

Patiëntenvoorlichting

Polikliniekbezoek

Uw voorbereiding

U heeft een afspraak op een van de poliklinieken van Noordwest Ziekenhuisgroep. In deze folder vindt u belangrijke informatie, zodat u zich goed kunt voorbereiden op dit bezoek. In deze folder wordt naar andere folders verwezen. Deze folders liggen in het folderrek bij de ingangen van alle locaties. De folders zijn ook te vinden op onze website: www.nwz.nl/patientenfolders.

Bent u verhinderd of heeft u andere vragen over uw afspraak? Neem het telefoonnummer van de polikliniek dat op de bevestigingsbrief staat. Deze brief heeft u thuis ontvangen waarin uw afspraak staat.

Altijd eerst aanmelden

Heeft u een afspraak op locatie Alkmaar of Den Helder? Dan meldt u zich eerst met uw identiteitsbewijs aan bij de aanmeldzuil. Deze vindt u bij de ingangen. Het aanmelden gaat als volgt:

- u legt uw paspoort, ID-kaart, rijbewijs of verblijfsvergunning in de paslezer
- uw persoonlijke gegevens worden gelezen
- als uw gegevens kloppen, print deze aanmeldzuil een dagticket uit waarop staat:
 - QR-code
 - uw afspraak of afspraken
 - afdelingsnaam en huisnummer
 - naam van uw zorgverlener of onderzoek
 - de eventuele uitlooptijd van uw eerste afspraak

Bij de ingangen staan gastvrouwen en –heren klaar om u te helpen.

Aanmeldzuil afdeling

- met uw dagticket gaat u naar de afdeling waar u uw eerste afspraak heeft
- bij de afdeling staat ook een zuil, waar u de code op uw dagticket scant
- op de zuil leest u naar welke wachtruimte u kunt gaan
- de zorgverlener weet nu dat u in de wachtruimte aanwezig bent

Bij de poliklinieken is er een bord met uitleg aanwezig. Hebt u meer afspraken op 1 dag? Dan scant u uw dagticket op elke afdeling waar u een afspraak heeft.

Aanmelden overige locaties van Noordwest Ziekenhuisgroep

De overige locaties van Noordwest Ziekenhuisgroep hebben geen aanmeldzuil. Daar meldt u zich aan bij de balie.

Volwassenen en kinderen moeten bij elk bezoek aan Noordwest Ziekenhuisgroep zich identificeren. Neem daarom bij elk polikliniekbezoek uw identiteitsbewijs mee. Iedereen is wettelijk verplicht deze op verzoek van de polikliniekassistent te tonen.

Route en parkeren

Meer informatie over parkeren, parkeertarieven en bereikbaarheid vindt u op www.nwz.nl. Voor locatie Alkmaar raden wij u aan uw auto in de parkeergarage of op het ziekenhuisterrein te parkeren. U betaalt dan na uw polikliniekbezoek. Als uw auto toch bij een parkeermeter staat, doe er dan voldoende geld in, zodat u ruim de tijd heeft voor uw afspraak.

Herinneren via e-mail

Wij herinneren u graag uw afspraak via e-mail. Daarom vragen wij uw e-mailadres. Meer informatie vindt u in de folder 'Uw e-mailadres, wat doen we ermee?'

Het consult

Met wie kunt u te maken krijgen?

Noordwest Ziekenhuisgroep is een topklinisch opleidingsziekenhuis. Daarom zijn op veel poliklinieken naast specialisten ook arts-assistenten, co-assistenten verpleegkundig specialisten en verpleegdeskundige consulenten betrokken bij onderzoek en behandeling. Arts-assistenten zijn volledig bevoegde artsen die al dan niet in opleiding zijn tot specialist. Co-assistenten zijn studenten in opleiding tot arts. Verpleegkundige consulenten en verpleegkundig specialisten zijn gediplomeerde verpleegkundigen die bevoegd zijn om een deel van de (medische) behandeling uit te voeren.

Hoofdbehandelaar

Al deze zorgverleners doen dit onder verantwoordelijkheid van en in nauw overleg met de specialist. Deze specialist is eindverantwoordelijk voor uw medische behandeling. Dit is dan ook uw zogenoemde hoofdbehandelaar. Weet u niet wie uw hoofdbehandelaar is? Vraag dit dan na bij de polikliniekassistent of tijdens het spreekuur aan de arts. Wilt u uw hoofdbehandelaar spreken, dan vraagt u bij de polikliniekassistent om een afspraak met uw hoofdbehandelaar.

Het eerste consult

Tijdens het eerste consult wordt de aard van uw klacht(en) besproken en vaak een lichamelijk onderzoek gedaan gericht op uw klachten. Ook vraagt de arts naar uw medicijnen. Neem daarom altijd uw medicatie-overzicht van uw eigen apotheek mee. Afhankelijk van de bevindingen van het consult worden er eventueel afspraken gemaakt voor aanvullend onderzoek, een herhalingsconsult of een belafpraak. Specifieke informatie over onderzoek en behandeling ontvangt u op de polikliniek.

Hoe kunt u zich op het gesprek met de arts voorbereiden?

Het kan handig zijn om van tevoren te bedenken wat u de arts zou willen vragen. Wij raden u daarom aan vóór uw bezoek aan de polikliniek de vragen die u wilt stellen op te schrijven. Wilt u meer weten over welke vragen u kunt stellen, kijk dan in de folder 'Wat vraag ik aan mijn arts?'.

Iemand meenemen

Neem iemand mee die u vertrouwt: samen hoort u meer dan wanneer u alleen bent. Ook kunt u dan nog met die persoon napraten over het gesprek. Ook kan de ander tijdens het gesprek opschrijven wat de arts zegt. U kunt het dan nog een keer nalezen.

Zo draagt u zelf bij aan veilige zorg

Het spreekt voor zich dat wij ons uiterste best doen om uw zorg goed en veilig te laten verlopen. Uit onderzoek blijkt dat uw actieve betrokkenheid én die van uw naasten, daar ook bij helpen. Door mee op te letten, vergroot u ook zelf de veiligheid in de zorg. We helpen u met de tips hieronder graag op weg.

Geef alle informatie over uw gezondheid

Geef alles wat belangrijk is van tevoren door aan uw arts: of u ergens allergisch voor bent, welke (homeopathische) medicijnen u gebruikt en/of u een bepaalde ziekte heeft. Neem altijd uw medicatie-overzicht van uw apotheek mee. Alleen dan kunnen we controleren of het veilig is om verschillende medicijnen tegelijk te gebruiken. Heeft u meer dan één zorgverlener? Vraag of men op de hoogte is van elkaars gegevens.

Volg instructies en adviezen goed op

Het helpt om in uw eigen woorden te herhalen, hoe u de instructies en adviezen begrepen hebt. Zeg het als u denkt dat u tegenstrijdige adviezen krijgt.

Bespreek het verloop van uw behandeling

Vraag wat u kunt verwachten, hoe lang het duurt voordat verbetering optreedt en wat u zelf kunt doen.

Durf te vragen

Het kan handig zijn om van tevoren te bedenken wat u de arts zou willen vragen. Wij raden u daarom aan vóór uw bezoek aan de polikliniek de vragen op te schrijven die u wilt stellen. Wilt u meer weten over welke vragen u kunt stellen, kijk dan in de folder 'Wat vraag ik aan mijn arts?'.

Het is ook belangrijk dat u begrijpt wat er gebeurt en waarom dit is. Door te vragen voorkomt u misverstanden en verkeerde verwachtingen. Verloopt de behandeling anders dan is afgesproken, of anders dan u verwacht? Stel dan vragen die beginnen met wie, wat, waar, wanneer, waarom, waardoor of hoe. De folder 'Verloopt uw behandeling anders? Adviezen voor een goed gesprek' helpt u in het voorbereiden van een dergelijk gesprek.

Uw kind begeleiden

Krijgt uw kind in ons ziekenhuis een onderzoek of behandeling, dan is het handig te weten hoe u uw kind kunt begeleiden. In de folder 'Begeleiding van uw kind, wat kunt u als ouder doen?' staat praktische informatie hierover.

Meldcode

Noordwest Ziekenhuisgroep vindt het belangrijk zich te houden aan de landelijke meldcode huiselijk geweld, kinder- en ouderenmishandeling. Lees hierover meer in onze brochure 'Een veilig thuis, ook onze zorg'.

Service

Gastvrouwen

Onze gastvrouwen wijzen u op verzoek de weg en begeleiden u eventueel naar de afdeling of taxi. De gastvrouwen doen dit op vrijwillige basis.

Tijdens kantooruren vindt u de gastvrouwen op:

- locatie Alkmaar in de wachtruimte tegenover de receptie bij de hoofdingang.
- locatie Den Helder bij de polikliniekingang

Op de andere locaties kunnen ook gastvrouwen aanwezig zijn om u de weg te wijzen.

Noordwest-rolstoelen

Noordwest Ziekenhuisgroep is toegankelijk voor rolstoelgebruikers. Op locatie Alkmaar en Den Helder zijn rolstoelen na een inworp van een muntstuk bij de ingangen beschikbaar. Dit muntstuk krijgt u na gebruik weer terug.

Tolkenservice

U kunt via Noordwest een tolk inschakelen wanneer dit nodig is. Neemt u daarvoor 3 dagen voor de afspraak of liefst eerder telefonisch contact op met de polikliniek waar u een afspraak heeft.

Gratis koffie en thee

Op de poliklinieken staan koffieautomaten. Tijdens uw bezoek kunt u gratis thee en koffie krijgen.

Poliklinische Apotheek

Als u na uw polikliniekbezoek een recept van uw specialist heeft gekregen, kunt u in onze Poliklinische Apotheek terecht voor medicijnen. U vindt de apotheek op de begane grond van:

- locatie Alkmaar (huisnummer 020)
- locatie Den Helder bij de ingang poliklinieken

Rechten en plichten

Afspraak: zonder verwijzing geen vergoeding

Bezoekt u een specialist in het ziekenhuis zonder een doorverwijzing van bijvoorbeeld een huisarts, dan krijgt u geen vergoeding van de zorgverzekeraar. U krijgt achteraf de rekening thuis gestuurd.

Verzekeraars zijn kritisch naar het gebruik van zorg omdat de zorgkosten blijven oplopen. De verzekeraars willen voorkomen dat patiënten onnodig gebruikmaken van (duurdere) specialistische zorg. Daarom mogen patiënten pas een specialist bezoeken nadat de medisch specialist, huisarts, bedrijfsarts, tandarts, verloskundige ze heeft doorverwezen. Heeft u een verwijzing, brief of formulier gekregen van uw arts, tandarts of verloskundige? Neem deze dan mee.

Ziekenhuiszorg, wat betaalt u?

Controleer voor uw afspraak uw verzekeringsvoorwaarden. Niet alle polissen vergoeden volledig uw ziekenhuisbezoek. Neem bij vragen contact op met uw zorgverzekeraar. Ook kan uw zorgverzekeraar uw eigen risico verrekenen met de kosten van ziekenhuiszorg. Wij maken u erop attent dat u aansprakelijk bent en blijft voor de betaling van uw onderzoek, behandeling en/of opname, ongeacht het feit dat u wel of niet bent verzekerd. Hiervoor gelden de algemene voorwaarden van Noordwest. Deze voorwaarden en informatie over vergoedingen vindt u op www.nwz.nl. De Noordwestbrochure 'Ziekenhuiszorg, wat betaalt u' is te vinden in het folderrek van de ingangen van onze locaties.

Rechten van de patiënt

Tijdens het consult gaat het erom zo goed mogelijk antwoord te vinden op uw gezondheidsprobleem. Uw instemming en medewerking zijn daarbij van groot belang. Het ziekenhuis én u als patiënt hebben bepaalde rechten en plichten. Een aantal daarvan is vastgelegd in de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO). Meer informatie vindt u in de Noordwestbrochure 'Uw rechten en plichten als patiënt'.

Uw klacht

Als u een klacht heeft, nemen we die serieus. U kunt uw klacht in eerste instantie bespreken met de betrokkene(n). Als u er samen niet uitkomt, kunt u terecht bij de klachtenfunctionaris. Meer informatie hierover vindt u op de website www.nwz.nl of in de Noordwestbrochure: 'Een klacht, laat het ons weten'.