

Naar de polikliniek Kampen

Informatie over de gang van zaken op onze polikliniek



Welkom

Bij de meeste gezondheidsklachten is een bezoek aan de huisarts voldoende. Maar het kan nodig zijn dat hij of zij u verwijst naar het ziekenhuis voor een bezoek aan een medisch specialist of voor een onderzoek. Deze brochure informeert u over de gang van zaken bij een bezoek aan de polikliniek in Kampen van de Isala klinieken. Het is raadzaam om deze informatie te lezen voordat u naar onze polikliniek komt. Als u deze brochure na uw bezoek heeft ontvangen, kunt u thuis een en ander nog eens nalezen.

De polikliniek Kampen biedt de inwoners van Kampen, IJsselmuiden en omstreken gespecialiseerde gezondheidszorg in hun eigen woon-omgeving. Diverse medisch specialisten houden in de polikliniek spreekuur. Ook heeft onze polikliniek enkele afdelingen waar onderzoek en/of behandeling plaatsvinden, zoals bijvoorbeeld het bloedafnamelaboratorium, de röntgenafdeling en de functieafdeling.

LET OP: De polikliniek Kampen beschikt NIET over een Spoedeisende hulp! Voor deze zorg moet u naar locatie Sophia van de Isala klinieken in Zwolle.

Isala klinieken

De Isala klinieken zijn met 5700 en 1076 bedden het grootste niet-academische ziekenhuis van Nederland. We zijn een instelling met twee locaties in Zwolle (Sophia en Weezenlanden) en een polikliniek in Kampen. Naast basiszorg voor de bevolking in Zwolle en directe omgeving bieden wij specialistische topzorg aan bewoners van de regio tussen Groningen, Nijmegen en Utrecht.

Inhoudsopgave

Vorbereiding op uw polikliniekbezoek	4	Bereikbaarheid	18
Afspraak maken bij medisch specialist	5	Routebeschrijving	18
Afspraak maken voor onderzoek/ behandeling	6	Openbaar vervoer	18
Bent u verhinderd?	6	Parkeren	19
Wachttijden	6	Parkeren voor gehandicapten	19
Bent u mogelijk drager van de MRSA-bacterie?	7	Fietsenstalling	19
Overzicht van onderzoeks/ behandelafdelingen	7	Voorzieningen	20
Uw bezoek aan de polikliniek	9	Koffie/thee	21
Wat neemt u mee?	10	Rolstoelen	21
Melden en inschrijven (ponsplaatje) ..	10	Tolktelefoon	21
Wijziging persoonlijke gegevens	10	Servicepunt Isala	21
Naar medisch specialist of onderzoek/behandeling	11	Goed om te weten	22
Gesprek met medisch specialist	11	Roken	23
Uitslag van onderzoeken	12	Verlies, diefstal of beschadiging	23
Financiële afwikkeling	12	Mobiel bellen	23
Uw rechten en plichten	13	Medisch wetenschappelijk onderzoek	24
Recht op informatie	14	Clëntenraad	24
Verlenen van toestemming	14	Tips voor uw gesprek met uw behandelend arts	25
Recht op inzage in dossier	15		
Recht op privacy	15		
Recht op een tweede mening	16		
Uw plichten als patiënt	16		
Opmerkingen en klachten	16		
Meer informatie	17		

Alle informatie uit deze brochure en nog veel meer kunt u vinden op www.isala.nl.

Vorbereiding op uw polikliniekbezoek



Afspraak maken bij medisch specialist

In de meeste gevallen zal uw huisarts uw verwijzing faxen naar het secretariaat van de medisch specialist. Onze medewerkers maken dan een afspraak voor u. Bij het vaststellen van de dag en tijd proberen we zo veel mogelijk rekening te houden met uw wensen, bijvoorbeeld uw voorkeur voor een bepaalde medisch specialist. Vervolgens krijgt u van ons een afspraakbevestiging thuisgestuurd.

Mocht u naar aanleiding van deze afspraakbevestiging nog vragen hebben of uw afspraak willen wijzigen, neemt u dan telefonisch op met het secretariaat van het specialisme. Dat kan van 9.00 tot 12.00 uur en van 13.00 tot 16.30 uur rechtstreeks via onderstaande nummers:

Anesthesiologie:	(038) 424 69 07
Cardiologie:	(038) 424 68 25
Dermatologie:	(038) 424 68 42
Geriatricie:	(038) 424 68 26
Gynaecologie:	(038) 424 68 37
Interne geneeskunde:	(038) 424 68 26
Kindergeneeskunde:	(038) 424 68 36
KNO-heelkunde:	(038) 424 68 52
Longgeneeskunde:	(038) 424 69 11
Neurologie:	(038) 424 69 10
Oogheelkunde:	(038) 424 68 51
Orthopedie;	(038) 424 69 12
Preoperatief spreekuur:	(038) 424 68 57
Psychiatrie:	(038) 424 68 36
Reumatologie:	(038) 424 69 09
Sportgeneeskunde:	(038) 424 56 89
Trombosedienst:	(038) 424 25 31
Vaatrisicopoli vrouwen:	(038) 424 68 37

Voor al uw overige vragen of hierboven niet-genoemde specialismen kunt u bellen met de receptie van onze polikliniek: (038) 424 60 00.

Afspraak maken voor onderzoek/behandeling

Het kan zijn dat uw huisarts u verwezen heeft naar een onderzoeks- of behandelafdeling, bijvoorbeeld voor een röntgenonderzoek. U kunt hiervoor zelf een afspraak maken (maar voor bloedafname is dit niet nodig). Hieronder staan de telefoonnummers:

Laboratorium: (038) 424 68 10
 Radiologie (röntgen) (038) 424 60 00
 Functieafdeling: (038) 424 60 00

De tijden waarop deze afdelingen telefonisch bereikbaar zijn, vindt u op pagina 8.

De polikliniek Kampen beschikt over een eigen laboratorium, röntgenafdeling en functieafdeling. Het kan echter zijn dat u voor een bepaald onderzoek of bepaalde behandeling wordt verwezen naar locatie Sophia of Weezenlanden in Zwolle. Uw ponsplaatje van de polikliniek Kampen kunt u ook op deze beide locaties gebruiken.

Bent u verhinderd?

Als u voor een gemaakte afspraak verhinderd bent, belt u dan zo spoedig mogelijk met het secretariaat van het specialisme/de afdeling om uw afspraak af te zeggen. U kunt dan meteen een nieuwe afspraak maken. En in uw plaats kan een andere patiënt geholpen worden.

Wachttijden

We proberen uw afspraak altijd zo spoedig mogelijk voor u in te plannen. Zoals elke polikliniek hebben ook wij echter te maken met wachttijden. Dit houdt in dat u als patiënt niet direct terecht kunt voor de gewenste zorg. De wachttijden verschillen per specialisme en per behandeling, maar ook per specialist. Als u een voorkeur heeft opgegeven voor een bepaalde specialist, kan dat betekenen dat de wachttijd langer is.

U kunt de wachttijden bekijken via de website van ons ziekenhuis (www.isala.nl). De wachttijden die op deze site worden vermeld, zijn gemiddeld en geven een inschatting van de wachttijd.

Bent u mogelijk drager van de MRSA-bacterie?

Het kan zijn dat u – zonder dat u dat zelf weet – drager bent van de MRSA-bacterie. MRSA komt in Nederland gelukkig zeer weinig voor: minder dan één op de duizend mensen draagt de bacterie bij zich. Mocht u drager zijn van deze bacterie, dan hoeft dat voor uzelf geen gevolgen of ziekteverschijnselen te geven. Voor het ziekenhuis echter vormt deze bacterie een groot probleem omdat zij voor de meeste antibiotica ongevoelig is. Daarom is het van groot belang dat u **vóór uw afspraak op onze polikliniek** laat weten of u mogelijk drager bent van deze bacterie. U heeft een grotere kans op het dragen van de bacterie:

- als u in het afgelopen halfjaar in een buitenlands ziekenhuis opgenomen bent geweest
- als u in het afgelopen halfjaar in een verpleeghuis of ziekenhuis heeft gelegen waar MRSA was uitgebroken
- als u in het dagelijkse leven werkt met varkens en vleeskalveren of hiermee in contact komt.

Behoort u tot een van deze drie risicogroepen? Dan wordt u dringend verzocht om – voordat u naar het ziekenhuis komt – contact op te nemen met het secretariaat van het specialisme/de afdeling waar u een afspraak heeft.

Overzicht van onderzoeks- en behandelafdelingen

Hieronder vindt u een overzicht van onze onderzoeks- en behandelafdelingen.

Laboratorium

In het laboratorium worden lichaamsmaterialen zoals bloed en urine onderzocht. Meestal kunt u zonder afspraak op werkdagen tussen 8.00 en 16.15 uur terecht. Voor sommige onderzoeken is het echter noodzakelijk dat u nuchter komt, dat wil zeggen dat u vanaf 22.00 uur

voorafgaande aan de dag van onderzoek niet meer mag eten en drinken. Bij het laboratorium kunt u ook terecht voor de controle van uw glucosemeter (inclusief uitgifte van strips en lancetten) en voor het bloedprikken in verband met trombose.

Het laboratorium is telefonisch bereikbaar op werkdagen van 8.00 tot 16.15 uur.

Afdeling Radiologie (röntgenafdeling)

Op de afdeling Radiologie (ook wel röntgenafdeling genoemd) wordt met behulp van 'beeldvormende technieken' onderzoek verricht naar de binnenkant van het menselijk lichaam om een goede diagnose te kunnen stellen. Op de polikliniek Kampen worden twee soorten beeldvormende technieken toegepast:

- onderzoek waarbij röntgenstraling wordt gebruikt, bijvoorbeeld röntgenfoto's
- onderzoek waarbij geluidsgolven worden gebruikt (echografie), met uitzondering van een echo van de borsten.

Voor sommige onderzoeken kunt u zonder afspraak terecht. Maar er zijn ook onderzoeken waarvoor een voorbereiding geldt, bijvoorbeeld het volgen van een speciaal dieet.

De afdeling Radiologie is telefonisch bereikbaar op werkdagen van 8.00 tot 12.00 uur en van 13.00 tot 16.30 uur.

Functieafdeling

Bij diverse functieonderzoeken wordt het functioneren van organen en processen van het menselijk lichaam onderzocht. Op de polikliniek Kampen zijn de functieonderzoeken verdeeld over verschillende afdelingen:

- hartonderzoeken vinden plaats op de functieafdeling Cardiologie
- longonderzoeken vinden plaats op de afdeling Longfunctie.

De functieafdeling is telefonisch bereikbaar op werkdagen van 9.00 tot 12.00 uur en van 13.00 tot 16.30 uur.

Uw bezoek aan de polikliniek



Wat neemt u mee?

Bij een bezoek aan onze polikliniek neemt u mee:

- de verwijsbrief/kaart van uw huisarts
- een overzicht van de medicijnen die u gebruikt
- uw zorgpas of het polisblad van uw zorgverzekering
- een officieel identificatiebewijs (rijbewijs, paspoort of ID-kaart)
- uw ponsplaatje (als u al een ponsplaatje heeft).

Melden en inschrijven (ponsplaatje)

Als u nog geen ponsplaatje heeft, meldt u zich ongeveer tien minuten vóór het afgesproken tijdstip bij de centrale balie van de polikliniek.

Daar worden uw persoonlijke gegevens (naam, adres, geboortedatum, naam van uw huisarts en uw verzekeringsgegevens) ingevoerd in onze patiëntenadministratie. Ook worden deze gegevens geprint op een zogenoemd ponsplaatje. Het ponsplaatje heeft u bij elke afdeling in ons ziekenhuis nodig. Neemt u het daarom voortaan bij uw bezoek aan onze polikliniek mee?

Wijziging persoonlijke gegevens

Als uw persoonlijke gegevens zijn gewijzigd (bijvoorbeeld uw adres, telefoonnummer of zorgverzekeraar), wordt u verzocht om dit zo spoedig mogelijk door te geven. Dit is belangrijk omdat we soms een gemaakte afspraak met u moeten verzetten. Als we dan niet over uw juiste gegevens beschikken, kunnen we u niet bereiken en komt u misschien voor niets naar de polikliniek.

U kunt uw wijzigingen – adres, telefoon, verzekeringsgegevens – telefonisch doorgeven aan de receptie van onze polikliniek: (038) 424 60 00. Denk u eraan om bij uw eerstvolgende bezoek aan de polikliniek dan een nieuw ponsplaatje te laten printen?

Naar medisch specialist of onderzoek/behandeling

Na het maken of wijzigen van uw ponsplaatje wijst de baliemedewerker u de weg naar de medisch specialist of onderzoeks- of behandelafdeling waar u een afspraak heeft. Daar meldt u zich aan de balie van de secretaresse en geeft u uw ponsplaatje en verwijsbrief af. Nadat de secretaresse enkele administratieve handelingen heeft verricht, kunt u plaatsnemen in de wachtkamer. We doen ons uiterste best om u op de afgesproken tijd te behandelen. Er kunnen zich echter onvoorziene omstandigheden voordoen waardoor dit niet mogelijk is. Voor eventuele financiële schade die u hierdoor mocht lijden, is ons ziekenhuis niet aansprakelijk.

Gesprek met medisch specialist

De Isala klinieken zijn een groot opleidingsziekenhuis. Als u zich in ons ziekenhuis laat behandelen, betekent dit dat u te maken krijgt met artsen-in-opleiding, verpleegkundigen-in-opleiding en andere zorgverleners die in opleiding zijn. De medisch specialist is als behandelend arts verantwoordelijk voor uw medische behandeling. Hij kan worden bijgestaan door arts-assistenten; dit zijn (afgestudeerde) artsen die meestal tot medisch specialist worden opgeleid. Ook werken er co-assistenten in ons ziekenhuis; dit zijn artsen in opleiding die onder leiding en toezicht van de medisch specialisten en arts-assistenten werken.

De medisch specialist geeft u informatie over uw ziekte of aandoening, het voorgestelde onderzoek, de behandeling of ingreep, de medicijnen en eventuele bijwerkingen, en dergelijke. Als de uitleg van de medisch specialist niet duidelijk is of als hij vaktermen gebruikt die u niet kent, vraagt u dan gerust om nadere uitleg. U kunt van tevoren uw vragen opschrijven. Ook kunt u een vertrouwd iemand meenemen onder het motto 'twee horen meer dan één'. Achterin deze brochure staan enkele tips voor het gesprek met uw behandelend arts.

Het is mogelijk dat uw medisch specialist u voor nader onderzoek verwijst naar een andere afdeling van ons ziekenhuis. Zo kan het zijn dat u een foto moet laten maken op de röntgenafdeling. Of dat u wordt doorverwezen

naar het laboratorium voor bloedafname. Er wordt geprobeerd dit onderzoek vóór of na uw bezoek aan de medisch specialist te laten plaatsvinden. Als dat niet kan, wordt met u een andere afspraak gemaakt.

Uitslag van onderzoeken

Als u door uw **huisarts** naar een onderzoeksafdeling van onze polikliniek bent verwezen (bijvoorbeeld de röntgenafdeling of het bloedafname-laboratorium), dan krijgt u de uitslag te horen van uw eigen huisarts.

Bent u door een **medisch specialist** doorverwezen, dan krijgt u van hem de uitslag van de onderzoeken. Dit gebeurt telefonisch of tijdens uw vervolgspraak op onze polikliniek. Dan komt ook de eventuele verdere behandeling aan de orde.

Financiële afwikkeling

Als u een **zorgverzekering in natura** heeft afgesloten, gaat de factuur na afloop van uw polikliniekbezoek rechtstreeks naar uw zorgverzekeraar. Dit geldt voor de basisverzekering en voor de aanvullende verzekering, mits deze is afgesloten bij dezelfde zorgverzekeraar. Heeft u voor de aanvullende verzekering een andere zorgverzekeraar, dan ontvangt u de factuur thuis en stuurt u deze zelf door. Voor niet-verzekerde ingrepen adviseren wij u contact op te nemen met het secretariaat van het specialisme/de afdeling voor nadere informatie.

Heeft u een **restitutiepolis** bij uw zorgverzekeraar, dan ontvangt u de factuur thuis en moet u zelf zorgen voor verzending naar uw zorgverzekeraar. Ook van zorgverzekeraars waarmee de Isala klinieken geen contract heeft afgesloten, ontvangt u de factuur thuis.

Uw rechten en plichten



Als patiënt heeft u een aantal rechten en plichten. Hieronder vindt u een overzicht van de belangrijkste rechten en plichten die in de Wet op de Geneeskundige BehandelingsOvereenkomst (WGBO) en de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) zijn vastgelegd. Wat u kunt doen als u een klacht heeft, is geregeld in de Wet Klachtrecht.

Recht op informatie

De zorgverlener moet u in begrijpelijke taal informeren over:

- uw ziekte of aandoening
- de aard en het doel van de voorgestelde behandeling of onderzoek
- de gevolgen of de eventuele risico's van behandeling of onderzoek
- andere behandelingsmogelijkheden
- vooruitzichten voor uw gezondheid
- de medicijnen en eventuele bijwerkingen.

Als patiënt beslist u samen met uw behandelend arts over de behandeling die u ondergaat. Daarom moet hij u goed informeren. Op basis van zijn informatie geeft u toestemming voor de behandeling. Als u de informatie niet goed begrijpt, vraag dan gerust om uitleg. Vaak krijgt u een folder zodat u de informatie nog eens op uw gemak kunt doorlezen en/of bespreken met anderen.

Verlenen van toestemming

U mag alleen onderzocht en/of behandeld worden als u daarvoor toestemming geeft. Uiteindelijk beslist u zelf of u wel of niet wordt behandeld. Natuurlijk kunt u altijd van mening veranderen. U kunt dan alsnog uw toestemming intrekken of van een behandeling afzien. Als u niet in staat bent om toestemming te geven, bijvoorbeeld omdat u bewusteloos bent geraakt, mag de zorgverlener u vanwege de acute situatie zonder uw toestemming behandelen. Maar dit geldt niet als u van tevoren een schriftelijke verklaring heeft opgesteld dat u een bepaalde behandeling niet wenst. Een dergelijke wilsverklaring wordt in principe gerespecteerd.

Recht op inzage in dossier

De zorgverlener is verplicht een dossier (een medisch en een verpleegkundig dossier) bij te houden. Hierin staan gegevens die betrekking hebben op uw behandeling. Naast een papieren dossier wordt op de polikliniek Kampen gewerkt met een elektronisch dossier. Zo staan uitslagen van verricht onderzoek direct ter beschikking van die zorgverleners (ook uw huisarts) die rechtstreeks bij uw behandeling zijn betrokken. Het is uiteindelijk de bedoeling dat alle gegevens elektronisch beschikbaar komen. Tot die tijd zullen de huidige papieren dossiers en fotoarchieven blijven bestaan. Uw dossier wordt conform de wettelijke bewaartermijn vijftien jaar bewaard.

U heeft recht op inzage in uw dossier met uitzondering van de gegevens die niet over u gaan. U kunt om inzage vragen bij de zorgverlener of schriftelijk een verzoek indienen bij de privacyfunctionaris. Ook kunt u (tegen betaling) een kopie krijgen van uw eigen dossier of een gedeelte daarvan. U kunt hiervoor een schriftelijk verzoek indienen met een kopie van uw geldige identiteitsbewijs (rijbewijs, paspoort of ID-kaart) bij de privacyfunctionaris. U ontvangt alleen de gegevens afkomstig uit de Isala klinieken en geen 'onderzoeks'gegevens van andere zorgverlenende instanties.

Recht op privacy

Al onze medewerkers hebben wettelijk de plicht tot geheimhouding van uw persoonsgegevens. Uitsluitend uw behandelend arts, uw huisarts en andere zorgverleners die direct bij uw behandeling betrokken zijn, hebben inzage in deze gegevens. Alleen met uw schriftelijke toestemming mag informatie over u verstrekt worden aan derden. Uw gegevens kunnen ook gebruikt worden voor registratie van bijvoorbeeld wetenschappelijk onderzoek. Deze registratie is anoniem, dat wil zeggen dat uw naam en alle andere persoonlijke gegevens weggelaten worden. Dat geldt ook voor onderzoeken van het ziekenhuis in het kader van kwaliteitsbewaking en -verbetering naar bijvoorbeeld het optreden van infecties tijdens de opname. Als u bezwaar heeft tegen registratie van uw gegevens, dan kunt u dit rechtstreeks kenbaar maken aan de zorgverlener. U kunt zich ook wenden tot de privacyfunctionaris via



telefoonnummer (038) 424 72 55. Als voor een wetenschappelijk onderzoek gegevens gebruikt worden die wel herleidbaar zijn tot de patiënt, vraagt uw behandelend arts u hiervoor toestemming. Het recht op privacy houdt nog meer in. Medische handelingen moeten worden uitgevoerd zonder dat anderen dat kunnen zien. Ook kunt u vragen om in een aparte ruimte een gesprek te voeren met uw zorgverlener. In het algemeen geldt dat uw privacy zo veel mogelijk moet worden gerespecteerd.

Recht op een tweede mening

U heeft het recht om een tweede mening (second opinion) te vragen van een andere zorgverlener, bijvoorbeeld wanneer u twijfelt aan de diagnose of de voorgestelde behandeling. Met een tweede mening wordt het oordeel of advies bedoeld van een andere deskundige dan uw eigen zorgverlener. Deze geeft op uw verzoek alleen zijn mening en neemt de behandeling niet over. Informeer bij uw zorgverzekeraar of de second opinion wordt vergoed.

Uw plichten als patiënt

Naast rechten heeft u als patiënt ook plichten. U bent verplicht de zorgverlener duidelijk en volledig te informeren. Doet u dat niet, dan kan de zorgverlener geen goede diagnose stellen en geen deskundige behandeling geven. Daarnaast wordt van u verwacht dat u binnen

redelijke grenzen de adviezen van de zorgverlener opvolgt.

Als gevolg van de wettelijke identificatieplicht moet u zich in het ziekenhuis kunnen identificeren. U moet op verzoek een geldig identiteitsbewijs zoals rijbewijs, paspoort of ID-kaart kunnen tonen.

Opmerkingen en klachten

Het kan voorkomen dat u over sommige onderdelen van uw behandeling of verblijf niet tevreden bent. Dan horen wij dat graag van u. Uw ervaringen kunnen voor ziekenhuismedewerkers een belangrijk signaal zijn om bepaalde zaken te verbeteren. Heeft u opmerkingen, klachten of problemen, bespreek die dan zo mogelijk met de personen die u daarvoor verantwoordelijk acht (verpleegkundige, afdelingshoofd of specialist).

Meestal zijn zij bereid in overleg met u de problemen op te lossen. Als u een gesprek met hen niet wenselijk vindt of ontevreden bent over de voorgestelde oplossing, dan kunt u zich wenden tot de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris luistert naar uw klacht, helpt zonodig bij het op schrift stellen van uw klacht en bemiddelt tussen u en degene over wie u klaagt. Ook stelt zij u op de hoogte van de klachtenprocedure en de procedure bij aansprakelijkheidsstelling.

Als uw klacht niet naar tevredenheid is opgelost of als u geen contact wilt opnemen met de klachtenfunctionaris, dan kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij de klachtencommissie van de Isala klinieken. Voor meer informatie over de klachtenbehandeling verwijzen wij u naar de folder 'Een klacht, en dan?', die verkrijgbaar is bij de receptie in de centrale hal. Zowel de klachtenfunctionaris als de secretaresse van de klachtencommissie zijn bereikbaar op telefoonnummer (038) 424 47 27.

Meer informatie

Meer informatie vindt u in de brochure 'Uw rechten en plichten', die verkrijgbaar is op de polikliniek. U kunt ook kijken op de volgende sites:

- www.isala.nl bij 'Uw rechten en plichten'
- www.postbus51.nl onder thema's/gezondheid en zorg/patiëntenrecht
- www.npcf.nl: site van de Nederlandse Patiënten/Consumenten Federatie.

Bereikbaarheid

Routebeschrijving

Polikliniek Kampen bereikt u per auto als volgt:

- Vanaf de N50 > Afslag Kampen Zuid, vervolgens linksaf de Europa-allee op, steeds rechtdoor (drie rotondes). Bij de vierde rotonde rechtsaf. Einde weg weer rechts af. Na ongeveer 250 meter ziet u de polikliniek aan uw rechterhand.
- Vanaf Dronten (N307) > Vanaf de Flevoweg op de tweede rotonde (bij het BP-tankstation) rechtsaf de Europa-allee op. Bij de tweede rotonde linksaf de Kennedylaan op rijden. Einde weg rechtsaf. Na ongeveer 250 meter ziet u de polikliniek aan uw rechterhand.
- Vanaf de Stadsbrug > Linksaf IJsselkade, weg blijven volgen (De la Sablonierekade – IJsseldijk), rechtsaf H. van Viandenstraat, eerste straat rechtsaf, borden volgen Isala klinieken. Na ongeveer 150 meter ziet u de polikliniek aan uw linkerhand.

Openbaar vervoer

De polikliniek Kampen is met openbaar goed bereikbaar. Vanaf NS-station Zwolle vertrekken om .20 en .51 treinen in de richting van Kampen. Op het station van Kampen neemt u stadslijn 11 of 12. Deze gaat een paar keer per uur vanaf de Stadsbrug aan de stadszijde. De reisduur is ongeveer 5 minuten.



Parkeren

Er is ruim voldoende parkeerruimte bij de polikliniek. Parkeren is gratis.

Parkeren voor gehandicapten

Gehandicapten met een invalidenkaart kunnen parkeren op de parkeerplaats(en) voor invaliden bij de ingang van de polikliniek.

Fietsenstalling

U vindt de fietsenstalling bij de polikliniekingang; deze is onbewaakt.

Voorzieningen



Koffie/thee

Op onze polikliniek kunt u voor koffie, thee en snacks terecht bij koffie- en snackautomaten.

Rolstoelen

Voor bezoekers van onze polikliniek zijn rolstoelen beschikbaar; het gebruik is gratis.

Tolkentelefoon

Patiënten die geen Nederlands spreken, kunnen kosteloos gebruik maken van een telefonische tolk. Via het Tolkencentrum kunt u in contact komen met een tolk die uw taal spreekt. Hiervoor wordt een telefoon met luidsprekerfunctie gebruikt, waardoor meerdere mensen kunnen meeluisteren en meepraten. Het inschakelen van het Tolkencentrum kunt u laten regelen via het secretariaat van uw behandelend arts of van de onderzoeks- of behandelafdeling. Als u hiervan gebruik wilt maken, geeft u dit dan tijdig vóór uw afspraak door.

Servicepunt Isala

Het Servicepunt Isala is de plek in het ziekenhuis waar patiënten en bezoekers terecht kunnen voor informatie over bijvoorbeeld patiëntenorganisaties, lotgenotencontact en voorlichtingsbijeenkomsten. Het is geen plaats waar voorlichting wordt gegeven over ziekte of behandeling, maar het vervult een informatie- en doorverwijsfunctie. Het Servicepunt Isala vindt u op **locatie Sophia** direct naast de hoofdingang. Het is dagelijks geopend van 9.00 tot 17.00 uur en telefonisch bereikbaar via telefoonnummer (038) 424 56 39.

Goed om te weten



Roken

Onze polikliniek is een rookvrij gebouw.

Verlies, diefstal of beschadiging

Bij verlies van uw eigendom informeert u bij het secretariaat van het specialisme/de afdeling of bij de receptie of het is gevonden. Voor verlies of diefstal van uw eigendommen kan ons ziekenhuis niet aansprakelijk worden gesteld. Daarom raden wij u dringend aan waardevolle bezittingen thuis te laten. Mocht u onverhoopt te maken hebben gehad met verlies, diefstal of beschadiging, dan kunt u een 'Meldingsformulier materiële schade' (laten) invullen. Dit formulier is verkrijgbaar bij het secretariaat van de polikliniek of bij de receptie. Voor u, maar ook voor ons ziekenhuis is melding van incidenten zeer belangrijk. Door deze te registreren kunnen wij achterhalen in welke perioden en op welke afdelingen veel criminaliteit voorkomt. Door beveiligingsmaatregelen proberen wij deze criminaliteit te voorkomen.

Als u van mening bent dat u schade heeft geleden als gevolg van een medische behandeling of uw bezoek aan ons ziekenhuis en als u schade vergoed wilt hebben, dan kunt u de Isala klinieken daarvoor aansprakelijk stellen. Een verzoek tot schadevergoeding (aansprakelijkheidsstelling) kunt u schriftelijk indienen bij de Raad van Bestuur van het ziekenhuis onder vermelding van aansprakelijkheidsstelling. Uw verzoek wordt dan in samenwerking met de aansprakelijkheidsverzekeraar afgehandeld.

Mobiel bellen

Het bellen met een mobiele telefoon is in ons ziekenhuis beperkt toegestaan omdat dit storingen kan veroorzaken aan medische apparatuur (ook als u niet belt). Daarom wordt u verzocht om:

- op de afdelingen en/of ruimtes waar u niet mobiel mag bellen (herkenbaar aan een verbodsticker), uw telefoon helemaal uit te zetten
- op de afdelingen waar u wel mobiel mag bellen, minimaal anderhalve meter afstand te houden ten opzichte van medische apparatuur.

Medisch wetenschappelijk onderzoek

In de Isala klinieken vindt medisch wetenschappelijk onderzoek plaats. Wetenschappelijk onderzoek is nodig om meer kennis op te doen en betere behandelmethoden te ontwikkelen. Onderzoek mag pas uitgevoerd worden als aan bepaalde zorgvuldigheidseisen is voldaan. De zorgverlener/onderzoeker heeft de plicht u uitvoerig te informeren over het onderzoek en welke medewerking van u wordt gevraagd. Het is mogelijk dat u gevraagd wordt mee te werken aan een dergelijk onderzoek. Alleen met uw uitdrukkelijke toestemming wordt u bij zo'n onderzoek betrokken. Welke beslissing u ook neemt, het heeft geen nadelige gevolgen voor uw behandeling.

Cliëntenraad

Sinds 1999 hebben de Isala klinieken een cliëntenraad. De cliëntenraad is een onafhankelijk en zelfstandig orgaan dat de belangen van cliënten en patiënten binnen het ziekenhuis zo goed mogelijk behartigt. Deelname is op persoonlijke titel, maar er is wel binding met georganiseerde patiëntengroeperingen, waaronder het Zorgbelang Overijssel. De cliëntenraad geeft de Raad van Bestuur van het ziekenhuis gevraagd en ongevraagd advies over besluiten die de patiëntenzorg betreffen. Daarom hoort de cliëntenraad graag algemene opmerkingen en adviezen over de patiëntenzorg. Het is echter niet de bedoeling dat de cliëntenraad klachten van individuele patiënten gaat behandelen; hiervoor kunt u contact opnemen worden met de klachtenfunctionaris van de Isala klinieken.

De cliëntenraad van de Isala klinieken is schriftelijk als volgt te bereiken:

Cliëntenraad Isala klinieken
Postbus 10400
8000 GK Zwolle

of telefonisch en per e-mail:
telefoon: (038) 424 30 26
e-mail: cliëntenraad@isala.nl

Tips voor uw gesprek met uw behandelend arts

Tips voor uw gesprek

Samen met uw behandelend arts beslist u over het onderzoek en/of de behandeling die u ondergaat. Daarvoor is het noodzakelijk dat u over de juiste informatie beschikt en dat u die ook begrijpt, want zonder informatie kunt u geen toestemming geven voor onderzoek en behandeling. In de praktijk blijkt vaak dat patiënten bij thuiskomst niet meer weten wat de arts heeft gezegd, of dat patiënten zijn vergeten te vragen wat zij graag willen weten. U vindt hier enkele tips ter voorbereiding op uw gesprek.

Vóór het gesprek

- Zorg dat u van tevoren weet wat u wilt vertellen. Het is verhelderend voor uw behandelend arts als u duidelijk zegt wat u denkt en wat u wilt.
- Bedenk van tevoren wat u wilt weten. Noteer uw vragen om er zeker te zijn dat u niets vergeet.
- Neem een familielid of goede bekende mee, die kan helpen en met wie u kunt napraten. Twee horen meer dan één.

Tijdens het gesprek

- Vraag om uitleg wanneer iets niet duidelijk is, bijvoorbeeld bij medische termen.
- Stel uw vragen op een gunstig moment, en dus niet net voordat u weg moet.

- Vraag of er een voorlichtingsfolder of website is over uw ziekte, onderzoek en/of behandeling. Ook kunt u vragen of er een patiëntenorganisatie bestaat voor mensen met dezelfde ziekte of aandoening.
- Bespreek met uw arts hoe u hem of iemand anders (bijvoorbeeld een verpleegkundige) kunt bereiken om eventuele vragen die u heeft te bespreken.
- Zorg dat u voldoende bedenktijd neemt om goed na te denken over het voorgestelde onderzoek en/of de voorgestelde behandeling. U beslist of u toestemming geeft voor onderzoek en/of behandeling. U kunt altijd op een later moment uw beslissing kenbaar maken aan de arts.
- Zet aan het eind van het gesprek de belangrijkste punten nog eens op een rij. Bijvoorbeeld: 'Klopt het dat u gezegd heeft dat...?' Zo kunt u controleren of u alles goed begrepen heeft.

Vragen die u kunt stellen

- Wat mankeer ik en wat is de oorzaak van mijn klacht?
- Welk onderzoek en/of behandeling wil de arts gaan doen en met welk doel?
- Wat zijn de risico's en gevolgen van het onderzoek en/of de behandeling?
- Welke andere onderzoeken en/of behandeling zijn mogelijk en wat zijn de risico's daarvan?
- Wanneer vindt het onderzoek en/of de behandeling plaats?
- Hoe lang duurt het onderzoek en/of de behandeling?
- Wanneer en hoe krijg ik de uitslag van het onderzoek en/of de behandeling?
- Wat kan of mag ik niet na het onderzoek en/of de behandeling en hoe kan ik me voelen?
- Wat zijn mijn vooruitzichten?
- Wat zijn de gevolgen voor mij in het dagelijks leven?
- Hoe lang duurt het voordat de klachten verminderen?
- Wat gebeurt er als ik me niet laat onderzoeken en/of behandelen?

Isala klinieken

Polikliniek Kampen

Engelenbergplantsoen 7

8266 AB Kampen

t (038) 424 60 00

(werkdagen van 8.00 tot 17.00 uur)

www.isala.nl

Verantwoording

Deze brochure is samengesteld door de medewerkers van de polikliniek Kampen in samenwerking met de stafdienst Concerncommunicatie van de Isala klinieken.

Waar 'hij' of 'hem' staat, kan ook 'zij' of 'haar' gelezen worden, en andersom.

De Isala klinieken besteden de grootste zorg aan de samenstelling van deze brochure. Desondanks is het mogelijk dat de gepubliceerde informatie niet (langer) volledig of niet (langer) correct is. Aan de inhoud van deze brochure kunnen dan ook geen rechten worden ontleend en de Isala klinieken aanvaarden geen aansprakelijkheid voor schade die voortvloeit uit eventuele onvolledige of onjuiste informatie.