

UMC St Radboud

Polikliniek Heelkunde

Patiënteninformatie

U bent verwezen naar de polikliniek Heelkunde van het Universitair Medisch Centrum St Radboud. Bijzonderheden over de gang van zaken worden in deze folder beschreven. Als u na het lezen nog vragen heeft kunt u die stellen aan de behandelend arts of verpleegkundige. Zij zijn altijd bereid uw vragen te beantwoorden.

Afspraak op spreekuur

Op de afgesproken tijd meldt u zich bij de balie van de polikliniek Heelkunde. Het eerste bezoek aan de polikliniek duurt vaak langer dan de vervolfbezoeken. De eerste keer wordt u door een co-assistent (arts in opleiding) onderzocht. Arts-assistenten en de specialist controleren alle verrichtingen. Soms worden er aanvullende onderzoeken gedaan, bijvoorbeeld bloed- en urineonderzoek of röntgenfoto's. De arts informeert u over de reden van het onderzoek. De verpleegkundige geeft u uitleg en een folder.

De mogelijkheid bestaat dat het spreekuur door onverwachte omstandigheden uitloopt. Als u langer dan een half uur moet wachten, meldt u zich dan even 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 verwijsbrief of -kaart van uw huisarts of specialist. Deze dient u mee te nemen. Een verwijzing is één jaar geldig.

Vervolgafspraken

In overleg met u maakt de verpleegkundige of de administratie een vervolgafspraken met de behandelend arts. Bel tijdig als u verhinderd bent. We maken dan indien mogelijk meteen een nieuwe afspraak.

Uitslag

De uitvoering van het onderzoekprogramma en het verwerken van de gegevens neemt enige tijd in beslag. Meestal kan de behandelend arts de resultaten onge-

veer twee weken na het eerste bezoek met u bespreken. Ook de huisarts wordt (schriftelijk) van het resultaat op de hoogte gebracht.

Uw hoofdbehandelaar

Op de afdeling Heelkunde krijgt te maken met meerdere zorgverleners, die in verschillende functies worden opgeleid. Zij zorgen samen voor u en uw behandeling. Uw hoofdbehandelaar is eindverantwoordelijk en zorgt onder andere voor een goede afstemming tussen de zorgverleners. Op de afdeling Heelkunde is dit altijd een chirurg.

De hoofdbehandelaar is uw dokter. In veel gevallen ziet u hem/ haar op de polikliniek. Als er een operatie nodig is zal hij/zij ervoor zorgen dat u op de operatielijst komt. Dit houdt niet altijd in dat de hoofdbehandelaar ook zelf de operatie uitvoert. Ook hebt u tijdens uw behandeling niet altijd persoonlijk contact met hem/haar. Wel zult u uw hoofdbehandelaar regelmatig zien. Bij problemen of onduidelijkheden kunt u altijd terecht bij de hoofdbehandelaar. Hij blijft dus verantwoordelijk voor uw hele medische proces zolang als dat u onder behandeling bent op de afdeling Heelkunde.

Uw hoofdbehandelaar zal, indien nodig, ook andere specialisten inschakelen om een deel van uw behandeling uit te voeren. Bij afwezigheid van uw hoofdbehandelaar neemt een andere chirurg deze taak tijdelijk op zich.

In de meeste situaties zal het voor u duidelijk zijn wie uw hoofdbehandelaar is. Soms is het ingewikkelder. Hieronder volgen een aantal voorbeelden van verschillende situaties.

1. U kunt op het poliklinisch spreekuur komen bij een medisch specialist die dan automatisch uw hoofdbehandelaar is. Dit zal in principe degene zijn die u opereert of een andere behandeling uitvoert.
2. U komt op de polikliniek bij een chirurg in opleiding of een basisarts die u behandelt onder supervisie Van een medisch specialist. Deze laatste is dan uw hoofdbehandelaar. Soms is het nodig dat deze specialist ook nog zelf met u spreekt en u onderzoekt.
3. Soms wordt, afhankelijk van uw aandoening, tijdens het polikliniekbezoek een andere hoofdbehandelaar aangewezen. Bijvoorbeeld omdat het blijkt te

gaan om een speciale situatie of wanneer uw aandoening het beste behandeld kan worden door iemand die op dat gebied veel ervaring heeft. U zult dan op een ander moment met deze hoofdbehandelaar kennismaken.

4. Tijdens een opname op de verpleegafdeling krijgt u dagelijks te maken met een zaalarts en daarnaast vrijwel dagelijks met diens supervisor. Hoewel u uw hoofdbehandelaar niet elke dag ziet, wordt uw behandeling altijd besproken met uw hoofdbehandelaar.

In principe krijgt u van uw arts of verpleegkundige te horen wie uw hoofdbehandelaar is. Mocht het voor u toch onduidelijk zijn wie uw hoofdbehandelaar is, vraag het dan na. Dit kan op elk moment tijdens uw behandeling.

Wijkverpleging

Als het nodig is dat u thuis verpleegkundige hulp of hulp in de huishouding krijgt, bespreek dit dan met de behandelend arts of verpleegkundige. Zij kunnen de aanvraag indienen bij het Centraal Meldpunt Thuiszorg.

Voorzieningen

In de wachtruimte staat een koffieautomaat waar u tegen betaling koffie kunt nemen. Eten en drinken kunt u kopen in de koffiешop in de hal bij de hoofdingang. Als u de polikliniek verlaat, overleg dit met de verpleegkundige aangezien zij weet wanneer u terug moet zijn.

Telefoon

Er is een telefooncel op de polikliniek zodat u kunt telefoneren. U heeft dan een telefoonkaart nodig. Wilt u uw mobiele telefoon uitzetten op de polikliniek? Bij de verwerking van de medische en administratieve gegevens wordt gebruik gemaakt van computers. De informatie wordt zodanig opgeslagen, dat uw gegevens alleen toegankelijk zijn voor bevoegde ziekenhuismedewerkers.

Parkeren

Ingang UMC St Radboud Centraal

In de parkeergarage bij de hoofdingang kunt u 24 uur per dag uw auto kwijt. Bij de ingang van de garage neemt u een kaartje. In de parkeergarage bevinden zich vijf

betaalautomaten. U kunt contant betalen of met chipknip. Op de eerste verdieping naast de betaalautomaat, links van de lift, staat een oplaadpunt voor de chipknip.

Parkeertarieven:

€ 1,40 per uur

€ 7,- per dag (tarieven onder voorbehoud)

Het aantal parkeermogelijkheden is beperkt daarom kan het vinden van een parkeerplaats extra tijd kosten.

Openbaar vervoer

Vanaf het NS-station Nijmegen Centraal vertrekken diverse bussen die stoppen bij het UMC St Radboud. De reistijd is ongeveer 10 minuten. Voor een overzicht van buslijnen zie: [www.umcn.nl/over het umc](http://www.umcn.nl/over-het-umc). Kies de optie bereikbaarheid of raadpleeg www.9292ov.nl

Het is ook mogelijk met de trein NS-station Heyendaal te reizen. Dit station ligt op tien minuten loopafstand van het ziekenhuis. Kijk voor informatie over vertrek- en aankomsttijden op: www.ns.nl

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.

Kosten van ambulance of taxi

Of de kosten van de taxi worden vergoed hangt af van uw verzekering. Kijk 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 Voorlichtingscentrum 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.

Meer informatie vindt u op onze website 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

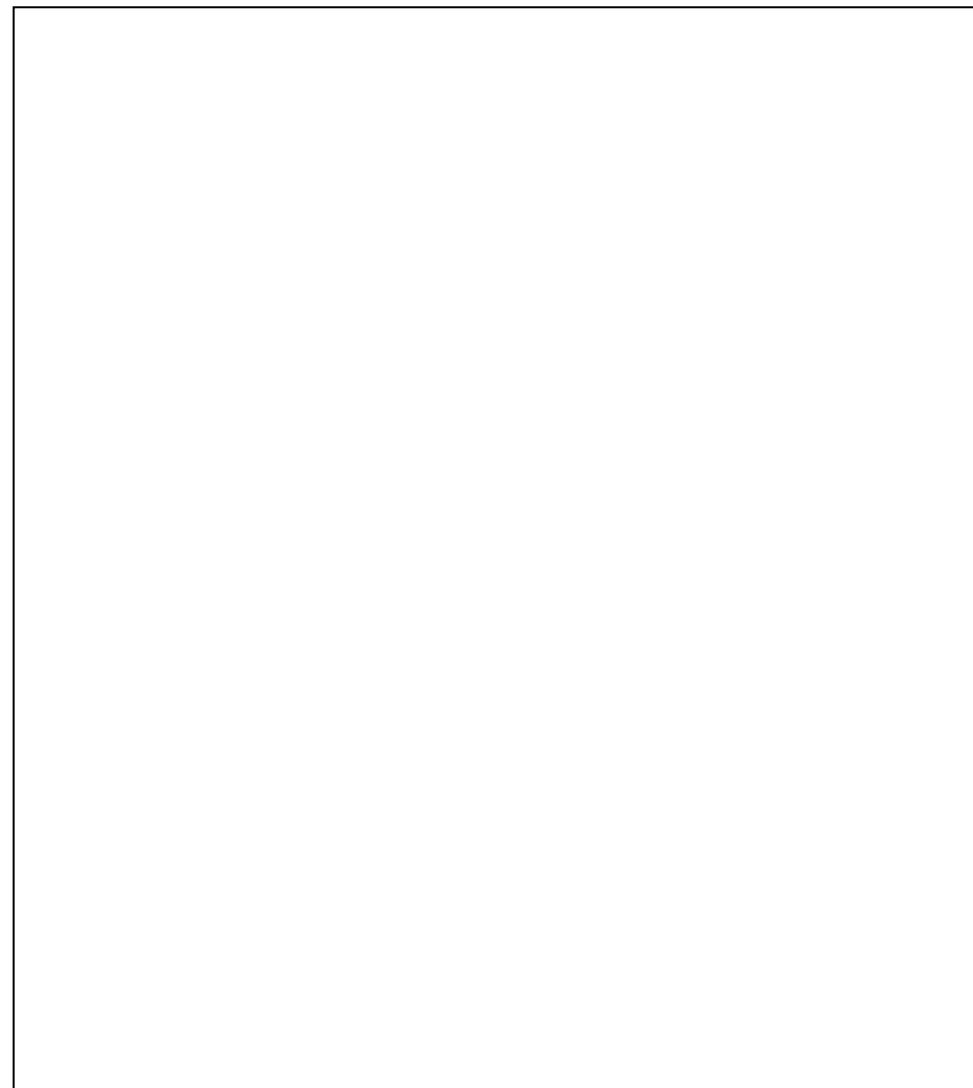
telefoonnummer: 024 - 361 31 91

www.umcn.nl/klacht

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.

Noteer hier uw vragen

A large, empty rectangular box with a thin black border, intended for the patient to write down their questions.

Adres

Bezoekadres

Polikliniek Heelkunde
Ingang UMC St Radboud Centraal
Geert Groteplein-Zuid 10
6525 GA Nijmegen
Volg route 725, Poliplein C0

Telefoonnummer

Verpleegkundigen: 024 - 361 38 07
(maandag t/m vrijdag 8.30 - 16.30 uur)
Administratie: 024 - 361 38 08
(maandag t/m vrijdag 8.30 - 12.00 uur)

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