

**UMC St Radboud**

# **Polikliniek Orthopedie**

**Patiënteninformatie**

*In overleg met uw behandelend arts heeft u een afspraak gemaakt op de polikliniek Orthopedie van het Universitair Medisch Centrum St Radboud. In deze folder vindt u informatie over de gang van zaken op de polikliniek. Heeft u na het lezen nog vragen, stel deze dan gerust aan de behandelend arts of de verpleegkundigen. Zij zijn altijd bereid uw vragen te beantwoorden.*

### **Eerste bezoek**

U meldt zich op de afgesproken tijd bij de receptie. Hier worden de administratieve gegevens genoteerd, waarna u plaatsneemt in de wachtkamer. Wanneer u aan de beurt bent brengt een verpleegkundige u naar de behandelend arts.

De arts verzamelt zoveel mogelijk gegevens om een diagnose te kunnen stellen. Bovendien krijgt u een lichamelijk onderzoek. Het eerste bezoek kan soms enkele uren duren.

De mogelijkheid bestaat dat een spreekuur door onverwachte omstandigheden uitloopt. Als u dertig minuten na afspraak nog niet aan de beurt bent, meldt u zich dan bij de verpleegpost.

### **Wat neemt u mee bij het eerste bezoek?**

- Verzekeringsbewijs
- Legitimatiebewijs; in ziekenhuizen geldt een identificatieplicht. U kunt zich legitimeren met een wettelijk legitimatiebewijs (paspoort, rijbewijs of identiteitskaart).
- Verwijzing; u krijgt een verwijfsbrief of -kaart van uw huisarts of specialist. Deze dient u mee te nemen. Een verwijzing is één jaar geldig.

### **Vervolgafspraken**

Vervolgafspraken maakt u bij de receptie. Tussen 8.30 -12.00 en 13.00 - 16.00 uur kunt u ook telefonisch een afspraak maken via telefoonnummer: 024 - 361 44 71.

Bij het eerste bezoek aan de polikliniek ontvangt u een afspraakkaart, waarop alle bezoeken worden genoteerd. Breng deze kaart bij ieder volgend bezoek mee, ook als u naar de Gipskamer of instrumentmaker moet.

Bel tijdig als u verhinderd bent. We maken dan indien mogelijk meteen een nieuwe afspraak.

## Radiologisch onderzoek

In veel gevallen is het maken van röntgenfoto's noodzakelijk. De foto's worden zoveel mogelijk gemaakt tijdens uw bezoek aan de polikliniek. Alleen als het om een bijzonder onderzoek gaat moet u er een andere keer voor terugkomen.

De behandelend arts bespreekt nog tijdens uw eerste bezoek de resultaten van de foto's met u. Meestal stelt hij dan ook een behandelplan op.

Bij een herhalingsbezoek kan het zijn dat de behandelend arts op grond van de verzamelde gegevens verder onderzoek nodig vindt. Daarom is het mogelijk dat u bij een herhalingsbezoek eerst naar de afdeling Radiologie wordt verwezen, voor u bij de arts bent geweest. Daarna meldt u zich dan bij de verpleegpost van de polikliniek. De verpleegkundige waarschuwt u als u bij de arts terecht kunt.

## Gastvrouwen

Meestal zijn er enkele gastvrouwen op de polikliniek aanwezig, herkenbaar aan de badge 'gastvrouw'. Bij hen kunt u terecht met vragen en problemen van welke aard dan ook.

## Ambulance

Indien nodig bellen wij voor u een ambulance als u weer naar huis gaat.

## Kosten en verzekering

Iedere Nederlander is verplicht zich te verzekeren tegen ziektekosten. Het basispakket vergoedt het grootste deel van de kosten. Daarnaast kan men zich aanvullend verzekeren. Of uw behandeling volledig wordt vergoed hangt af van uw verzekering. Kijk hiervoor uw verzekeringspolis na of informeer bij uw zorgverzekeraar. In de meeste gevallen wordt de rekening rechtstreeks naar uw zorgverzekering gestuurd. Bent u voor de betreffende behandeling niet of onvoldoende verzekerd dan kan het zijn dat u de rekening vooraf krijgt thuisgestuurd. Deze moet dan vóór de behandeling betaald zijn.

### *Diagnose Behandel Combinaties (DBC's)*

Een klein deel van de behandelingen wordt verrekend volgens Diagnose Behandel Combinaties. Behandelingen in het zogenaamde B-segment worden niet altijd vergoed. Raadpleeg hiervoor uw verzekeraar. Meer informatie vindt u in

de folder 'Diagnose Behandel Combinaties (DBC)' en op de website: [www.umcn.nl](http://www.umcn.nl).

### *Kosten van ambulance of taxi*

Of de kosten van de taxi worden vergoed hangt af van uw verzekering. Kijkt u hiervoor de verzekeringsvoorwaarden na of raadpleeg uw zorgverzekeraar. Het basispakket vergoedt de kosten van ziekenvervoer, bijvoorbeeld per ambulance. Het is verstandig de kwitanties van de vervoerder te bewaren: uw zorgverzekeraar kan deze bij u opvragen.

## **Bent u ontevreden? Heeft u een klacht? Laat het ons weten!**

Alle medewerkers van Universitair Medisch Centrum St Radboud zetten zich in om u goede, professionele zorg te geven. Toch kan het gebeuren dat u over onderdelen van de behandeling of het verblijf in het ziekenhuis niet tevreden bent.

U kunt ons dat op vier manieren laten weten:

- U bespreekt uw onvrede met de betrokken medewerker(s).
- U legt uw onvrede voor aan de klachtenbemiddelaar.
- U laat uw klacht beoordelen door de klachtencommissie.
- U dient een schadeclaim in als u meent dat u financiële schade hebt geleden.

Voor hulp bij het bepalen van de juiste weg kunt u terecht bij het Voorlichtingscentrum. Hier vindt u ook de klachtenregeling. Het centrum bevindt zich naast de receptie bij de hoofdingang, route 510. Het is geopend op werkdagen van 9.00 - 12.30 uur en van 13.00 - 17.00 uur, telefoonnummer: 024 - 361 70 00, e-mail: [voorlichting@sb.umcn.nl](mailto:voorlichting@sb.umcn.nl).

Meer informatie vindt u op onze website [www.umcn.nl/klacht](http://www.umcn.nl/klacht). De folder: "Bent u ontevreden? Heeft u een klacht?" is verkrijgbaar op de afdeling, de polikliniek of het Voorlichtingscentrum.

Uw onvrede of klacht voorleggen aan de klachtenbemiddelaar kan telefonisch, via de website of per brief. Daarnaast is het mogelijk een afspraak met de klachtenbemiddelaar te maken voor een persoonlijk gesprek.

Adres

UMC St Radboud

IWKV, afdeling Klachtenbemiddeling

Huispost 547

Antwoordnummer 540

6500 VC Nijmegen

telefoonnummer: 024 - 361 31 91

[www.umcn.nl/klacht](http://www.umcn.nl/klacht)

### **Rechten en plichten**

Meer informatie over uw rechten en plichten als patient, zoals bijvoorbeeld inzage-recht, second opinion en privacy, vindt u in de folder 'Rechten en plichten patiënt'.

Deze folder is verkrijgbaar op de polikliniek.

## **Adres**

### *Bezoekadres*

Polikliniek Orthopedie  
Ingang UMC St Radboud Centraal  
Geert Groteplein-Zuid 10  
6525 GA Nijmegen  
Volg route 725, Poliplein C0  
Telefoonnummer  
024 - 361 44 70

### *Telefoonnummers*

Afspraken en receptie 024 - 361 44 71  
Gipskamer 024 - 361 52 43  
Orthopedisch  
instrumentmaker 024 - 361 49 71  
UMC St Radboud  
algemeen 024 - 361 11 11

### *Avond en weekeinde*

Na sluitingstijd van de polikliniek worden patiënten ontvangen op de afdeling Spoedeisende Hulp. Dit gebeurt in overleg met de dienstdoende Orthopeed, bereikbaar via de portier, telefoonnummer 024 - 361 32 51.

© UMC St Radboud  
overname van (gedeelten uit)  
deze tekst is uitsluitend  
mogelijk na schriftelijke  
toestemming van  
Staf Concerncommunicatie