

# Naar de polikliniek van het Diakonessenhuis

## 1. Welkom in het Diaconessenhuis

Het Diaconessenhuis is een ziekenhuis. Het Diaconessenhuis zit op drie plekken: in Utrecht, Zeist en Doorn. Op iedere plek zijn er poliklinieken. U gaat naar de polikliniek omdat u klachten heeft over uw gezondheid.

Een polikliniek is een afdeling van het ziekenhuis. Dokters onderzoeken en behandelen u hier voor uw ziekte of klacht. Het gaat om een kort bezoek aan het ziekenhuis. U hoeft niet in het ziekenhuis te blijven. Na het onderzoek of de behandeling gaat u weer naar huis.

Er zijn in het ziekenhuis meerdere poliklinieken, voor verschillende ziektes en aandoeningen. Er is bijvoorbeeld een polikliniek voor hartproblemen. Maar er is er ook een voor problemen met je keel, neus of oren. Of een polikliniek speciaal voor kinderen.



U kunt zelf een afspraak maken met de polikliniek. Soms weet u dat zo'n gesprek langer dan anders kan duren. Bijvoorbeeld omdat u moeite heeft met praten. U kunt dit meteen zeggen als u een afspraak maakt. Dan houden de medewerkers van de polikliniek daar rekening mee.

In deze folder staat alles wat u moet weten over uw bezoek aan de polikliniek.

## **2. Uw bezoek aan de polikliniek voorbereiden**

U gaat naar de polikliniek omdat u klachten heeft over uw gezondheid. U kunt die klachten thuis alvast opschrijven. Net als de vragen die u heeft voor de dokter.

Zo vergeet u niet om dingen te vertellen en te vragen als u bij de dokter zit.

### ***Samen met iemand die u goed kent***

Misschien vindt u het lastig om over uw klachten na te denken. Praat dan eerst samen met iemand die u goed kent over uw klachten. Deze persoon kan ook helpen om dingen op te schrijven. En u kunt hem vragen of hij met u meegaat naar het gesprek met de dokter.



## **Dingen die u mee moet nemen**

- De brief die u van uw huisarts heeft gekregen voor de specialist. De specialist is de dokter bij de polikliniek die veel weet over uw ziekte.
- Uw papieren van de ziektekostenverzekering.
- Een geldig legitimatiebewijs (paspoort, rijbewijs of identiteitskaart).
- Een lijst met namen van de medicijnen die u gebruikt. Deze lijst kunt u opvragen bij uw apotheek of huisarts.



### ***Buitenland***

Bent u in het afgelopen half jaar naar een ziekenhuis geweest in het buitenland? Vertel dit dan van tevoren aan de mensen van de polikliniek. Misschien bent u in het buitenland in contact gekomen met de ziekenhuisbacterie MRSA. U merkt daar zelf vaak niets van. Maar dit kan wel voor problemen zorgen in het ziekenhuis. De polikliniek kan dingen regelen als u komt. Ze kunnen onderzoeken of u de bacterie heeft. En ze kunnen er voor zorgen dat er geen gevaar op besmetting is voor andere mensen.

### **3. In het ziekenhuis**

#### ***Inschrijven***

- Komt u voor het eerst in het Diaconessenhuis? Dan kunt u zich melden bij de inschrijfbalie. De medewerker zet in de computer wie u bent en waar u voor komt.
- Ook vraagt de medewerker wie uw huisarts is en naar welke apotheek u gaat.
- En we maken een pasfoto van u.

#### ***Naar de polikliniek***

- Er zijn poliklinieken voor verschillende ziektes en aandoeningen. Alle poliklinieken hebben een nummer. Dat nummer krijgt u wanneer u een afspraak maakt. U kunt de weg naar de polikliniek vinden door dit nummer op de borden in het ziekenhuis te volgen. De medewerkers van de receptie kunnen u helpen.
- Als u bij uw polikliniek komt, moet u goed kijken wat u moet doen. Bij de ene polikliniek moet u zeggen dat u er bent. Bij de andere polikliniek moet u gaan zitten in de wachtkamer en komt de dokter u halen.
- Kunt u plotseling niet op uw afspraak komen? Bel dan een dag voor de afspraak naar de polikliniek om te zeggen dat u niet komt. U kunt dan meteen een andere afspraak maken.
- Er gebeurt veel op een polikliniek. Soms duren afspraken langer. Of er komt een spoedgeval tussendoor. Misschien moet u dan even wachten.



### **Het bezoek aan de dokter**

- Als u aan de beurt bent, gaat u naar de kamer van de dokter. Komt u voor het eerst? Dan gaat de dokter eerst met u praten. Vaak onderzoekt hij ook uw lichaam. Dat doet de dokter om duidelijk te krijgen wat er precies met u aan de hand is.
- De dokter vertelt dan wat hij wil gaan doen om u te helpen. Soms heeft hij meer informatie nodig om dat te kunnen zeggen. De dokter vraagt dan aan een andere medewerker of hij u verder wil onderzoeken.



### **Meer onderzoek**

- De dokter vertelt u zelf welke onderzoeken u moet laten doen. Hij geeft ook folders mee met meer informatie over de onderzoeken.
- Van de assistent van de dokter krijgt u de papieren voor meer onderzoek.
- Er zijn verschillende afdelingen voor verschillende soorten onderzoek.

### **Voorbeelden**

Als uw bloed of urine moet worden onderzocht, moet u naar het laboratorium. Dit onderzoek kan vaak meteen worden gedaan.

Als uw darmen moeten worden onderzocht, gaat u naar de afdeling Endoscopie. Dit onderzoek kan niet meteen worden gedaan. Daar moet u een andere keer voor terugkomen.

- U krijgt niet meteen te horen wat er uit het onderzoek is gekomen (de uitslag).

De dokter vertelt u wanneer en hoe u de uitslag krijgt.

U kunt de uitslag krijgen:

- van de dokter bij uw volgende afspraak
- van de dokter als hij u hierover belt
- van de huisarts.

### *Uw eigen dokter is er niet*

Uw eigen dokter is ziek. Of hij moet plotseling iets anders doen. Dan moet u naar een andere dokter. Als u toch een afspraak met uw eigen dokter wilt, kunt u dit zeggen. Dan krijgt u een andere afspraak.

### **Huisarts**

Bent u klaar met de behandeling en het onderzoek bij de polikliniek? Dan schrijft de dokter in een brief aan uw huisarts wat er is gebeurd. Als u vragen heeft, kunt u uw eigen huisarts bellen.

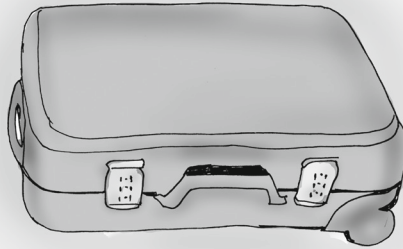


### **Opname**

- Soms is het nodig dat u wordt opgenomen in het ziekenhuis. Voor meer onderzoek, behandeling of een operatie. De dokter vult dan een opnamebrief voor u in.
- Vóór de opname heeft u eerst een gesprek met een verpleegkundige. Dit is iemand die mensen verzorgt die ziek zijn.

De verpleegkundige vertelt u precies wat er gaat gebeuren als u wordt opgenomen.

- Als bekend is wanneer u kunt worden opgenomen, krijgt u bericht.
- Lees voor meer informatie de folder 'Opgenomen worden in het Diakonessenhuis'



#### **4. De mensen die u op de polikliniek tegen kunt komen**

##### ***Gastvrouw/gastheer of patiëntenbegeleiders***

Bij de polikliniek in Zeist is er een gastvrouw of een gastheer die u helpt als u binnenkomt. De gastvrouw of gastheer zit aan een tafel in de hal. De gastvrouw of gastheer wijst u de weg in het ziekenhuis. Ze kunnen u ook naar uw afspraak brengen.

In Utrecht zijn er patiëntenbegeleiders die u hiermee kunnen helpen. U kunt bij de receptie bij de hoofdingang vragen waar de patiëntenbegeleiders zijn.

##### ***Medisch specialisten***

Medisch specialisten zijn dokters die veel weten over de ziekte die u heeft.

##### ***Arts-assistenten en co-assistenten***

Arts-assistenten zijn dokters die leren om specialist te worden. Co-assistenten zijn studenten die leren om dokter te worden. Deze assistenten helpen de specialist. De specialist blijft de baas. De assistenten en de specialist overleggen veel met elkaar.



### **Polikliniek assistenten**

Dit zijn geen dokters. Maar ze helpen de dokters wel bij het geven van informatie of het maken van afspraken. Of ze helpen bij de onderzoeken.

### **Medewerkers van onderzoeksafdelingen**

Dit zijn mensen die hebben geleerd om onderzoek te doen.



## **5. Dingen die u kunt gebruiken op de polikliniek**

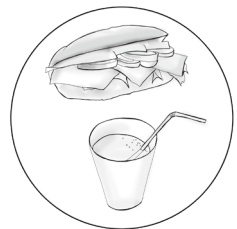
### **Rolstoelen**

- Deze staan bij de ingang.
- U heeft een 1 euro munt nodig om de rolstoel te gebruiken.



### **Eten en drinken**

Er zijn op verschillende plekken automaten voor koffie, thee en frisdranken. U kunt ook iets kopen in het restaurant of in de winkel.



### **Telefoon**

- Er zijn geen telefoontoestellen.
- Bij de receptie kunt u gratis bellen voor een taxi.

- U mag bijna overal mobiel bellen. Daar waar het niet mag, hangt een sticker.
- Zet uw mobiel op stil of op trillen. Praat niet te hard. Stoor andere mensen niet.



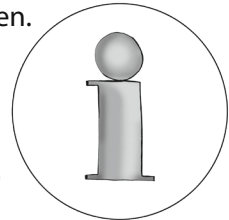
### **Toiletten**

Er zijn toiletten en ook rolstoeltoiletten.



### **Informatiecentrum**

In het informatiecentrum kunt u meer informatie krijgen. Over uw ziekte, over onderzoeken en behandelingen en over contact met andere patiënten. Het informatiecentrum is in de centrale hal. U kunt ook bellen (Utrecht: 088 2506382 / Zeist: 088 2509181) of mailen: [patienteninfo@diakhuis.nl](mailto:patienteninfo@diakhuis.nl).



## **6. Rechten en plichten**

U en de hulpverlener hebben rechten (iets wat je mag volgens de wet) en plichten (iets wat je moet doen). Hier staan de belangrijkste rechten en plichten.

### **Informatie en toestemming**

U heeft recht op informatie over uw ziekte. De hulpverlener moet in begrijpelijke taal vertellen wat er met u gaat gebeuren en waarom. U moet uw toestemming geven voor een onderzoek of een behandeling. Geeft u geen toestemming, dan mag de hulpverlener u niet behandelen.

### **Dossier**

Uw hulpverlener moet alle papieren bewaren over u, uw ziekte en uw

behandeling. Dat noem je een dossier.

U heeft het recht om op alle tijden uw dossier te bekijken. Ook uw hulpverlener heeft dit recht. Als anderen uw dossier willen bekijken, moeten ze dat eerst aan u vragen. Staan er dingen in het dossier die niet kloppen, dan kunt u de hulpverlener vragen dit te veranderen.

### **Privacy**

Hulpverleners mogen niet zomaar informatie over u aan anderen vertellen. Dat mag alleen als u toestemming daarvoor geeft.

Als een hulpverlener u behandelt, mogen anderen dat niet zien of horen. Dit heet recht op privacy.

### **Klachtenregeling**

Het kan zijn dat u niet tevreden bent over uw behandeling in het Diaconessenhuis. U komt ook niet tot een oplossing met uw hulpverlener. U heeft het recht om uw klachten te vertellen. Dat kan bij de patiëntencontactpersoon of de klachtenfunctionaris.

In Utrecht: 088 2506143

In Zeist/Doorn: 088 2509313

E-mail: klachten@diakhuis.nl

Is dit niet voldoende voor u, dan kunt u ook een klacht indienen bij de klachtencommissie. Wilt u hier meer over weten? Vraag dan naar de folder 'klachtenopvang'.

### **Duidelijke informatie geven**

Het is de bedoeling dat u de hulpverlener duidelijke en goede informatie geeft. Zodat de hulpverlener u goed kan behandelen.

Er is meer te vertellen over rechten en plichten. U kunt informatie hierover krijgen bij de afdeling patiëntenvoorlichting in het ziekenhuis.

## 7. Weetjes

- Neem geen waardevolle spullen mee naar het ziekenhuis. Het ziekenhuis is niet verantwoordelijk als u iets verliest of als er iets gestolen wordt. Dat betekent dat zij niet verplicht zijn uw schade te vergoeden.
- Roken is verboden in het ziekenhuis. Er zijn speciale rookruimten buiten het ziekenhuis.
- De rekening voor uw behandeling in het ziekenhuis gaat meestal direct naar uw zorgverzekeraar. Het kan ook zijn dat u de rekening thuis gestuurd krijgt. Dan moet u het geld terug vragen bij uw zorgverzekeraar.
- Een routebeschrijving naar het ziekenhuis staat op [www.diakonessenhuis.nl](http://www.diakonessenhuis.nl). Misschien heeft u geen computer? Dan kunt u de route ook aanvragen bij het informatiecentrum, 088 2506382.
- Houdt er rekening mee dat het druk kan zijn op de parkeerplaats. U moet voor het parkeren betalen. Alleen in Doorn is het parkeren gratis.
- U kunt ook met het openbaar vervoer komen. Kijk op [www.diakonessenhuis.nl](http://www.diakonessenhuis.nl).
- Soms vinden artsen dat u met ziekenauto of taxi naar huis moet. U kunt misschien een vergoeding krijgen voor dit vervoer. U kunt dit navragen bij uw zorgverzekering.
- Op de website [www.diakonessenhuis.nl](http://www.diakonessenhuis.nl) staat veel meer informatie over het ziekenhuis. U kunt iemand vragen u te helpen als het u niet lukt om de juiste informatie te vinden.

Tekst en illustraties: Opaal, Utrecht

© 2011 Diaconessenhuis Utrecht, Zeist en Doorn

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch door fotokopieën, opnamen, of enig ander manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van het Diaconessenhuis.