ZAS Hoge Beuken

Alles wat je moet weten over ZAS Hoge Beuken







ZIEKENHUIS aan de STROOM

Welkom

Je arts heeft samen met jou beslist dat je een ingreep, behandeling of onderzoek moet ondergaan. Hiervoor is een opname in het ziekenhuis nodig.

Deze brochure geeft je praktische informatie over je verblijf. Lees alles rustig na, zo ben je goed voorbereid. Bij een onverwachte opname, bijvoorbeeld een spoedopname, kan je verblijf anders verlopen dan dat we in deze brochure bespreken.

Heb je nog vragen of opmerkingen? Spreek je arts of verpleegkundige aan, ze helpen je graag verder.

We wensen je een aangenaam verblijf en een snel herstel.

Heb je een fout gezien in een brochure?
Meld het ons via **zas.be/fout-in-brochure**

Erkenningsnummer 009: ZAS Cadix, ZAS Elisabeth, ZAS Hoge Beuken, ZAS Joostens, ZAS Middelheim, ZAS Palfijn, ZAS Paola (Kinderziekenhuis), ZAS UKJA (Universitaire Kinder- en Jeugdpsychiatrie Antwerpen) **Erkenningsnummer 099:** ZAS Augustinus, ZAS Sint-Jozef, ZAS Vincentius **Erkenningsnummer 998:** ZAS PZ Stuivenberg (Psychiatrisch Ziekenhuis) **Erkenningsnummer 039:** ZAS PVT Antwerpen (Psychiatrisch Verzorgingstehuis) **Zijn ook deel van ZAS:** ZAS Medisch Centrum Kaai 142, ZAS Polikliniek Hof ter Schelde, ZAS Plantin, ZAS Magazijn Luchtbal, ZAS Magazijn Terbeke

index

Alles over je opname 01

Een helpende hand, een luisterend oor 02

Bezoek 03

Factuur 04

Huisregels 05

Jouw rechten als patiënt 06

Geef je mening 07

ZAS bereiken 08

Mijn ingreep vindt plaats: .....

.....

Datum: .....

Uur: .....


Alles over
je opname
01

Alles over je opname

01

Je wordt opgenomen op een campus van ZAS. Wat moet je weten?

- Je gegevens doorgeven en een kamer kiezen
- Je medische vragenlijst invullen
- Wie breng je op de hoogte?
- Wat breng je mee?
- Hoe bereid je je voor op een ingreep of onderzoek?
- Wanneer moet je in het ziekenhuis zijn?
- Opname zonder overnachting
- Samen voor veilige zorg
- Op het menu
- Extra comfort
- Naar huis

Belangrijk

Ben je ziek of wil je om een andere reden je opname annuleren? Laat dit zo snel mogelijk weten. Neem contact op met je arts (als je ziek bent) of telefoneer naar het ziekenhuis.

Heb je niets of laattijdig (minder dan 24 uur voor de opname) iets laten weten? Dan kunnen we een administratieve kost aanrekenen.

Je gegevens doorgeven en een kamer kiezen



Word je opgenomen in ZAS Hoge Beuken? Dan ben je doorverwezen door een andere campus van ZAS. Je hoeft geen administratieve gegevens meer door te geven. Als dat mogelijk is, is het handig dat jij of een begeleider nog even naar de balie komt. Dan overlopen we samen je gegevens en bekijken we of alles in orde is voor jouw verzekering.

Kamerkeuze

De keuze van je kamer bepaalt voor een groot deel de prijs van je opname.

Uit welke kamers kan je kiezen?



Twee- of meerpersoonskamer

- Afhankelijk van je ingreep of behandeling, krijg je een zetel of bed in een kamer die je deelt met andere patiënten.
- Je betaalt geen supplement (extra kosten) op de wettelijke kamerprijs en je arts mag geen ereloonsupplement aanrekenen.



Eenpersoonskamer

- Afhankelijk van je ingreep of behandeling, krijg je een zetel of bed in een kamer voor jou alleen.
- Je betaalt een supplement (extra kosten) op de wettelijke kamerprijs en je arts mag een ereloonsupplement aanrekenen (tot 200 %).

Tip

Meerkosten voor de kamer worden niet terugbetaald door het ziekenfonds. Wens je een eenpersoonskamer? Check vooraf bij je hospitalisatieverzekering waar ze in tussenkomen. Breng je hospitalisatieverzekering steeds op voorhand op de hoogte van je kamerkeuze.

Wist je dat?
Soms is de kamer van je keuze niet beschikbaar op de dag van je opname. Dan verblijf je in een andere kamer, zonder dat we je daar extra kosten voor aanrekenen.

Opnameverklaring
Ten laatste op de dag van je opname onderteken je een opnameverklaring. Door dit formulier te ondertekenen, ga je akkoord met je kamerkeuze, onze tarieven en de financiële voorwaarden van je opname.
Opgelet: dit document houdt geen rekening met de kosten van behandelingen of ingrepen.



Je medische vragenlijst invullen

Word je opgenomen voor een operatie, behandeling of onderzoek onder algemene of gedeeltelijke verdoving? Dan moet je vooraf een medische vragenlijst invullen. Je kan die in het ziekenhuis invullen, met hulp van een zorgverlener, of online via het patiëntenplatform **Mijn ZAS**.



Hoe log je in op Mijn ZAS?

Je kan inloggen met **Itsme**®
of je **elektronische identiteitskaart**

- Surf naar **mijn.zas.be**
- Klik op inloggen
- Kies hoe je wil inloggen en volg de instructies op het scherm
- Je krijgt een melding van een openstaande vragenlijst. Klik op uitvoeren.
- Klik op invullen bij de vragenlijst die je wenst in te vullen
- Kies bij elke vraag het antwoord van je keuze en klik op volgende

In sommige gevallen zijn vooronderzoeken nodig, zoals een bloedanalyse of elektrocardiogram (EKG). Meestal gebeuren deze onderzoeken meteen na de consultatie met je arts. Lukt dat niet? Kom dan op een ander moment langs in het ziekenhuis. Dat kan iedere dag van 8.15 tot 16 uur.

Wie breng je op de hoogte?

Je verwittigt voor je opname:

- Je directe omgeving, zodat er iemand voor je huis (en huisdieren) zorgt
- Je mantelzorger(s) en thuiszorgdiensten
- Je ziekenfonds
- Je hospitalisatieverzekering:
  Breng je hospitalisatieverzekering op voorhand op de hoogte van je opname en kamerkeuze. Zo weet je ook of ze de kamer van jouw keuze vergoeden.
- Je werkgever
- Bij een arbeidsongeval:
  - Je werkgever
  - De verzekeringsmaatschappij tegen arbeidsongevallen
    Opgelet: de arbeidsongevallenverzekering dekt geen kosten voor een eenpersoonskamer en de bijkomende ereloonsupplementen

Tips

- Heb je een afwezigheidsattest of attest van arbeidsongeschiktheid (zelfstandigen) nodig? Vraag dit meteen aan je arts en bezorg de attesten zo snel mogelijk aan je werkgever of ziekenfonds.
- Woon je in België, ben je gepensioneerd en wordt je pensioen aan huis betaald (postassignatie)? Laat bpost weten dat je op het moment van de uitbetaling in het ziekenhuis zal verblijven.

Wat breng je mee?

Voor de administratie

- Elektronische identiteitskaart (eID)
  Heb je geen eID? Breng dan een geldige verblijfsvergunning of vreemdelingenkaart mee.
- Je telefoonnummer of gsm-nummer en e-mailadres
- Naam en adres van je huisarts of verwijzende arts
- De gegevens van personen die we tijdens je verblijf kunnen bereiken
  Je kan een contactpersoon aanduiden. De contactpersoon wordt geregistreerd in jouw medisch dossier. Als het nodig is, zal de behandelend arts medische info tijdens je opname aan de contactpersoon bezorgen.
- Kaart of gegevens van je hospitalisatieverzekering
- Arbeidsongeval? Verzekeringsdocumenten, gegevens van je werkgever en dossiernummer
- Buitenlandse zorgverzekeraar? Formulier of kaartje van de zorgverzekeraar die borg staat voor de kosten. (Europese Ziekteverzekeringskaart, E112-formulier of CZ-kaart voor patiënten uit Nederland).
- Als dat voor jou van toepassing is: een waarborgregeling van het OCMW of bewijs dat een andere instantie borg staat voor de betaling van de kosten



Voor jezelf

- Je dagelijkse medicatie in de originele verpakking
- Hulpmiddelen (bril, hoorapparaat, kunstgebit, krukken, steun- en antitrombosekousen …)
- Ben je diabetespatiënt? Je glucometer en insuline
- Mobiele telefoon en oplader
- Iets om te lezen (boek, tijdschrift, kruiswoordraadsels …)

Als je blijft overnachten

- Toiletgerief
- Washandjes en handdoeken
- Ondergoed
- Nachtkledij
- Kamerjas
- Stevige pantoffels (gesloten en met antislipzool)

Tip

Grote sommen cash of waardevolle spullen zoals juwelen of dure elektronica laat je beter thuis. ZAS is niet aansprakelijk bij diefstal.

Wist je dat?

Soms vragen we je om voor je ingreep of opname een voorschot te betalen. Dat hangt af van de ingreep, kamerkeuze en of je in orde bent met het ziekenfonds. Dit kan met cash geld, met Bancontact, Mastercard of Visa. Heb je hier vragen over? Spreek 1 van onze medewerkers aan, ze helpen je graag verder.*

* Je kan maximaal 3.000 euro cash betalen. Trek indien nodig de kredietlimiet van je betaalkaart op.

Hoe bereid je je voor op een ingreep of onderzoek?

Word je opgenomen voor een ingreep of onderzoek onder algemene of gedeeltelijke (locoregionale) verdoving? Dan heeft je arts je vooraf geïnformeerd over nuchterheid en hygiëne.

Ik moet nuchter zijn, wat betekent dat?

- Op de avond voor je operatie, onderzoek of behandeling, mag je **vanaf 24 uur 's nachts niet meer eten, drinken, roken of snoepen**.
- Ben je diabetespatiënt? Dan neem je ook geen orale anti-diabetica en geen insuline (tenzij anders afgesproken met je arts).
- Heb je toch gegeten of gedronken? Meld dit dan zeker aan een verpleegkundige op je afdeling. We moeten, in het belang van je eigen gezondheid, de ingreep waarschijnlijk uitstellen.

Hoe moet ik me nog voorbereiden?

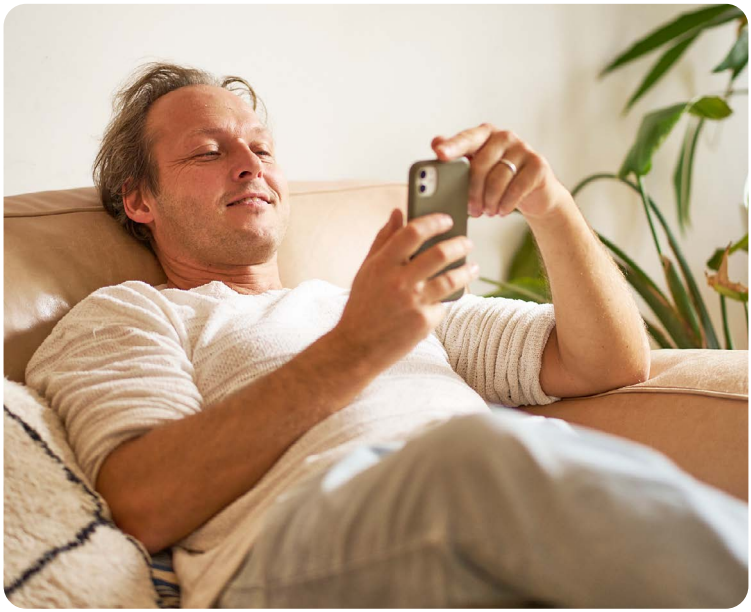
- Neem de avond en/of de ochtend voor je ingreep een uitgebreide douche. Besteed extra aandacht aan intieme verzorging, navel-, voet- en tandhygiëne.
- Verwijder make-up, nagellak, gelnagels, piercings, contactlenzen en juwelen. Bind lange haren samen.
- Voor sommige ingrepen moet je onthaard worden. Vraag aan je arts of dit in jouw geval nodig is. Dit doe je thuis de dag voor je ingreep, gebruik bij voorkeur een tondeuse of scheerapparaat en geen scheermesje om irritaties te voorkomen.

Wanneer moet je in het ziekenhuis zijn?

We contacteren je de werkdag voor jouw opname met het exacte uur van je ingreep, onderzoek of behandeling. Je krijgt een sms, e-mail of telefoon tussen 15 en 16 uur.

Uitzondering: word je opgenomen in ZAS Hoge Beuken? Dan vertelt een zorgverlener je bij de afspraak meteen het exacte uur van je ingreep of onderzoek.

Kreeg je geen bericht? Contacteer je zorgverlener of het ziekenhuis. Je vindt de telefoonnummers achteraan in deze brochure.



Opname zonder overnachting

Steeds meer ingrepen kunnen gebeuren zonder overnachting in het ziekenhuis. Onze campussen hebben daarvoor speciale afdelingen.

Hoe verloopt mijn dag?

Kom op tijd

Hou er rekening mee dat het uur van de afspraak niet altijd het uur van de ingreep of het onderzoek is. We nemen voor elke patiënt de tijd, zo kan iedereen zich rustig voorbereiden. Het is mogelijk dat je even moet wachten. We doen ons best om de wachttijden zo kort mogelijk te houden. Kom zeker op tijd, zo kan de planning goed verlopen.

Niet vergeten

Heb je bepaalde documenten nodig, zoals een attest voor je werkgever of een formulier voor arbeidsongeschiktheid? Vermeld dit bij je inschrijving, zo hebben we alles klaar bij jouw ontslag.



Ingreep onder algemene of gedeeltelijke verdoving

- wachtzaal
- kamer
- operatiekwartier
- recovery
- kamer

Kleine ingreep

- wachtzaal
- kamer
- operatiekwartier
- kamer

Wachtzaal

Kom op het afgesproken uur naar het ziekenhuis en meld je bij de centrale balie. Daarna neem je plaats in de wachtzaal tot een verpleegkundige je naar je kamer brengt.

Kamer

Op je kamer word je voorbereid op je ingreep. Samen overlopen we jouw gegevens. Afhankelijk van het type verdoving is het mogelijk dat je al medicatie krijgt in de kamer. Als het nodig is, prikken we een infuus.
Na de voorbereiding brengen we je naar het **operatiekwartier**. Het is mogelijk dat je even moet wachten.

Recovery

Onderga je een ingreep of onderzoek onder algemene of gedeeltelijke verdoving? Dan verblijf je nadien nog even in de recovery. Daar word je opgevolgd door onze verpleegkundigen.
Bij een kleine ingreep, infiltratie (inspuiting) of onderzoek onder lokale verdoving mag je in de meeste gevallen rechtstreeks naar je kamer.

Kamer

Na je operatie word je naar je kamer gebracht. Daar blijf je tot je goed wakker bent. Onze verpleegkundigen controleren je parameters en je krijgt iets om te drinken en iets kleins om te eten. Je arts zal je vertellen wanneer je naar huis mag.

Meest gestelde vragen

Mag iemand me begeleiden?

Wil je je bij een dagopname laten begeleiden door een kennis of familielid? In het dagziekenhuis mag je steeds 1 (volwassen) begeleider meenemen. Vraag een verpleegkundige waar jouw begeleider op je kan wachten.

Heb ik een eigen kamer?

Afhankelijk van je ingreep of onderzoek krijg je een kamer met een bed of een comfortabele zetel.
Kies je voor een meerpersoonskamer? Dan deel je de kamer met andere patiënten.

Waar laat ik mijn spullen?

Al onze kamers hebben lockers waar je jouw spullen kan achterlaten. Let op: je hebt een muntstuk van 1 euro nodig om de locker af te sluiten.

Samen voor veilige zorg

Een veilig verblijf is onze prioriteit. Help je mee?

Draag je identificatiebandje
Vraag je je af waarom we zo vaak je naam en geboortedatum vragen? Dat is een onderdeel van onze veiligheidscontrole. Zo zijn we zeker dat jij de juiste behandeling krijgt.
Tijdens je hele verblijf in het ziekenhuis draag je een polsbandje. Zo controleren we je identiteit. Verlies je je polsbandje? Laat het weten aan je zorgverlener.

Was je handen



Een goede hand- en hoesthygiëne zijn zeer belangrijk om infecties te voorkomen. Was je handen met water en zeep voor en na het eten, en na elk toiletbezoek. Vraag bezoekers om voor en na hun bezoek de handen te ontsmetten met ontsmettende handgel. Je vindt die aan de ingang van elke afdeling en in elke kamer. **Is je bezoek verkouden of ziek? Dan mogen ze niet langskomen.**

Praat over medicatie
Heb je vragen over de medicatie die je krijgt: bijvoorbeeld waarvoor je infuus dient of een bepaalde pil? Stel ze ons. We geven graag meer uitleg.

Kamer verlaten? Geef een seintje
Verblijf je in het ziekenhuis en wil je even gaan wandelen in de tuin of even naar de cafetaria? Laat het weten aan de verpleegkundige op je afdeling.

Vermijd vallen
Samen met jou willen we het risico op vallen in ons ziekenhuis vermijden. Wat kan je zelf doen?

- Neem de tijd om recht te staan
- Vraag hulp bij je eerste stappen na een ingreep
- Draag gesloten schoenen of pantoffels met een antislipzool
- Loop nooit op blote voeten in het ziekenhuis

Praat over pijn
Pijn? Praat erover! Zeg het ons wanneer je pijn hebt. Dan kan ons multidisciplinair pijnteam je helpen. We verminderen je pijn met medicatie of behandelingen zoals warmte, koude, comfort of ontspanningstherapie.

Hoe meten we pijn?
Bij ZAS meten we je pijnklachten. Een zorgverlener vraagt je enkele keren per dag om je pijn een cijfer tussen 0 en 10 te geven: 0 staat voor 'geen pijn' en 10 voor 'de meest ondraaglijke pijn'. Er is geen juist of fout cijfer, iedereen ervaart pijn anders.

Brandpreventie

Samen met jou willen we het risico op brand in het ziekenhuis voorkomen. Wat kan jij doen?

- Gebruik geen huishoudtoestellen (ventilator, koffieapparaat, waterkokers ...) in het ziekenhuis.
- Toestellen voor persoonlijke hygiëne (tandenborstel, scheerapparaat ...) mag je wel gebruiken. Zorg wel dat ze een CE-markering hebben en in propere, goede staat zijn.
- Wil je jouw gsm, tablet of computer opladen in de kamer? Doe dit dan overdag en enkel met de originele lader. Leg je apparaten tijdens het opladen steeds op je nachtkastje of tafel, niet op het bed.
- Het ziekenhuis is volledig rookvrij. Het branden van kaarsen is nergens toegestaan.

Is er brand?

Verwittig onmiddellijk een verpleegkundige. Meld de brand telefonisch via het nummer 99 en druk de brandmelder in op de gang van je afdeling. Volg de instructies van de medewerkers.

Op het menu

ZAS kiest voor gezonde en gevarieerde voeding. Onze medewerkers vragen elke dag naar je maaltijdkeuze. Voor het warme middagmaal kan je kiezen tussen vlees, vis of vegetarisch. Voor ontbijt en avondmaal kies je uit verschillende soorten broodbeleg.



Wil je graag een extra maaltijd bestellen voor een begeleider? Spreek een verpleegkundige aan. In de meeste campussen is dit mogelijk tegen een extra betaling.

Bij een dagopname is geen maaltijd voorzien. Afhankelijk van je ingreep en verblijf, krijg je soms een kleine snack.

We volgen in onze keuken de strengste veiligheidsnormen. Hou je zelf ook rekening met de volgende tips?

- Eet je maaltijd direct op
- Bewaar geen maaltijden, beleg, dessertjes of restjes in je kamer of koelkast
- Bewaar geopende flesjes bijvoeding maximum 4 uur (tenzij anders vermeld op het flesje)
- Breng liever geen voeding mee van thuis

Allergie of intolerantie?

Heb je een voedselallergie of -intolerantie? Meld dit zo snel mogelijk aan een verpleegkundige. Een van onze diëtisten stelt dan een aangepast menu voor je op.

Voor de samenstelling van onze voeding en de informatie erover, hangen wij af van onze leveranciers. Hou er rekening mee dat ondanks onze inspanningen, onze voeding steeds de volgende allergenen kan bevatten:

- vis
- schaaldieren
- weekdieren
- eieren
- melkeiwit
- melklactose
- gluten
- noten
- pinda
- soja
- selder
- mosterd
- sesam
- lupine
- sulfiet

Hoteldiensten (rooming-in)

- Wil er iemand als begeleider bij je overnachten? Bespreek dit dan altijd eerst met het verpleegkundig afdelingshoofd.
- Enkel op een eenpersoonskamer kunnen we een extra bed plaatsen. Je betaalt hiervoor een supplement (extra kost).
- Er mag maximaal 1 begeleider blijven overnachten. Als je om medische redenen (bijvoorbeeld besmettingsgevaar) in een eenpersoonskamer ligt, kan de begeleider enkel overnachten als je medische toestand dit toelaat.

Extra comfort

Cafetaria

Je vindt onze bezoekerscafetaria op het gelijkvloers, in de hal van het ziekenhuis. Patiënten en bezoekers kunnen er genieten van warme en koude dranken, snacks, belegde broodjes en gebak.

Openingsuren:

- Maandag tot vrijdag: 12 tot 17 uur.
- Zaterdag en zondag: 13.30 tot 17 uur
- Gesloten op feestdagen

Is de cafetaria gesloten? Op verschillende plaatsen vind je automaten met frisdranken en snacks. Daar kan je dag en nacht terecht voor een verfrissing of snelle hap.



Wifi

Bezoekers en patiënten hebben toegang tot gratis draadloos internet via het netwerk 'zas-open'. Je hebt geen paswoord nodig en hoeft je niet te registreren.

Telefoon

Wil je graag iemand bellen tijdens je verblijf en heb je geen gsm? Onze kamers hebben telefoontoestellen. De huur van deze toestellen is gratis, je betaalt enkel voor de uitgaande gesprekken.

Kapper en pedicure

Nood aan moment van zelfzorg? Je kan tijdens je opname beroep doen op een kapper of pedicure.
Een afspraak maak je via de verpleegkundigen op de afdeling. Je betaalt via de ziekenhuisfactuur.



Bibliotheek

Zin om te lezen? Om de 2 weken komt er op dinsdagnamiddag een team van Rode Kruis-vrijwilligers langs met een bibliotheekwagentje.

Kluisjes

Al onze kamers hebben een kluis. Daarin kan je jouw persoonlijke spullen veilig achterlaten.

Tuin

Wie even tot rust wil komen in de buitenlucht, kan naar de tuin rond ZAS Hoge Beuken gaan. De tuin is vrij toegankelijk, maar laat het even weten aan de verpleegkundige als je de afdeling verlaat.

Naar huis

Je mag naar huis. Heb je alles mee? Ben je goed voorbereid? We proberen samen te zorgen dat je om 11 uur op de dag van je ontslag naar huis kunt gaan.

Wanneer vertrekken?
Je arts bepaalt wanneer je het ziekenhuis mag verlaten. Verlaat het ziekenhuis nooit op eigen initiatief, maar wacht tot een arts of verpleegkundige vertelt dat je mag vertrekken.

Het verslag van je opname bezorgen we digitaal aan jouw huisarts. Heb je verder alle formulieren mee?

- Ontslagbrief
- Voorschriften voor geneesmiddelen, kinesitherapie, thuisverpleegkundige zorg ...
- Een attest voor je werkgever of school
- Als dat voor jou van toepassing is: formulier voor arbeidsongeschiktheid, ingevuld en ondertekend door je behandelende arts

Niets vergeten?
Kijk voor je vertrek of je niets hebt achtergelaten in de kamer. Ligt er niets meer in de kasten, koelkast, kluis of het nachtkastje? Controleer voor je vertrek ook of je je identiteitskaart hebt teruggekregen.

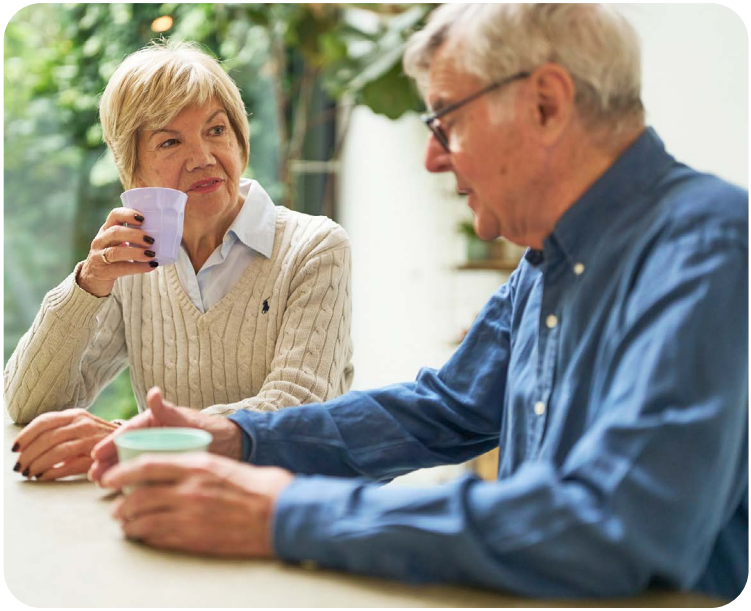
Toch iets verloren? Neem contact op met de afdeling waar je verbleef. Je vindt de telefoonnummers op onze website.

Het is belangrijk dat je na je opname goed zorgt voor jezelf. Heb je gedacht aan de volgende zaken?

Zorg voor vervoer
Heb je een infiltratie of onderzoek/ingreep onder algemene of gedeeltelijke (locoregionale) verdoving ondergaan? Zorg dat iemand je komt ophalen. Je mag geen voertuig besturen de dag van de ingreep. Jouw bezoek kan een rolstoel gebruiken van het ziekenhuis, zo hoef je niet te voet naar de parking.

Kan je het ziekenhuis niet op eigen kracht verlaten?
Dan kan je gebruik maken van de vervoersdienst van je ziekenfonds, een taxi, of, in nood, een ziekenwagen.

De verpleegkundige maakt een afspraak voor jou.



Gezelschap thuis
Heb je een operatie of onderzoek ondergaan? Zorg dat iemand de eerste 24 uur na de opname bij jou blijft

Nazorg
Heeft de verpleegkundige je geïnformeerd over de nazorg? (Eventueel dieet, medicatieschema, verzorging van een wonde ...)

Op controle
Weet je wanneer je opnieuw op consultatie moet komen?

Hulp nodig?
Voorzie je problemen bij je thuiskomst? Heb je nood aan thuisverpleging, gezinszorg, maaltijddiensten of andere hulp? Vraag de verpleegkundige om een gesprek met de Sociale dienst (zie pagina 32), zij helpen je graag verder.



Een helpende hand, een luisterend oor

02

02 Een helpende hand, een luisterend oor

Wist je dat?
Sommige diensten krijgen hulp van vrijwilligers. Zij wijzen patiënten de weg in het ziekenhuis, assisteren bij de inschrijvingskiosk of komen langs in de kamer voor een praatje.

Sociale dienst

Heb je begeleiding of ondersteuning nodig na je ontslag uit het ziekenhuis? Dan kan je terecht bij de medewerkers van de Sociale dienst. Ze bekijken eventuele tegemoetkomingen, kunnen je doorverwijzen naar specifieke hulpverlening en organiseren mee thuiszorg. Als een terugkeer naar huis (nog) niet mogelijk is, helpen onze medewerkers met het regelen van opvangmogelijkheden. Ze bieden ook een luisterend oor of opvang bij emotioneel moeilijke gebeurtenissen.

Jijzelf als patiënt, maar ook familieleden en verwijzers kunnen gratis en in alle vertrouwen een beroep doen op de Sociale dienst.

Voorzie je problemen na je ontslag? Wacht niet om onze medewerkers aan te spreken, zo kunnen we een oplossing zoeken voor het einde van je verblijf.

Contact opnemen
Spreek de verpleegkundige aan op je afdeling of neem zelf contact op:

- Volg route 2 of vraag aan het onthaal in de inkomhal om de Sociale dienst te bellen.

- Mail naar **zna.hb.patientenbegeleiding@zas.be**.
- ZAS Hoge Beuken is een kleine campus. Voor bepaalde vragen verwijzen we je door naar de diensten op een grotere campus, zoals ZAS Middelheim.

Levensbeschouwelijke zorg

Een opname in het ziekenhuis kan gepaard gaan met blije momenten, maar ook met verdriet. Wanneer je geconfronteerd wordt met ziekte of beperking, stel je je vaak vragen zoals: waarom overkomt mij dit? Hoe kan ik hiermee omgaan? Wie of wat kan mij helpen?

Bij de dienst Levensbeschouwelijke zorg kan je terecht voor een deugddoend gesprek van mens tot mens. Onze medewerkers bieden een luisterend oor, besteden aandacht aan zingeving in je leven en bieden steun in je persoonlijke zoektocht naar betekenis en kracht. Als je dat wenst, kan je deelnemen aan groepsmomenten.

Onze dienst werkt pluralistisch en staat open voor iedereen. Een gesprek is vertrouwelijk en gratis. Ook familieleden en bezoekers kunnen terecht bij onze medewerkers.

Contact opnemen

Heb je nood aan een gesprek over zingeving? Spreek een verpleegkundige aan op je afdeling of vul het keuzeformulier in op de website.



Interculturele bemiddeling en tolk

Versta je de ziekenhuismedewerkers niet? Is het moeilijk voor jou om het Nederlands te begrijpen of iets in het Nederlands uit te leggen? Ben je doof of slechthorend? Dan kan je arts of hulpverlener een intercultureel bemiddelaar of tolk inschakelen. De interculturele bemiddelaar probeert barrières op vlak van taal, cultuur en etniciteit tussen jou en je zorgverlener weg te nemen. Zo krijgt elke patiënt toegang tot dezelfde, kwalitatieve zorg.

ZAS heeft interculturele bemiddelaars voor 7 talen (Arabisch,Berbers, Bosnisch-Servisch-Kroatisch, Pools, Russisch, Turks en Frans).

Spreek je nog een andere taal of gebarentaal? Dan regelen we voor jou een externe tolk.

Onze bemiddelaars komen ter plaatse in het ziekenhuis of tolken het gesprek via telefoon of internet. De diensten zijn gratis.

Interculturele bemiddelaar of tolk aanvragen

- Praat erover met je arts of hulpverlener
- Meld het bij het maken van een afspraak

Tip

Wacht niet met vragen om hulp. De mogelijkheid tot taalondersteuning is afhankelijk van de beschikbaarheid van onze medewerkers en externe tolken.



Palliatief supportteam

Wanneer je niet meer kan genezen, biedt het palliatief supportteam advies en ondersteuning. We begeleiden jou en de mensen rond jou, vormen de schakel met palliatieve thuiszorg, beantwoorden vragen over euthanasie en palliatieve sedatie, geven uitleg over wilsbeschikking en zorgen voor nazorg rouw voor de nabestaanden.

Het palliatief supportteam bestaat uit artsen, verpleegkundigen, spirituele begeleiders, psychologen en sociaal verpleegkundigen. We werken samen met andere medische diensten van ZAS.

Contact opnemen

Spreek de verpleegkundige aan op je afdeling of neem zelf contact op via het telefoonnummer
03 830 93 92

Meer lezen over onze palliatieve zorg?

Financiële bemiddeling

Kamp je met financiële moeilijkheden? Heb je geen Belgische ziekteverzekering? Zit je met vragen over betaling door een derde betaler (OCMW, Fedasil, Rode Kruis,...)? Dan kan je terecht bij de financieel bemiddelaar voor informatie en begeleiding.

Contact opnemen

Psychologische ondersteuning

Ook jouw emotioneel en psychisch welzijn is belangrijk voor ons. Krijg je tijdens je opname te maken met een ingrijpende gebeurtenis zoals een zware diagnose, psychische problemen, brandwonden of een overlijden, dan staat ons psychologisch team voor je klaar. Je kan bij onze psychologen terecht voor een kortdurende psychologische begeleiding of psychotherapie, opvang in crisissituaties, neuropsychologisch onderzoek of een gerichte doorverwijzing.

Zowel patiënten als naaste familieleden kunnen beroep doen op ondersteuning. Wat je ons meedeelt is vertrouwelijk en valt onder het gedeelde of volledige beroepsgeheim. Heb je nood aan psychologische begeleiding? Spreek een zorgverlener aan op je afdeling.

Handig om te weten

Momenteel vergoeden de mutualiteiten nog niet alle psychologische afspraken binnen het ziekenhuis. Het kan gebeuren dat een consultatie extra kosten met zich meebrengt. Informeer bij je zorgverlener naar de tarieven.

Patiëntenvervoer

Heb je hulp nodig om in het ziekenhuis te geraken? Dan kan je beroep doen op de volgende dienst, afhankelijk van je mutualiteit.

Mutualiteit	Aanvraag vervoer via
Christelijke Mutualiteit Vlaams & Neutraal Ziekenfonds Solidaris Liberale Mutualiteit	MUTAS **02 272 08 00** **nationaal@mutas.be**
Helan	**078 15 25 35** **vervoerdienst@i-mens.be**

Lukt het niet om vervoer te regelen via bovenstaande diensten? Contacteer ons dan via **03 280 80 80**.

Let op

Patiëntenvervoer is niet gratis. Je zal nadien een factuur krijgen van de vervoersmaatschappij. Sommige mutualiteiten bieden een (gedeeltelijke) terugbetaling. Hou daarom steeds je attesten bij.


Bezoek
03

Bezoek

03

Willen familieleden of kennissen je een bezoekje brengen? Ze zijn hartelijk welkom. Let wel: rust is belangrijk voor een goed herstel. Spreid je bezoek en respecteer de bezoekuren, zo kunnen we alle patiënten een rustig verblijf garanderen.

Bezoekuren

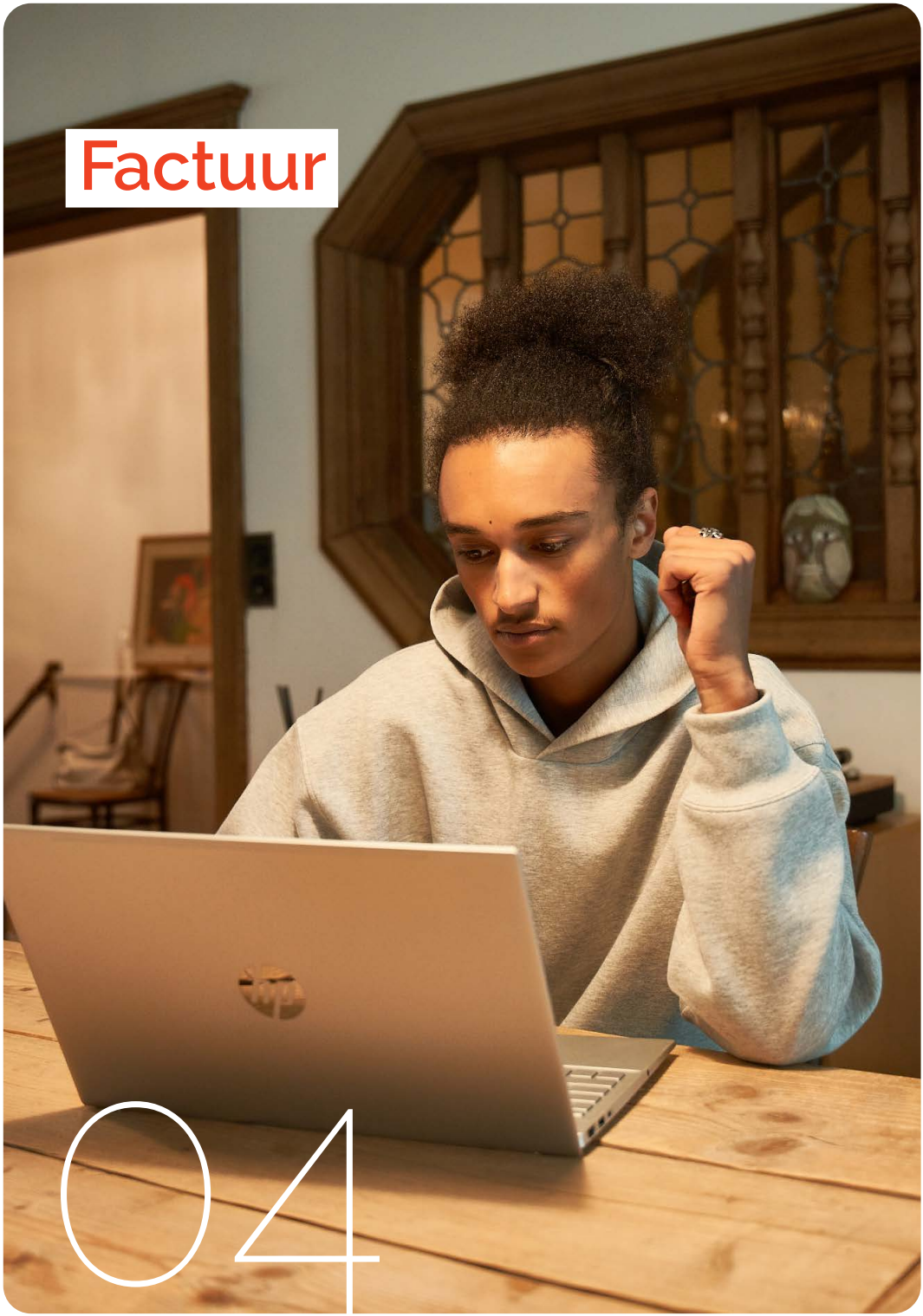
Algemene verpleegafdelingen: van 10 tot 20 uur
Verpleegafdeling S33 (Neurologie): van 14 tot 19 uur

Sommige afdelingen hebben afwijkende bezoekuren. Een verpleegkundige zal je hier indien nodig over informeren.



Ziek? Stel bezoek uit
Voelt jouw bezoeker zich niet lekker? Of kwam die onlangs in contact met een ziek persoon? Vraag dan om het bezoek even uit te stellen. Zo word jij niet besmet en beschermen we samen ook de andere patiënten.

Factuur



04

Factuur

04

Enkele weken na je ontslag ontvang je van het ziekenhuis een factuur. De factuur vermeldt welk bedrag je zelf betaalt en welk bedrag jouw ziekenfonds op zich neemt.

Welke kosten staan op mijn factuur?

De wet bepaalt wat er op de factuur moet staan. Je vindt er maximaal 8 rubrieken:

- **Honoraria:** Erelonen van zorgverleners voor behandelingen en onderzoeken die je onderging. Die zijn vastgelegd door het RIZIV (Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering). Op je factuur staat duidelijk welk aandeel je zelf moet betalen (remgeld). Koos je voor een eenpersoonskamer? Dan kunnen bovenop het wettelijk tarief ereloonsupplementen aangerekend worden. Die betaal je zelf, het ziekenfonds komt hier niet in tussen.
- **Apotheekkosten:** Kosten aangerekend door de apotheek van het ziekenhuis, bijvoorbeeld voor medicatie of medische hulpmiddelen. We maken een onderscheid tussen geneesmiddelen, parafarmaceutische producten (verzorgingsproducten of een tandenborstel), implantaten, prothesen en niet-implanteerbare medische hulpmiddelen (bijvoorbeeld hechtingsmateriaal).
- **Andere leveringen:** Producten zoals bloed, bloedplasma, bloedderivaten, moedermelk, desinfecterende baden bij brandwonden, gipsverbanden en ander gipsmateriaal.



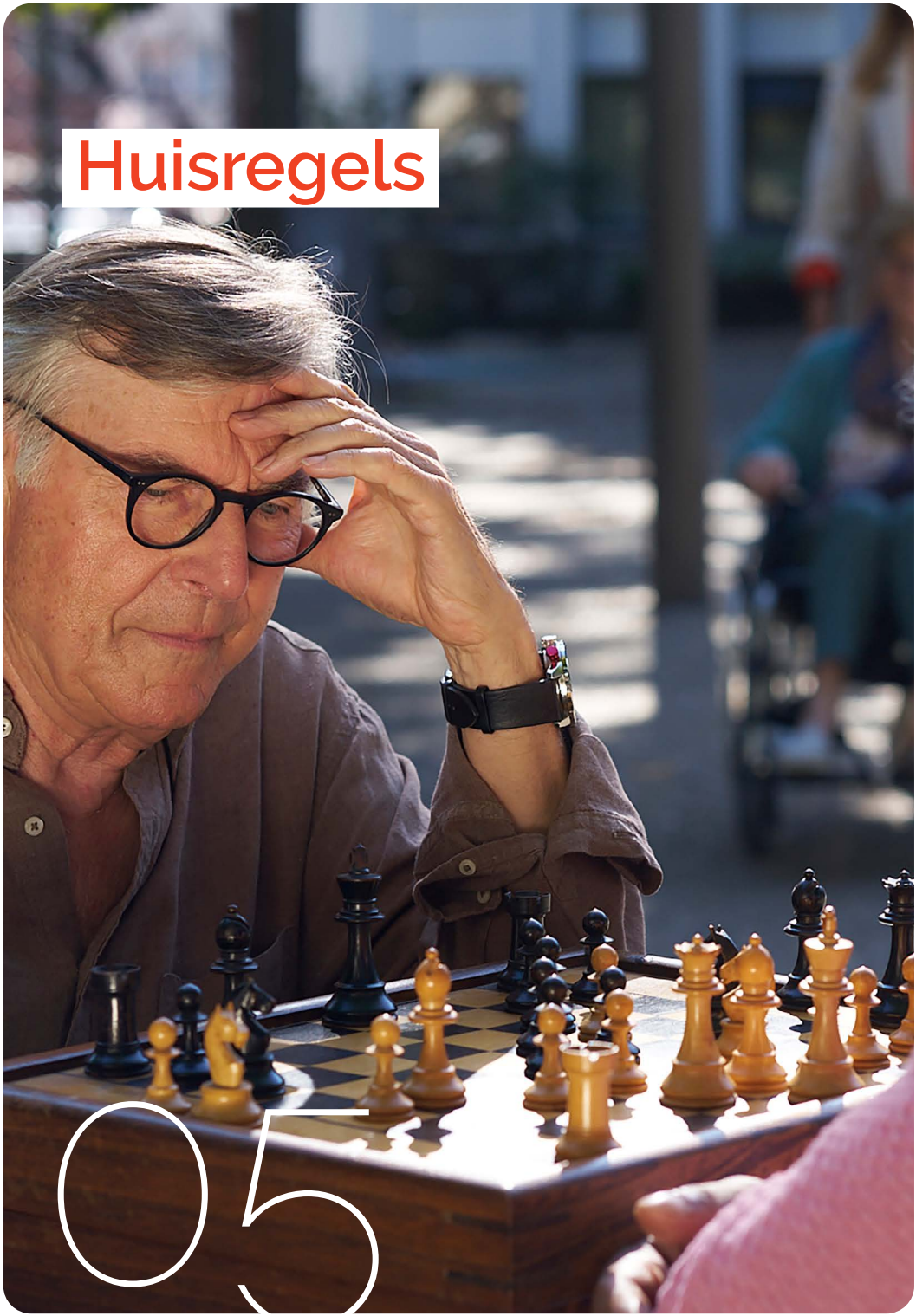
- **Ziekenvervoer:** Kosten voor dringend ziekenvervoer met een team van de Medische Urgentiegroep (MUG).
  Let op: enkel de prestaties uitgevoerd door artsen van ZAS worden hier gefactureerd. Daarnaast ontvang je als patiënt een rechtstreekse factuur van de externe partij die het vervoer uitvoerde. Ook als je beroep deed op dringend ziekenvervoer zonder MUG of niet-dringend ziekenvervoer, krijg je een rechtstreekse factuur van een externe partij.
- **Diverse kosten:** Kosten die niets met medische zorg te maken hebben, zoals kapper, maaltijden voor bezoekers of telefonie. Ook prestaties die niet terugbetaald worden door de ziekteverzekering, zoals bepaalde labo-onderzoeken, kan je in deze rubriek terugvinden.
- **BTW:** Voor ingrepen en behandelingen zonder therapeutisch of reconstructief doel moet het ziekenhuis 21 % BTW aanrekenen. Het gaat bijvoorbeeld over veranderingen in het uiterlijk (zoals een borstvergroting), controlegeneeskunde of pretecho's.
- **Verblijfskosten:** Kosten verbonden aan je verblijf, zoals de kamer, maaltijden en verpleging. Voor je verblijf en verzorging betaal je een bij wet vastgelegd persoonlijk aandeel (remgeld) per dag. Koos je voor een eenpersoonskamer? Dan wordt er een kamersupplement aangerekend.
- **Rooming-in:** Kosten voor overnachting van een familielid op de kamer.

Meer weten?
In de opnameverklaring die je krijgt bij je inschrijving, informeren we je over de verschillende kosten die we aanrekenen. Op de website vind je een uitgebreide prijsindicatie van verblijfskosten en veelvoorkomende behandelingen.

Heb je vragen over de inhoud van je factuur?
Neem contact op met de dienst Facturatie via **facturatiedienst@zas.be** of **03 270 80 60**.

Heb je vragen over je betaling of herinnering?
Neem contact op met de dienst Accounting - Betalingsopvoling en inning via **betalingsopvolging@zas.be** of **03 283 13 13**.
De diensten zijn op werkdagen bereikbaar tussen 8 en 16 uur.

Huisregels



05

Huisregels

05



Bewaar de rust. Bewaar de rust voor elke patiënt. Praat op zachte toon en beperk het aantal bezoekers.



Toon respect voor elkaar. We gaan op een respectvolle manier met elkaar om. We tolereren geen agressie, discriminatie of grensoverschrijdend gedrag.



Gun anderen privacy. Zorg gaat altijd voor. Verlaat de kamer als een arts of verpleegkundige dat vraagt.



Respecteer de bezoekuren van de afdeling. Bezoekuren kunnen verschillen van afdeling tot afdeling. Je vindt ze op onze website, aan de receptie of op de afdeling zelf.



Toon begrip voor wachttijden. We doen al het mogelijke om iedereen te helpen. Soms kunnen dringende situaties wachttijden veroorzaken. Daarvoor vragen we je begrip.



Stel gerust vragen. Heb je een vraag? Spreek gerust een medewerker aan of stel je vraag via onze website.



Begeleid kinderen. Laat kinderen niet in de gangen, liften of op de trappen spelen. Hou er rekening mee dat op sommige afdelingen kinderen niet zijn toegelaten.



Samen houden we het net. Help ons het ziekenhuis schoon te houden. Laat geen persoonlijke spullen achter; gooi afval in de vuilnisbak.



Was grondig je handen. Help ons infecties te voorkomen door regelmatig je handen grondig te wassen.



Roken en vapen zijn verboden. In en rond het ziekenhuis geldt een algemeen rookverbod. Wil je roken of vapen buiten het ziekenhuis? Doe dit dan op de aangeduide plaatsen.



Alcohol en drugs zijn verboden. Alcohol en drugs horen niet in het ziekenhuis.



Laat waardevolle voorwerpen thuis. Contant geld of waardevolle spullen, zoals juwelen of dure elektronica, laat je beter thuis. ZAS is niet aansprakelijk bij diefstal of verlies.



Vraag toestemming voor foto's of opnames. Maak of verspreid geen foto's, film- of geluidsopnames van andere patiënten, bezoekers, zorgverleners of medische informatie zonder uitdrukkelijke toestemming van ZAS en de betrokken personen.



Laat huisdieren thuis. Om hygiënische redenen zijn huisdieren niet toegelaten. Enkel hulphonden zijn welkom.



Neem steps of plooifietsen niet mee in het ziekenhuis. Enkel ZAS-fietsen en -steps zijn toegelaten, voor snelle dienstverplaatsingen.



Volg onze richtlijnen voor brandveiligheid

Gebruik enkel elektrische apparaten met CE-markering en die in goede staat zijn.

- Toegestane apparaten:
  - apparaten voor persoonlijke hygiëne, zoals een tandenborstel, scheerapparaat of haardroger;
  - smartphone, tablet of computer.
  - Alle andere apparaten zijn niet toegelaten.
- Opladen:
  - Laad apparaten enkel overdag op, met hun originele oplader.
  - Laad geen apparaten op in of op een bed. Leg ze bijvoorbeeld op tafel.
- Leg geen elektrische apparaten in bed.
- Brand geen kaarsen.
- Rook niet.



Meld verdachte situaties. Onze veiligheidsdienst staat voor je klaar. Meld een verdachte situatie bij een medewerker.



Cameratoezicht. We gebruiken cameratoezicht voor jouw en onze veiligheid. Enkel de beelden van camera's in openbare ruimtes worden bewaard.

Jouw rechten als patiënt



06

Jouw rechten als patiënt

06

Als patiënt heb je wettelijk bepaalde rechten.

- **Kwalitatieve dienstverlening:** Je hebt recht op de best mogelijke zorgverlening, op een respectvolle manier en zonder onderscheid in sociale klasse, levensbeschouwing of seksuele geaardheid.
- **Vrije keuze van zorgverstrekker:** Je hebt het recht om vrij je zorgverlener te kiezen en die keuze te wijzigen, rekening houdend met het aantal beschikbare zorgverleners en de werking van ons ziekenhuis.
- **Vertrouwenspersoon of vertegenwoordiger:** Je hebt het recht om een vertrouwenspersoon en/of vertegenwoordiger aan te duiden om je te laten bijstaan.
- **Duidelijke informatie:** Je hebt recht op alle informatie die nodig is om inzicht te krijgen in je gezondheidstoestand en in de vermoedelijke evolutie ervan.
- **Geïnformeerd toestemmen:** Als een zorgverlener een behandeling of onderzoek wil uitvoeren, heeft die daarvoor jouw toestemming nodig. Je hebt het recht om een bepaalde behandeling of bepaald onderzoek te weigeren.
- **Pijnbeheersing:** Je hebt recht op aangepaste zorg om pijn te voorkomen of je pijn te evalueren, behandelen en verzachten. Onze zorgverleners moeten je informeren over hoe je pijn kan vermijden en bestrijden.

- **Zorgvuldig bijgehouden patiëntendossier:** Je hebt recht op een veilig en zorgvuldig bewaard patiëntendossier. Je mag dat dossier inkijken (of een kopie opvragen) en er zaken aan laten toevoegen, zoals een wilsverklaring.
- **Bescherming van je privacy:** Je hebt recht om behandeld en verzorgd te worden met de nodige discretie. Ook heb je recht op bescherming van je medische gegevens. Zo zijn je zorgverleners gebonden aan beroepsgeheim. Om kwalitatieve zorg te garanderen, is het wel belangrijk dat zorgverleners informatie kunnen uitwisselen. Een beveiligde elektronische gegevensuitwisseling is mogelijk via het eHealth-platform. Daarover informeren we je bij jouw opname.
- **Klachtenbemiddeling:** Als je vindt dat jouw rechten als patiënt geschonden werden of als je niet tevreden bent over geleverde diensten, kan je klacht indienen bij onze Ombudsdienst (zie pagina 52).

Meer weten over je rechten? Op onze website vind je een uitgebreid overzicht.






Geef je mening
07

07

Geef je mening

Ben je ontevreden of heb je tips? Of had je net een fijne ervaring op jouw afdeling? Bespreek dit dan eerst met de betrokken zorgverleners. Jouw ervaring, positief of negatief, helpt ons om onze job nog beter uit te voeren.

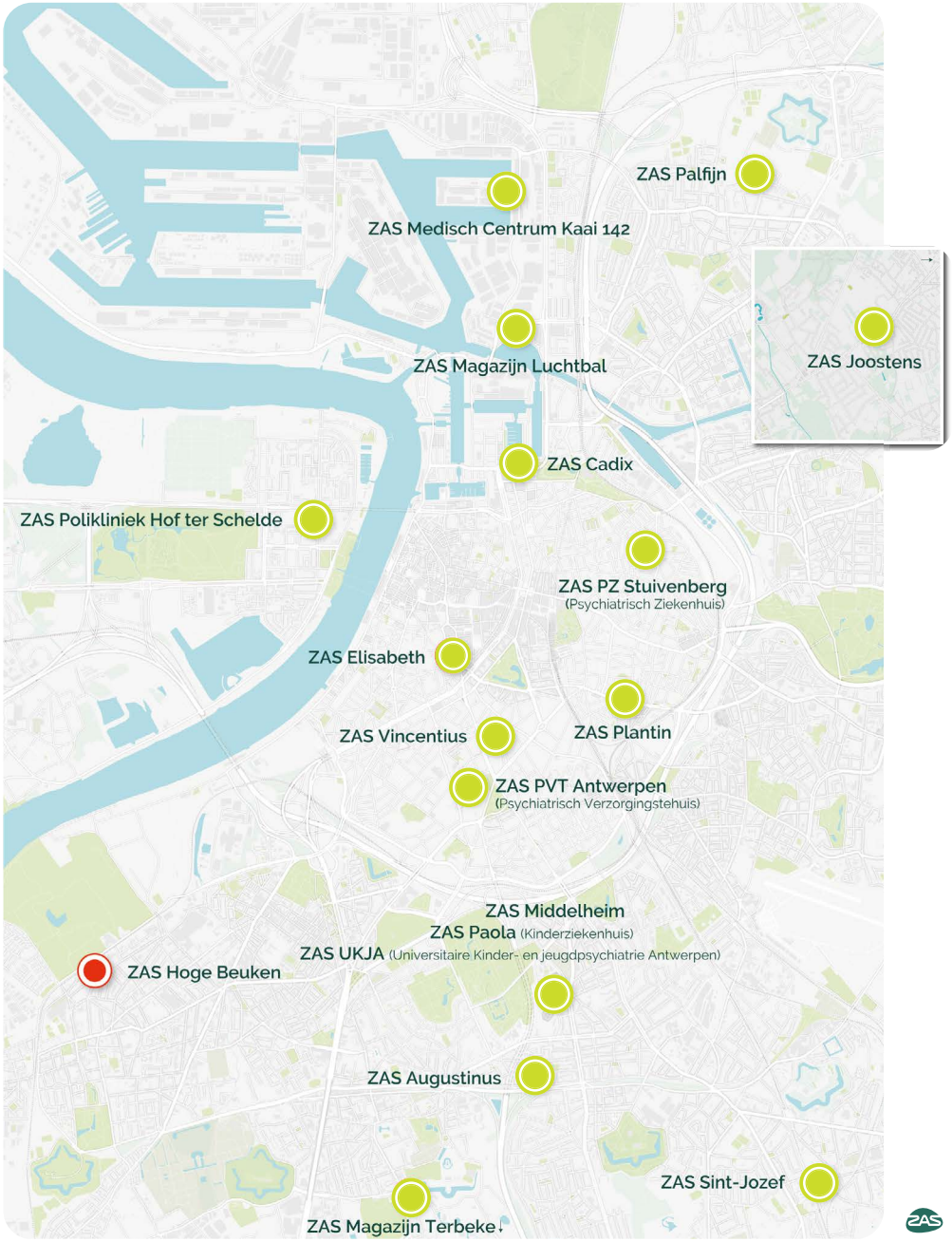
Kom je er niet uit met de betrokkenen? Dan kan je terecht bij de Ombudsdienst. De ombudspersonen hebben een onafhankelijke en neutrale positie binnen het ziekenhuis. Ze luisteren naar beide kanten van het verhaal, zonder beoordelen en zijn neutraal betrokken met zowel patiënt als zorgverlener. Onze medewerkers proberen de communicatie te herstellen en een overeenstemming te bereiken.

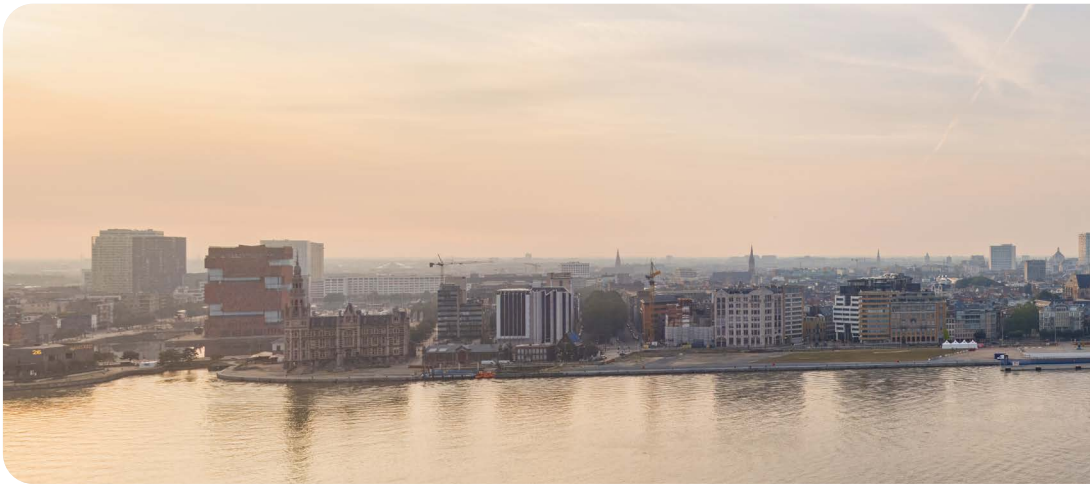
Wil je een klacht neerleggen? Je kan de ombudsdienst bereiken via telefoon, e-mail, post of via het contactformulier op de website. Daarnaast vind je in elke campus een postbus en kan je steeds een persoonlijk gesprek aanvragen.

03 280 80 82
ombudsdienst@zas.be

ZAS Hoge Beuken

Commandant Weynsstraat 165
2660 Hoboken





ZAS Augustinus
Oosterveldlaan 24
2610 Antwerpen
03 443 30 11 algemeen
03 285 28 50 afspraken

ZAS Cadix
Kempenstraat 100
2610 Antwerpen
03 217 71 11 algemeen
03 339 78 00 afspraken

ZAS Elisabeth
Leopoldstraat 26
2000 Antwerpen
03 234 41 11 algemeen
03 234 40 40 afspraken

ZAS Hoge Beuken
Commandant Weynsstraat 165
2660 Hoboken
03 830 90 90 algemeen
03 280 30 03 afspraken

ZAS Joostens
Kapellei 133
2980 Zoersel
03 384 56 11

ZAS Medisch Centrum Kaai 142
Mulhouselaan Noord 3
2030 Antwerpen
03 543 92 40

ZAS Middelheim
Lindendreef 1
2020 Antwerpen
03 280 31 11 algemeen
03 280 30 03 afspraken

ZAS Palfijn
Lange Bremstraat 70
2170 Merksem
03 640 21 11 algemeen
03 640 20 20 afspraken

Onze campussen



ZAS Paola (Kinderziekenhuis)
Lindendreef 1
2020 Antwerpen
03 280 31 11 algemeen
03 280 30 03 afspraken

ZAS PVT Antwerpen (Psychiatrisch Verzorgingstehuis)
Van Schoonbekestraat 54/2
2018 Antwerpen
0492 58 91 20

ZAS PZ Stuivenberg (Psychiatrisch Ziekenhuis)
Pothoekstraat 109
2060 Antwerpen
03 217 77 50 algemeen
03 217 77 51 afspraken

ZAS Polikliniek Hof ter Schelde
August Vermeylenlaan 6
2050 Antwerpen
03 443 34 43

ZAS Sint-Jozef
Molenstraat 19
2640 Mortsel
03 444 12 11 algemeen
03 285 28 50 afspraken

ZAS UKJA (Universitaire Kinder- en Jeugdpsychiatrie Antwerpen)
Lindendreef 1
2020 Antwerpen
03 280 49 00

ZAS Vincentius
Sint-Vincentiusstraat 20
2018 Antwerpen
03 285 20 00 algemeen
03 285 28 50 afspraken

v.u.: Willeke Dijkhoff, Kempenstraat 100, 2030 Antwerpen

MZ 020.003 SAP 41354 versie 2624
DB: Z OPNAMEBROCHURE HB 56P DS100



ZIEKENHUIS *aan de* STROOM

ZAS Hoge Beuken
Commandant Weynsstraat 165
2660 Hoboken

03 217 41 11 Algemeen

hb.info@zas.be

Op onze website vind je actuele informatie over bereikbaarheid en parking

Heb je een klacht? Contacteer **ombudsdienst@zas.be**