

Naar de polikliniek

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 van de Isala klinieken. Het is raadzaam om deze informatie te lezen voordat u naar het ziekenhuis komt. Als u deze brochure na uw bezoek heeft ontvangen, kunt u thuis een en ander nog eens nalezen.

De polikliniek is de plaats in het ziekenhuis waar medisch specialisten spreekuur houden. Ook heeft de polikliniek diverse afdelingen waar onderzoek en/of behandeling plaatsvinden, zoals bijvoorbeeld het bloedafname-laboratorium, de röntgenafdeling en de functieafdeling.

Isala bouwt voor u

Binnen enkele jaren verrijst op locatie Sophia ons nieuwe ziekenhuis. Ter voorbereiding daarop is de hoofdingang verplaatst naar de achterkant (Dokter Spanjaardweg). Via deze – iets langere – route zijn alle afdelingen en de voorzieningen in de centrale hal bereikbaar. Bij deze nieuwe ingang kunt u ook parkeren; de parkeerterreinen aan de voorkant zijn vervallen.

Inhoudsopgave

Vorbereiding op uw polikliniekbezoek	5	Bereikbaarheid	19
Afspraak maken bij medisch specialist	6	Routebeschrijving	20
Afspraak maken voor onderzoek/ behandeling	6	Openbaar vervoer	21
Hoe maakt u een afspraak?	6	Parkeren	21
Bent u verhinderd?	6	Parkeren voor gehandicapten	22
Wachttijden	7	Fietsenstalling	22
Bent u mogelijk drager van de MRSA-bacterie?	7	Voorzieningen	23
Overzicht van onderzoeks/ behandelafdelingen	8	Restaurant	24
Uw bezoek aan de polikliniek	10	Winkel	24
Wat neemt u mee?	11	Geld opnemen	24
Melden en inschrijven	11	Rolstoelen	24
Wijziging persoonlijke gegevens	11	Telefoon/mobiele telefoon	24
Naar medisch specialist of onderzoek/behandeling	12	Tolkentelefoon	25
Gesprek met medisch specialist	12	Servicepunt Isala	25
Uitslag van onderzoeken	13	Stilteruimte	25
Financiële afwikkeling	13	Goed om te weten	26
Uw rechten en plichten	14	Roken	26
Recht op informatie	15	Verlies, diefstal of beschadiging	26
Verlenen van toestemming	15	Medisch wetenschappelijk onderzoek	27
Recht op inzage in dossier	16	Tips voor uw gesprek met uw behandelend arts	28
Recht op privacy	16		
Recht op een tweede mening	17		
Uw plichten als patiënt	17		
Opmerkingen en klachten	18		
Meer informatie	18		

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

Voor een bezoek aan een medisch specialist maakt u telefonisch een afspraak. Dat kan rechtstreeks via het secretariaat. Heeft u daarvan (nog) geen telefoonnummer, dan kunt u bellen met het algemene nummer van ons ziekenhuis: (038) 424 50 00. Als u een voorkeur heeft voor een bepaalde medisch specialist, dan kunt u die doorgeven op het moment dat u de afspraak maakt.

Het is ook mogelijk dat uw huisarts uw verwijzing faxt naar het secretariaat van de medisch specialist. In dat geval krijgt u een afspraakbevestiging thuisgestuurd.

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).

Hoe maakt u een afspraak?

Als u belt voor een afspraak, houdt u dan de volgende gegevens bij de hand:

- uw volledige (geboorte)naam en eventueel de naam van uw partner
- uw geboortedatum
- uw adres en telefoonnummer
- de gegevens van uw zorgverzekering
- uw ponsplaatje en/of afsprakenkaart (als u deze al heeft)
- de naam van uw huisarts.

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 elk ziekenhuis hebben ook de Isala klinieken echter te maken met wachttijden. Dit houdt in dat u als patiënt niet direct terecht kunt voor de gewenste zorg. Dit kan variëren van een bezoek aan een medisch specialist, een onderzoek, een dagbehandeling, een ingreep tot een opname in het ziekenhuis. De wachttijden verschillen per specialisme en per behandeling, maar ook per specialist. Als u een voorkeur heeft 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. Uiteraard gelden wachttijden niet voor spoedeisende hulp. Patiënten die acute medische zorg nodig hebben, krijgen die zorg natuurlijk direct.

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 anti-biotica ongevoelig is. Daarom is het van groot belang dat u vóór uw afspraak op de 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.

Bloedafnamelaboratorium

In het laboratorium worden lichaamsmaterialen zoals bloed, urine en ontlasting onderzocht. Meestal kunt u zonder afspraak op werkdagen tussen 8.00 en 17.00 uur terecht. Voor sommige onderzoeken is het echter noodzakelijk dat u nuchter komt, dat wil zeggen dat u vanaf een bepaalde tijd vóór het onderzoek niet meer mag eten en drinken. Tijdens kantooruren is het bloedafnamelaboratorium telefonisch bereikbaar via (038) 424 24 68.

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. Bij beeldvormende technieken moet u denken aan:

- onderzoek waarbij röntgenstraling wordt gebruikt, bijvoorbeeld röntgenfoto's en CT-onderzoek
- onderzoek waarbij geluidsgolven worden gebruikt (echografie)
- onderzoek waarbij magnetische velden en radiogolven worden gebruikt (MRI).

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

Behalve onderzoek vindt op de afdeling Radiologie ook behandeling plaats. Bijvoorbeeld ingrepen aan het vaatstelsel (zoals stentplaatsing) en ingrepen in de buik (zoals galwegdrainages).

Tijdens kantooruren is de afdeling Radiologie telefonisch bereikbaar via (038) 424 56 44 (locatie Sophia) en (038) 424 28 82 (locatie Weezenlanden).

Afdeling Nucleaire geneeskunde

Op deze afdeling wordt met behulp van een kleine hoeveelheid radioactieve stof een afbeelding gemaakt van verschillende organen in het lichaam bijvoorbeeld van het hart, de longen, de nieren of de botten. De radioactieve stof in het lichaam zendt straling uit die met behulp van een speciale camera wordt gemeten. De camera stuurt de opgevangen signalen door naar een computer. Hierop verschijnt dan een afbeelding van het betreffende orgaan. Op deze manier kan de werking van het orgaan worden onderzocht.

Tijdens kantooruren is de afdeling telefonisch bereikbaar via (038) 424 52 38 (locatie Sophia) en (038) 424 22 02 (locatie Weezenlanden).

Functieafdeling

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

- maag- en darmonderzoeken vinden plaats op de endoscopieafdeling (locatie Sophia)
- hartonderzoeken vinden plaats op de functieafdeling Cardiologie (locatie Weezenlanden)
- longonderzoeken vinden plaats op de afdeling Longfunctie (locatie Weezenlanden)
- zenuwonderzoek vindt plaats op de afdeling Klinische Neurofysiologie (locatie Weezenlanden).

Tijdens kantooruren kunt u deze afdelingen bereiken via het algemene nummer van het ziekenhuis: (038) 424 50 00.

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 en/of afsprakenkaart (als u deze al heeft).

Melden en inschrijven (ponsplaatje)

Als u nog geen ponsplaatje en/of afsprakenkaart heeft, meldt u zich ongeveer een kwartier vóór het afgesproken tijdstip bij de afdeling Patiëntenregistratie in de centrale hal van locatie Sophia of bij de polikliniekeningang van locatie Weezenlanden. 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 kaart. Deze kaart 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 afdeling Patiëntenregistratie via telefoonnummer (038) 424 54 79. Denkt u eraan om bij uw eerstvolgende bezoek aan de polikliniek dan een nieuwe afsprakenkaart te laten printen?

Naar medisch specialist of onderzoek/behandeling

Na het maken of wijzigen van uw ponsplaatje en/of afsprakenkaart wijst de baliemedewerkster u de weg naar de medisch specialist of onderzoeks- of behandel-afdeling waar u een afspraak heeft. Daar meldt u zich aan de balie van de secretaresse en geeft u uw ponsplaatje en/of afsprakenkaart en verwijsbrief af. Nadat de secretaresse enkele administratieve handelingen heeft verricht, kunt u plaatsnemen in de wachtkamer.

Uiteraard proberen we de wachttijden zo veel mogelijk te beperken. Door allerlei oorzaken, bijvoorbeeld een spoedgeval, kan een spreekuur echter uitlopen, waardoor u niet op de afgesproken tijd aan de beurt bent. We hopen dat u hier begrip voor heeft.

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 aansluitend aan 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 bloedafnamelaboratorium), 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 de 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 restitutiepols 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 behandeld en/of onderzocht 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 in de Isala klinieken 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: mondeling bij de zorgverlener die u behandelt of per e-mail een verzoek indienen bij de privacyfunctionaris. Ook kunt u (tegen betaling) een kopie krijgen van uw eigen dossier of een gedeelte daarvan. 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 niet-direct betrokkenen (familie, letselschadespecialist, andere zorginstellingen).

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 het verzamelen van gegevens in het kader van kwaliteitsbewaking en -verbetering. Een voorbeeld hiervan is het

optreden van infecties tijdens de opname. Als u bezwaar heeft tegen registratie van uw anonieme 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 znodig 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. Het telefoonnummer van de klachtenfunctionaris is (038) 424 75 10.

Meer informatie

Meer informatie vindt u in de brochure 'Uw rechten en plichten', die verkrijgbaar is op de afdeling of 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

Locatie Sophia bereikt u per auto als volgt:

- vanaf de A28 vanuit Apeldoorn/Amersfoort/Meppel: afslag Zwolle-Noord (nummer 20), vervolgens ANWB-borden 'H Sophia' volgen (ongeveer 1 km)
- vanaf de N35 vanuit Almelo: ANWB-borden 'H Sophia' volgen
- vanaf de N50 vanuit Kampen: Ringweg volgen richting Almelo-Deventer, vervolgens ANWB-borden 'H Sophia' volgen
- vanaf de N337 vanuit Wijhe/Olst: ringweg Zuid volgen richting N35 (Almelo-Deventer), bij T-splitsing (ringweg Oost) linksaf, vervolgens ANWB-borden 'H Sophia' volgen.

Locatie Weezenlanden bereikt u per auto als volgt:

- vanaf de A28 vanuit Apeldoorn/Amersfoort/Meppel: afslag Zwolle-Zuid (nummer 18), vervolgens ANWB-borden 'Centrum/H Weezenlanden' volgen
- vanaf de N35 vanuit Almelo: ANWB-borden 'Centrum/H Weezenlanden' volgen
- vanaf de N50 vanuit Kampen: ANWB-borden 'Centrum/H Weezenlanden' volgen
- vanaf de N337 vanuit Wijhe/Olst: ringweg Zuid volgen tot T-splitsing (ringweg Oost), daar linksaf, vervolgens ANWB-borden 'Centrum/H Weezenlanden' volgen.

Heeft u 's ochtends een afspraak, houdt u dan rekening met de verkeersdrukke in de spits, zodat u op tijd op uw afspraak komt. Ook het zoeken van een parkeerplaats en het lopen van parkeerplaats naar de polikliniek kunnen enige tijd in beslag nemen. Wilt u hieraan denken voordat u van huis vertrekt?

Openbaar vervoer

Beide ziekenhuislocaties zijn met openbaar goed bereikbaar. Stadsdienstlijn 1 (richting Oosterenk) vertrekt een paar keer per uur vanaf het NS-station Zwolle en heeft een halte bij locatie Weezenlanden en bij locatie Sophia. Reisduur is vijf minuten naar locatie Weezenlanden en maximaal een kwartier naar locatie Sophia. Ook stopt een aantal regionale buslijnen bij beide locaties. De locatie Weezenlanden ligt op loopafstand van het NS-station.

Parkeren

De parkeerruimte bij de Isala klinieken is beperkt. Daarom verzoeken wij u zo mogelijk per fiets of openbaar vervoer te komen. Komt u of uw bezoek met de auto, dan kan de auto tegen betaling geparkeerd worden in de parkeergarage of op het parkeerterrein bij het ziekenhuis. Overigens bestaat de mogelijkheid om – zonder te betalen – vóór de hoofdingang passagiers te laten in- en uitstappen.

De parkeertarieven zijn 1,50 euro per uur tot een maximum van 7,50 euro per dag. U kunt uw parkeerkaartje bij de betaalautomaten op verschillende manieren betalen: met contant geld of door te chippen. Nadat u heeft betaald, heeft u nog 30 minuten de tijd om de parkeergarage of het parkeerterrein te verlaten.

U kunt uw chipkaart opladen in de Passage (locatie Sophia) of achter de receptie van de hoofdingang (locatie Weezenlanden).

Parkeren voor gehandicapten

Gehandicapten met een invalidenkaart kunnen gratis parkeren op de parkeerplaats(en) voor invaliden bij de hoofdingang van de beide locaties. Daar staat geen slagboom: u kunt het terrein dus ook weer afrijden zonder een parkeerkaartje.

In de parkeergarage (van locatie Sophia) en op het parkeerterrein van de polikliniekeningang (van locatie Weezenlanden) is een aantal parkeerplaatsen die gereserveerd zijn voor invaliden. Dit zijn betaald parkerenplaatsen. U passeert een slagboom om het terrein op en af te kunnen rijden en u zult de gemaakte parkeerkosten dus moeten betalen.

Fietsenstalling

Bij beide locaties zijn fietsenstallingen; deze zijn onbewaakt. U vindt de stallingen bij de hoofdingang (beide locaties) en bij de polikliniekeningang (locatie Weezenlanden).

Voorzieningen



Restaurant

Zin in een kopje koffie of thee? Op beide locaties bevindt zich op de begane grond een restaurant. Daar vindt u ook een ruime keuze aan snacks of een warme maaltijd. De openingstijden van het restaurant zijn afgestemd op de algemene bezoektijden. Buiten de openingstijden kunt u terecht bij koffie- en snackautomaten.

Winkel

Op beide locaties kunt u in het winkeltje cadeauartikelen, kranten en tijdschriften, toiletartikelen, fruit, snoep en bloemen kopen. De openingstijden hiervan zijn afgestemd op de algemene bezoektijden.

Geld opnemen

In de Passage van locatie Sophia bevindt zich een pinautomaat.

Rolstoelen

Voor bezoekers van ons ziekenhuis zijn rolstoelen beschikbaar. Op locatie Sophia staan de rolstoelen buiten bij de hoofdingang; hiervoor is een euromuntstuk als borg nodig. Op locatie Weezenlanden staan de rolstoelen bij de hoofdingang en bij de ingang voor de poliklinieken; hier is het gebruik gratis.

Telefoon/mobiele telefoon

In de centrale hal vindt u telefoontoestellen. U kunt hier telefoneren met een telefoon- of chipkaart. Een telefoonkaart kunt u kopen bij de winkel in de hal en bij de receptie.

Het bellen met een mobiele telefoon is in ons ziekenhuis beperkt toegestaan omdat deze 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.

Tolkentelefoon

Patiënten die geen Nederlands spreken, kunnen kosteloos gebruik maken van een telefonische tolk. Via het Tolken centrum 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 Tolken centrum 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 in de centrale hal. Het is dagelijks geopend van 9.00 tot 17.00 uur en telefonisch bereikbaar via telefoonnummer (038) 424 56 39.

Stilteruimte

Zoekt u een plek in ons ziekenhuis waar u zich even kunt terugtrekken om tot rust en bezinning te komen? De stilteruimte is zo'n plek. Dag en nacht geopend en voor iedereen toegankelijk. Op locatie Sophia bevindt de stilteruimte zich direct naast de liften op A6. Op locatie Weezenlanden vindt u de stilteruimte op de begane grond naast de kapel recht tegenover de hoofdingang.

Goed om te weten

Roken

De Isala klinieken zijn een rookvrij ziekenhuis.

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.

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.

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?
- Wat gebeurt er als ik me niet laat onderzoeken en/of behandelen?
- 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?

Isala klinieken

Locatie Sophia

Dokter van Heesweg 2
Postbus 10400
8000 GK Zwolle
t (038) 424 50 00
www.isala.nl

Isala klinieken

Locatie Weezenlanden

Groot Wezenland 20
Postbus 10500
8000 GM Zwolle
t (038) 424 50 00
www.isala.nl

Verantwoording tekst

Deze brochure is samengesteld door 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.

NAAR DE POLIKLINIEK

