

# Patiëntenvoorlichting

## Veel gestelde vragen over de aanmeldzuilen

### Makkelijker, sneller en met wachttijdinformatie

Op locatie Alkmaar en Den Helder van ons ziekenhuis gebruiken we aanmeldzuilen. Hiermee moet u zich bij elk afspraak aanmelden. Via de zuil krijgt u een dagticket. Hierop staat handige informatie over de naam afdeling, route en uw eventuele wachttijd. Heeft u nog vragen? Kijk dan in de veel gestelde vragenlijst.

### Algemeen

#### Vraag: Wat is een aanmeldzuil?

**Antwoord:** Een aanmeldzuil is de plek waar u bij binnenkomst zich aanmeldt. U krijgt dan een dagticket waarmee u zich weer aanmeldt bij de aanmeldzuil op de afdeling.

#### Vraag: Waar staan deze aanmeldzuilen?

**Antwoord:** De aanmeldzuilen staan in de ingangen van locatie Alkmaar en van locatie Den Helder. Ook staan de aanmeldzuilen in/bij afdelingen (poliklinieken) van beide locaties.

#### Vraag: Staan er aanmeldzuilen op verpleegafdelingen?

**Antwoord:** Nee, er staan geen aanmeldzuilen op verpleegafdelingen. Als u wordt opgenomen hoeft u zich niet bij de aanmeldzuil in de ingang te melden.

#### Vraag: Staat er bij elke ingang een aanmeldzuil?

**Antwoord:** In de volgende ingangen staat een aanmeldzuil:

#### *Locatie Alkmaar*

- \* hoofdingang Wilheminalaan
- \* ingang Metiusgracht
- \* ingang Cadettenschool

#### *Locatie Den Helder*

- \* hoofdingang Huisduinerweg
- \* ingang poliklinieken
- \* ingang Timorlaan

#### Vraag: Staat er bij elke polikliniek een aanmeldzuil?

**Antwoord:** Vrijwel alle poliklinieken krijgen een aanmeldzuil. Dit kan een staande of een hangende zijn. Een paar poliklinieken krijgen een handscanner omdat dit voor deze afdeling beter past.

#### Vraag: Welke afdelingen hebben geen aanmeldzuil?

**Antwoord:** U hoeft zich voor een afspraak bij radiotherapie, spoedeisende hulp en het laboratorium niet aan te melden bij de aanmeldzuil in de ingang.

**Vraag: Waarom zijn er aanmeldzuilen?**

**Antwoord:** Met de aanmeldzuilen loopt de ontvangst van onze patiënten soepeler. Bij binnenkomst worden direct uw patiëntengegevens gecheckt. Er is een betere doorstroming. Loopt het spreekuur uit? Dan weet u dit al direct na aankomst. Op uw ticket staat of het spreekuur uitloopt. Eventueel kunt u nog een kopje koffie drinken of het winkeltje in het ziekenhuis bezoeken.

U hoeft met de aanmeldzuil bij de afdeling niet meer in de rij te staan bij de balie.

**Vraag: Hoe zijn de aanmeldzuilen herkenbaar?**

**Antwoord:** U herkent elke aanmeldzuil aan een oranje stip op de grond. Ook hangt er nabij elke aanmeldzuil op de afdeling een bord met daarop een uitleg, uitgevoerd in de huisstijl van Noordwest Ziekenhuisgroep. In de ingangen staan er rondom de zuilen gastvrouwen en -heren.

**Vraag: Kunnen mensen in een rolstoel lezen wat er op het scherm staat?**

**Antwoord:** Er is getest met een persoon in de rolstoel. De informatie op het scherm was goed leesbaar. Daarnaast zijn de zuilen zodanig geplaatst dat er altijd wel 1 of 2 zuilen zijn waar je goed bij kunt komen met een rolstoel, scoot-mobiel e.d.

**Vraag: hebben alle locaties van Noordwest Ziekenhuisgroep een aanmeldzuil?**

**Antwoord:** Nee, alleen locatie Alkmaar en Den Helder hebben aanmeldzuilen. De overige locaties van Noordwest Ziekenhuisgroep hebben geen aanmeldzuil. Daar meldt u zich bij de balie.

**Aanmeldzuil ingang****Vraag: Wat doet de aanmeldzuil bij de ingang?**

**Antwoord:** U komt het ziekenhuis binnen. Bij de aanmeldzuil meldt u zich met uw legitimatiebewijs. Deze aanmeldzuil controleert uw patiëntgegevens en stelt diverse vragen. Krijgt u bijvoorbeeld een ingreep? Dan stelt de aanmeldzuil u vragen die te maken hebben met een bacterie die ongevoelig is voor bepaalde antibiotica en die u ongemerkt kunt dragen.

**Vraag: Welke gegevens controleert de aanmeldzuil bij de ingangen?**

**Antwoord:** Dat zijn de volgende gegevens:

- controles identiteitsbewijs, verzekering, burgerservicenummer (BSN)
- controle juistheid geregistreerde gegevens
- controle compleetheid gegevens
- foto uit uw identiteitsbewijs overnemen in uw patiëntendossier (alleen met uw toestemming)
- tonen afspraakgegevens
- stelt u vragen over of u bacteriën draagt die ongevoelig zijn voor antibiotica, alleen als dit nodig is voor uw afspraak

-vraagt om uw toestemming voor het delen van

\* uw medische gegevens met externe zorgverleners die betrokken zijn bij uw behandeling

\* uw medicatiegegevens met huisarts en uw apotheek

**Vraag: waarom zou ik toestemming moeten geven voor het delen van mijn medische gegevens en mijn medicatie?**

**Antwoord:** In uw medisch dossier staat belangrijke informatie. Zoals informatie over uw klachten en hoe die worden behandeld. Soms is het belangrijk dat een zorgverlener van buiten het ziekenhuis uw medische gegevens kan bekijken. Denk hierbij bijvoorbeeld aan uw huisarts. Deze zorgverlener kan uw volledige medische gegevens van Noordwest Ziekenhuisgroep alleen inzien met uw toestemming. De aparte toestemming voor uw medicatie is nodig om uw medicatiegegevens te kunnen delen met uw eigen huisarts en uw eigen apotheek ([nwz.nl/medicatieveiligheid](http://nwz.nl/medicatieveiligheid)).

**Vraag: Ben ik verplicht toestemming te geven?**

**Antwoord:** Toestemming geven is niet verplicht. Dat bepaalt u helemaal zelf.

**Vraag: Waar kan ik meer informatie lezen over het geven van toestemming?**

**Antwoord:** U kunt meer informatie lezen op:

- Uw medische gegevens: lees meer informatie op [nwz.nl/toestemming](http://nwz.nl/toestemming)
- Uw medicatie: lees meer informatie op [nwz.nl/medicatieveiligheid](http://nwz.nl/medicatieveiligheid)

**Vraag: Hoe geef ik de toestemming voor mijn kind?**

**Antwoord:** U kunt hiervoor de daarvoor bestemde formulieren gebruiken. Deze zijn beschikbaar bij de aanmeldbalie, kinderkliniek/kinderafdeling en/of bij de poliklinische apotheek van het ziekenhuis. Meer informatie hierover vindt u op [nwz.nl/toestemming](http://nwz.nl/toestemming)

**Vraag: Wanneer worden de vragen niet getoond**

**Antwoord:**

- als een van de vragen al eerder door de patiënt is beantwoord
- bij kinderen onder de 16 jaar: omdat hier ook schriftelijke toestemming van de ouders voor nodig is. Meer informatie op [nwz.nl/toestemming](http://nwz.nl/toestemming)

**Vraag: Wat gebeurt er als de gegevens akkoord zijn?**

**Antwoord:** Kloppen de gegevens en u heeft geen afwijkende antwoorden gegeven, dan krijgt u een dagticket.

**Vraag: Wat staat er op deze dagticket?**

**Antwoord:** Op deze dagticket staat onder andere: een QR-code, uw afspraak of afspraken van de dag dat u zich aanmeldt, afdelingsnaam, huisnummer en naam van de zorgverlener.

**Vraag: Wat gebeurt er als de gegevens niet akkoord zijn?**

**Antwoord:** Heeft u geen identificatiebewijs mee, zijn uw gegevens niet akkoord of zijn er afwijkende antwoorden, dan verwijst de zuil u naar de aanmeldbalie.

### **Aanmeldzuil afdeling**

**Vraag: Aangekomen bij de afdeling, wat moet u doen met uw dagticket?**

**Antwoord:** Aangekomen bij de afdeling scant u uw dagticket bij de daar aanwezige aanmeldzuil.

**Vraag: Wat controleert deze aanmeldzuil?**

**Antwoord:** Deze aanmeldzuil controleert of u op de juiste bestemming bent aangekomen en geeft via het scherm aan in welke wachtruimte u kunt plaatsnemen.

**Vraag: Hoe weet de medisch specialist dat u bent gearriveerd?**

**Antwoord:** Als u uw dagticket heeft gescand bij de aanmeldzuil op de afdeling, dan ziet de medisch specialist in het elektronisch patiëntendossier dat u gearriveerd bent en haalt u op.

**Vraag: Wat moet u doen bij meerdere afspraken op 1 dag?**

**Antwoord:** Mocht u meerdere afspraken hebben, dan gaat u na de eerste afspraak naar de volgende afdeling. Daar meldt u zich aan met uw dagticket.

**Vraag: Wat gebeurt er als u te laat bij uw afspraak komt?**

**Antwoord:** Als u te laat bent voor een afspraak, dan zijn er de volgende mogelijkheden:

- bent u minder dan 1 uur te laat, dan verwijst de zuil in de hoofdingang u nog door naar de afdeling
- bent u minder dan 30 minuten te laat, dan verwijst de aanmeldzuil op de afdeling u naar de wachtruimte.
- bent u tussen 30 minuten en 1 uur te laat, dan verwijst de aanmeldzuil op de afdeling u naar de balie op de afdeling.
- bent u meer dan 1 uur te laat, dan verwijst de aanmeldzuil in de hoofdingang u naar de aanmeldbalie. De medewerkers nemen vervolgens contact op met de afdeling.

### **Hulp bij de aanmeldzuil**

**Vraag: Voor patiënten is zo'n aanmeldzuil best vreemd. Is er hulp aanwezig?**

**Antwoord:** In alle ingangen staan gastvrouwen of -heren. Als u dit wilt, bieden zij u hulp bij het aanmelden. Bij de poliklinieken hangt er een bord met uitleg. In geval van vragen kunt u terecht bij een baliemedewerker van de polikliniek.

## Identificeren

### **Vraag: Wat is een geldig identiteitsbewijs?**

**Antwoord:** met een geldig paspoort, rijbewijs, identiteitskaart of verblijfsvergunning bedoelen we, dat uw identiteitsbewijs niet mag zijn verlopen.

### **Vraag: Wat doe ik als ik een verblijfsvergunning heb? Maak ik dan ook gebruik van de aanmeldzuil?**

**Antwoord:** Nee, de aanmeldzuil kan een verblijfsvergunning niet uitlezen. Als u een verblijfsvergunning heeft, dan gaat u meteen naar de aanmeldbalie. Deze balie vindt u bij de hoofdingangen van het ziekenhuis.

### **Vraag: Waarom vraagt het ziekenhuis om mijn identiteitsbewijs?**

**Antwoord:** Wij zijn wettelijk verplicht te controleren of u de persoon bent die bij uw burgerservice-nummer hoort. Bovendien moeten wij aantonen dat wij uw identiteit hebben gecontroleerd. Dit is nodig om de kosten van uw behandeling bij uw verzekering te declareren.

### **Vraag: Mijn identiteitsbewijs is verlopen. Kan ik mij hiermee legitimeren?**

**Antwoord:** Nee. U kunt zich alleen legitimeren met een geldig identiteitsbewijs. Als u geen geldig identiteitsbewijs heeft, verwijzen wij u naar de medewerkers van de aanmeldbalie. Daar helpen zij u verder.

### **Vraag: Wat gebeurt er als ik geen geldig legitimatiebewijs heb?**

**Antwoord:** Bent u in het ziekenhuis, dan verwijzen wij u naar de medewerkers van de aanmeldbalie. Daar helpen zij u verder. Vervolgens wordt u in de gelegenheid gesteld binnen 3 maanden een geldig legitimatiebewijs te tonen. Dit kunt u doen bij een eerstvolgend bezoek aan het ziekenhuis. Heeft u geen vervolgspraak meer in het ziekenhuis, dan komt u hiervoor apart terug en gaat dan rechtstreeks naar de aanmeldbalie.

Lukt het u niet binnen 3 maanden een geldig legitimatiebewijs van uw kind te tonen? Dan ontvangt u een factuur van de zorgkosten op uw thuisadres.

### **Vraag: Ik kom voor mijn kind. Heeft mijn kind ook een identiteitsbewijs nodig?**

**Antwoord:** Ja, de overheid heeft dit wettelijk bepaald. Kinderen hebben een eigen paspoort of identiteitskaart (ID) nodig voor zorg. Wij zijn dus verplicht ook van kinderen van alle leeftijden een geldig identiteitsbewijs te controleren. Kijk voor meer informatie op

[www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/identificatieplicht/vraag-en-antwoord/identificatieplicht-zorg](http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/identificatieplicht/vraag-en-antwoord/identificatieplicht-zorg)

**Vraag: Wat gebeurt er als ik geen geldig legitimatiebewijs heb van mijn kind?**

**Antwoord:** Bent u in het ziekenhuis, dan verwijzen wij u naar de medewerkers van de aanmeldbalie. Daar helpen zij u verder. Vervolgens wordt u in de gelegenheid gesteld binnen 3 maanden een geldig legitimatiebewijs te tonen. Dit kunt u doen bij een eerstvolgend bezoek aan het ziekenhuis.

Heeft u geen vervolgspraak meer in het ziekenhuis, dan komt u hiervoor apart terug en gaat dan rechtstreeks naar de aanmeldbalie.

Lukt het u niet binnen 3 maanden een geldig legitimatiebewijs van uw kind te tonen? Dan ontvangt u een factuur van de zorgkosten op uw thuisadres.

## Aanmeldbalie

**Vraag: Wanneer moet ik toch langs de aanmeldbalie?**

**Antwoord:** In een aantal gevallen wordt u doorverwezen naar de aanmeldbalie:

- u geen geldig identiteitsbewijs heeft
- de aanmeldzuil in de ingang uw identiteitsbewijs niet herkent
- u een mogelijk risico heeft op besmetting met een bacterie die ongevoelig is voor bepaalde antibiotica

De medewerker van de aanmeldbalie controleert uw gegevens. Als het nodig is vult de medewerker uw gegevens aan of corrigeert ze. Als alles dan in orde is krijgt u van de medewerker van de aanmeldbalie een ticket met uw afspraak(en) van die dag.

## Registratie

**Vraag: Welke informatie moet ik altijd meenemen naar het ziekenhuis?**

**Antwoord:**

- een geldig legitimatiebewijs
- een overzicht van uw medicijnen, aan te vragen bij uw apotheek
- uw zorgverzekeringspas

Meer informatie leest u bij [nwz.nl/naar het ziekenhuis](http://nwz.nl/naar-het-ziekenhuis)

**Vraag: Welke gegevens registreert Noordwest Ziekenhuisgroep?**

**Antwoord:** Noordwest Ziekenhuisgroep registreert het type identiteitsbewijs en het nummer. Daarnaast ‘scannen’ wij de foto van uw identiteitsbewijs, maar niet het hele identiteitsbewijs. Deze gegevens komen in u elektronische patiëntendossier te staan. Voor het gebruik van de foto’s moet u toestemming geven via de aanmeldzuil.

**Vraag: Maakt het ziekenhuis ook een scan of kopie van mijn identiteitsbewijs?**

**Antwoord:** Nee. Het ziekenhuis maakt geen scan of kopie van uw identiteitsbewijs.

**Vraag: Ik wil niet dat Noordwest Ziekenhuisgroep mijn foto opslaat. Kan ik dit weigeren?**

**Antwoord:** Ja, dit kunt u weigeren door op 'nee' te toetsen op de aanmeldzuil.

**Meer informatie**

U vindt meer informatie op onze website [nwz.nl/aanmelden](https://nwz.nl/aanmelden).

U kunt daar ook een filmpje over onze aanmeldzuilen bekijken.