

Op raadpleging in het UZA

Informatiebrochure patiënten



Beste patiënt,

Welkom in het UZA voor uw raadpleging of onderzoek. Wat zijn uw rechten en plichten? Waar meldt u zich aan? Hoe geven we u veilige zorg? En wat met de factuur? In deze folder vindt u kort enkele antwoorden.

Nog vragen?

Stel ze gerust aan de administratieve medewerker of uw zorgverlener!

Uw rechten en plichten

Goede afspraken zorgen voor vertrouwen en openheid tussen zorgverlener en patiënt.



Wat mag u van ons verwachten?

- > De zorgverlener biedt u kwalitatieve zorg.
- > De zorgverlener geeft u duidelijke en volledige informatie.
- > De zorgverlener respecteert uw privacy.
- > Als patiënt kiest u vrij uw zorgverlener.
- > U hebt toegang tot het patiëntendossier.
- > U geeft toestemming voor een behandeling.
- > U kunt terecht bij de ombudsdienst.

Wat verwachten wij van u?

- > U geeft juiste informatie over uw identiteit.
- > U verleent uw medewerking.
- > U betaalt voor uw behandeling.
- > U behandelt materialen met zorg.
- > U leeft de huisregels na.
- > U respecteert de zorgverleners.

Meer info?

- www.uza.be/patientenrechten
- in de folder bij de ombudsdienst

Vragen, opmerkingen, suggesties of klachten?

UZA ombudsdienst

Wilrijkstraat 10, 2650 Edegem

Openingsuren: ma-vrij: 10 - 16 u.

Tel: 03 821 31 60

E-mail: ombudsdienst@uza.be

Locatie: in de centrale inkomhal, achter de grote trap

**Respectvol met elkaar omgaan,
daar wordt iedereen beter van.**

Uw raadpleging in het UZA

Alles over afspraken,
aanmelden en inschrijven.



Hoe maakt u een afspraak voor een raadpleging of onderzoek?

- > Een nieuwe afspraak: bel de medische dienst, telefoonnummers vindt u via www.uza.be/specialismen, of bel het algemene nummer 03 821 30 00
- > Een vervolgaafspraak: aan de balie van de medische dienst

Opgelet

- > Soms hebt u een verwijsbrief van uw arts nodig!
- > De raadplegingen zijn gesloten tijdens het weekend, op wettelijke feestdagen en op brugdagen.

Hoe annuleert u een afspraak?

Verwittig tijdig de dienst als u niet kunt komen. Anders kunnen er administratieve kosten aangerekend worden.

Waar meldt u zich aan?

Ga rechtstreeks naar de dienst van uw afspraak:

- > Als u een UZA-kaart bij hebt.
- > Als u aangesloten bent én in orde bij een Belgisch ziekenfonds.
- > Voor een NMR / MRI scan.
- > Voor preoperatieve onderzoeken.
- > Voor het oncologisch-hematologisch dagcentrum.

Ga naar de centrale inschrijvingsbalie in de inkomhal:

- > Als een van de bovenstaande zaken niet geldt voor u.
 - > Bij een arbeidsongeval, expertise, donatie of studie.
 - > Als het OCMW of Fedasil uw kosten betaalt.
- Bij uw inschrijving krijgt u een UZA-kaart.
Breng deze mee bij uw volgende bezoeken aan het UZA.

Financiële informatie

Een woordje uitleg over voorschotten en de factuur.



Wie moet een voorschot betalen?

U betaalt een voorschot van € 50 per raadpleging als:

- u niet bij een Belgisch ziekenfonds bent.
- u geen adres hebt.
- u niet kunt aantonen dat het OCMW of een andere instantie uw kosten betaalt.
- u achterstallige onbetaalde facturen hebt.
- op sommige raadplegingen.

In de meeste andere gevallen betaalt u geen voorschot.

Wat met de factuur?

Belgische patiënten

- Bent u bij een Belgisch ziekenfonds?
Via de 'derdebetalersregeling' sturen we de factuur rechtstreeks naar uw ziekenfonds. Het remgeld en sommige medische kosten moet u zelf betalen. Daarvoor krijgt u een factuur 6 weken na uw raadpleging of onderzoek. Bezorg het groene attest (getuigschrift voor verstrekte hulp) aan uw ziekenfonds voor een tussenkomst.
- Bent u niet bij een Belgisch ziekenfonds?
Dan krijgt u de factuur op uw verblijfsadres.
- Komt u voor een arbeidsongeval of expertise?
De factuur gaat rechtstreeks naar de verzekeringsinstelling.
- Betaalt het OCMW of Fedasil uw kosten?
Dan wordt de factuur rechtstreeks aan hen verstuurd.

Nederlandse patiënten

Het UZA stuurt de factuur rechtstreeks naar bepaalde Nederlandse zorgverzekeraars. U ontvangt een factuur op uw thuisadres voor de kosten die uw zorgverzekering niet vergoedt.

Europese patiënten

Hebt u een geldige Europese Ziektekosten Verzekeringskaart? Dan betaalt een Belgisch ziekenfonds uw kosten rechtstreeks. U ontvangt een factuur op uw thuisadres voor de kosten die uw ziekenfonds niet vergoedt.

Niet-Europese patiënten

U ontvangt de volledige factuur (na afhouding van het betaalde voorschot) op uw thuisadres.



De factuur betalen

Betaal uw factuur binnen 30 dagen na ontvangst.

Vragen, opmerkingen of betalingsproblemen?

UZA debiteurenadministratie

Wilrijkstraat 10, 2650 Edegem

Openingsuren: ma-vrij: 8 - 12 u. en 13 - 16.30 u.

Tel.: 03 821 31 28

E-mail: facturen@uza.be

Veilige en kwaliteitsvolle zorg

Het UZA streeft hoge kwaliteitsnormen na. U als patiënt staat hierbij centraal. Waaraan besteden wij extra aandacht? Hoe kunt u meewerken? Lees het hier. Samen met u maken we onze zorg beter!



Handhygiëne



Met goede handhygiëne voorkomen we ziekenhuisinfecties. Zorgverleners gebruiken handalcohol, zeep of handschoenen voor en na elk patiëntencontact. Ze dragen geen nagellak, ringen, armbanden, horloges of lange mouwen.

Wijs onze zorgverleners er gerust op als u zou merken dat ze vergeten handhygiëne toe te passen. Ook u wast best regelmatig uw handen met zeep of ontsmet ze met handalcohol.

Informatieoverdracht



In het UZA komt u in contact met verschillende zorgverleners. Via speciale communicatietechnieken geven we uw gegevens vlot aan elkaar door. Zo zijn alle zorgverleners die voor u instaan op de hoogte van uw situatie.

Patiëntidentificatie

Onze medewerkers moeten op elk moment weten wie u bent om u veilig de juiste zorg te kunnen geven.

Tijdens uw raadpleging

Onze administratieve medewerkers en zorgverleners vragen regelmatig uw naam, voornaam en geboortedatum tijdens uw raadpleging. Als zij uw identiteitsgegevens niet vragen voor u een behandeling of onderzoek ondergaat, aarzel dan niet om hen hierop te wijzen.

Voor een ingreep, inwendig onderzoek of behandeling

We controleren nog eens al uw gegevens voor elke medische handeling. Zo verzekeren we dat we de juiste ingreep bij de juiste persoon uitvoeren. Werk goed mee aan deze controle.

Valpreventie



In het UZA trachten we vallen zoveel mogelijk te voorkomen. Patiënten lopen meer risico op vallen omdat ze bijvoorbeeld slecht te been zijn of medicatie gebruiken.

Vallen kan ernstige gevolgen hebben. De zorgverleners in het UZA zijn alert voor valrisico's en zullen de nodige maatregelen nemen.

Bent u de voorbije 6 maanden gevallen? Of denkt u dat u makkelijk zou kunnen vallen? Meld dit dan aan uw arts tijdens uw raadpleging!
Draag gesloten schoenen als u zich verplaatst.
Als u makkelijk valt, laat u dan begeleiden door een begeleider of de zorgverlener.

Nog vragen? Meer info?

Hebt u nog vragen over veiligheid en kwaliteit in het ziekenhuis? Wilt u iets weten over uw diagnose, onderzoek of behandeling?

Zeg dit dan gerust aan de administratieve medewerker, uw verpleegkundige of uw arts! Zij helpen u graag verder.

Overnachten vlakbij het UZA

Komt u voor een raadpleging, onderzoek of behandeling naar het UZA en verblijft u graag vlakbij, dan kunt u terecht in **zorghotel Drie Eiken**. Een plek waar u met uw familie kan overnachten of herstellen in alle rust en comfort.


Meer info en reserveren:

www.drie-eiken.com en tel. +32 3 821 12 11.

U kunt ook terecht in **Gastenverblijf Ter Weyde** voor een eenvoudige overnachting vlakbij het UZA.

Meer info en reserveren:

www.uza.be/terweyde en tel. +32 3 440 48 18.

UZA / Wilrijkstraat 10 / 2650 Edegem
Tel +32 3 821 30 00 / www.uza.be
Volg ons op facebook  en twitter 