u zich tot de functionaris gegevensbescherming via **DPO@uza.be** of **+32 3 821 52 88**.