

# Welkom op de polikliniek

Naar het ziekenhuis? Lees eerst de informatie op [www.asz.nl/brmo](http://www.asz.nl/brmo).

**albert  
schweitzer**



# Uw inschrijving als nieuwe patiënt

Bent u nog niet eerder als patiënt in het Albert Schweitzer ziekenhuis geweest? Dan schrijven wij u eerst in als nieuwe patiënt. Dit doet de polikliniekassistentte als u belt om uw eerste afspraak te maken.

## **Eerste bezoek? Legitimatie mee!**

Bij uw eerste bezoek aan de polikliniek vragen wij u om een geldig legitimatiebewijs en om een bewijs van inschrijving van uw zorgverzekering.

Als uw gegevens veranderen, bijvoorbeeld omdat u verhuist of een andere huisarts krijgt, dan belt u de polikliniek waar u onder behandeling bent. U kunt wijzigingen ook doorgeven via onze website [www.asz.nl](http://www.asz.nl). Wij controleren ieder jaar opnieuw uw legitimatie.

## **Identificatieplicht**

Alle patiënten en ouders van minderjarige patiëntjes zijn wettelijk verplicht zich te identificeren. Onze hulpverleners letten er daarbij ook op of u degene bent die op het identiteitsbewijs staat. Wij moeten daarvoor uw gezicht kunnen zien.

## **Controle van uw naam en geboortedatum**

Zorgverleners zullen u regelmatig naar uw naam en geboortedatum vragen. Ook nadat u zich al heeft geïdentificeerd. Wij doen dit om er zeker van te zijn dat we het juiste onderzoek of de juiste behandeling bij de juiste patiënt uitvoeren. Wij vragen uw begrip hiervoor.

# Afspraken

## **Bellen voor uw eerste afspraak**

Voor het maken van een afspraak belt u rechtstreeks naar de polikliniek waar u moet zijn. De telefoonnummers van onze poliklinieken vindt u op onze website [www.asz.nl](http://www.asz.nl). Heeft u een andere vraag of heeft u geen internet, belt u dan naar ons algemene telefoonnummer (078) 654 11 11.

## **Vindt u de wachttijd te lang?**

Landelijk hebben zorgaanbieders én zorgverzekeraars afgesproken (de zogeheten Treeknorm) dat het aanvaardbaar is dat u binnen maximaal vier weken terecht kunt bij een polikliniek voor een afspraak of voor een onderzoek (diagnostiek). Voor een behandeling is de maximaal aanvaardbare wachttijd 7 weken. Als uw wachttijd langer is, kunt u contact opnemen met uw zorgverzekeraar. Uw zorgverzekeraar kan namens u bemiddelen en er mogelijk voor zorgen dat u sneller geholpen wordt.

## **Welke specialist?**

Voor welke specialist of hulpverlener iemand kiest, is heel persoonlijk. Uw keuze kan afhangen van een advies van uw (huis)arts, uw ziekte of aandoening, maar ook van wachttijden of de locaties en dagen waarop de specialist spreekuur houdt.

## **Afspraak verzetten of afzeggen**

Kunt u op de dag van uw afspraak niet komen? Laat dit ons dan zo snel mogelijk weten. We kunnen dan op uw tijd een andere patiënt behandelen. In bijzondere gevallen kunnen wij uw afspraak verzetten of afzeggen.

## **Wat neemt u mee?**

Voor uw afspraak op de polikliniek neemt u het volgende mee:

- Verwijsbrief van uw (huis)arts (alleen bij eerste bezoek), tenzij de arts die al digitaal heeft verstuurd.
- Een geldig paspoort, rijbewijs of Nederlandse ID-kaart. Heeft u alleen een buitenlands paspoort, dan neemt u die mee. Ook in het ziekenhuis geldt een wettelijke legitimatieplicht.
- Een actuele medicijnlijst van uw apotheek.
- Bewijs van inschrijving zorgverzekering.  
Neem ook een overzicht mee van de medicijnen die u bijvoorbeeld zonder recept drogist koopt.
- Eventueel een briefje met uw eigen aantekeningen en vragen die u wilt stellen.

## Tips voor een gesprek met uw arts of andere hulpverlener

Het gesprek met uw arts of een andere hulpverlener is belangrijk. U krijgt in korte tijd veel te horen. Andersom zult u ook op veel vragen antwoord moeten geven. Het is daarom belangrijk dat u zich goed voorbereidt.

### Tips

Bedenk van tevoren goed wat u de arts wilt vertellen en vragen en schrijf dit op. Hiermee voorkomt u dat u iets vergeet. Het helpt ook om uw klachten goed onder woorden te brengen.

Denk verder ook aan de volgende punten:

- Wat is de reden van uw bezoek aan de arts of hulpverlener?
- Beschrijf uw klachten, wanneer deze voorkomen en hoe lang u er al last van heeft.
- Bedenk van tevoren wat u verwacht van de arts of hulpverlener. Wilt u bijvoorbeeld een onderzoek, een verwijzing of andere medicijnen?

- Vertel altijd openhartig welke medicijnen u gebruikt en of u ergens overgevoelig voor bent. Ook als u zelf medicijnen koopt is het belangrijk dat de arts hiervan op de hoogte is.
- Neem eventueel iemand mee, twee horen immers meer dan één!

Komt u voor een behandeling? We raden u aan om bij het bespreken van uw behandelmogelijkheden in elk geval de volgende vragen te stellen:

1. Wat zijn mijn mogelijkheden?
2. Wat zijn de voordelen en nadelen van die mogelijkheden?
3. Wat betekent dat in mijn situatie?

## Een veilige behandeling

Wilt u meehelpen aan een veilige behandeling? Als u denkt dat er iets fout is gegaan, bespreek dit dan met uw zorgverlener. Vraag wat er is gebeurd en hoe dat kon gebeuren. Wat zijn de gevolgen voor u, nu en in de toekomst? Wat gaat het ziekenhuis eraan doen? Betrek eventueel een familielid of vriend(in) bij dit gesprek.

## Bloedprikken en hartfilmpjes

### Bloedprikken

U kunt bloed laten prikken bij het Result Laboratorium. Het Result Laboratorium vindt u op locatie Dordwijk, Sliedrecht en Zwijndrecht in alle locaties van het Albert Schweitzer ziekenhuis. U kunt ook terecht bij verschillende prikposten in de regio. Kijk voor een actueel overzicht op [www.resultlaboratorium.nl/priklocaties/](http://www.resultlaboratorium.nl/priklocaties/)

## **Hartfilmpje**

Voor het maken van een hartfilmpje kunt u zonder afspraak terecht op onze locaties Dordwijk, Zwijndrecht en Sliedrecht van 08.00 - 16.00 uur. Bij onze buitenpolikliniek GOED Ridderkerk kan dat alleen op afspraak.

## **Onveilige thuissituatie?**

Ongeveer één op de dertig kinderen en ruim 200.000 volwassenen heeft te maken met geweld of verwaarlozing. Dit vormt een bedreiging voor de ontwikkeling, veiligheid en gezondheid en kan zelfs leiden tot blijvende lichamelijke en psychische schade.

Wij zijn wettelijk verplicht om gebruik te maken van de zogeheten Meldcode Huiselijk Geweld en Kindermishandeling als we vermoeden dat er bij onze patiënten sprake is van een onveilige thuissituatie.

## **Goed om te weten**

### **Routebeschrijving en parkeren**

Op onze website [www.asz.nl](http://www.asz.nl) vindt u een routebeschrijving naar al onze locaties, per auto en met het openbaar vervoer.

Bij locatie Dordwijk is het betaald parkeren; het parkeerterrein is namelijk van de gemeente Dordrecht. U kunt op locatie Dordwijk gebruik maken van de gratis pendeldienst tussen het parkeerterrein en de hoofdingang. De pendeldienst rijdt van maandag t/m vrijdag tussen 08.00 - 17.00 uur.

Op onze andere locaties parkeert u gratis. Bij de hoofdingang van alle locaties zijn parkeerplaatsen voor invaliden.

## Voorzieningen

- **Rolstoelen**

Bij de ingang van alle locaties staan rolstoelen die u in het ziekenhuis kunt gebruiken. U heeft hiervoor een munt van € 2 nodig. Wilt u de rolstoel na gebruik weer terugzetten? De munt krijgt u na gebruik uiteraard terug.

- **Taxitelefoon**

Op de locaties Dordwijk en Zwijndrecht hangt een speciale taxitelefoon waarmee u gratis kunt bellen met alle taxicentrales in de regio. De receptionisten in de hal van de locaties kunnen ook een taxi voor u bellen.

- **Koffie en thee**

In de centrale hal van alle locaties is een koffiecorner. U kunt er terecht voor koffie, thee, frisdrank en koude of warme hapjes.

- **Restaurant**

Op onze locaties Dordwijk en Zwijndrecht is een restaurant aanwezig.

- **Kiosk**

In de centrale hal van de *locatie Zwijndrecht* vindt u een kleine kiosk. Hier kunt u terecht voor kaarten en cadeautjes, maar ook voor bijbels en rozenkransen.

De kiosk is van maandag t/m vrijdag geopend van 09.00 - 17.30 uur en in het weekend gesloten.

Op *locatie Dordwijk* is geen kiosk, maar kunt u bloemen, fruitmandjes, kaarten en cadeautjes kopen bij de koffiecorner in de centrale hal.

- **Stiltecentrum**

Er zijn tijdens uw ziekenhuisopname misschien momenten dat u behoefte heeft aan rust of stilte, terwijl u die op uw kamer en afdeling niet voldoende kunt vinden.

Speciaal voor die momenten is er op de begane grond van locatie Dordwijk een stiltecentrum. Op locatie Zwijndrecht is er een kapel. De locaties Dordwijk en Zwijndrecht hebben ook een islamitische gebedsruimte.



## **Rookvrij ziekenhuis**

Er mag in en rondom ons ziekenhuis niet worden gerookt. Zo willen we voor zo veel mogelijk mensen een prettige en gezonde omgeving creëren, zonder hinder van rook en rookafval. De maatregel geldt voor iedereen: patiënten, bezoekers, personeel, klanten, leveranciers en passanten.

Bent of wordt u opgenomen in ons ziekenhuis? Zo nodig ondersteunen we u in deze periode met nicotinevervangende middelen en begeleiding. U kunt dit aangeven bij uw behandelend arts of bij de verpleegkundige op de afdeling. Wilt u stoppen met roken en hulp daarbij krijgen? In veel gevallen betaalt uw zorgverzekeraar mee.

- **Gezamenlijk initiatief**

Ook in het Gezondheidspark Dordrecht, inclusief de Sportboulevard, mag nergens meer worden gerookt. Dit geldt zowel binnen als buiten. Alleen op de centrale parkeerplaats buiten (tegenover het ziekenhuis) kunt u nog roken. U herkent het rookvrije gebied aan de blauwe lijnen en de borden en tegels met het logo van de 'Rookvrije Generatie'. Rookabri's en asbakken zijn om die reden verwijderd.

Het Rookvrije Gezondheidspark is een initiatief van het Albert Schweitzer ziekenhuis, Optisport en de Gemeente Dordrecht. Het wordt ondersteund door alle organisaties die op het Gezondheidspark gevestigd zijn.

- **Locaties**

Dezelfde maatregel is ook van kracht op onze locaties in Zwijndrecht en Sliedrecht. Daar wordt het hele ziekenhuisterrein rookvrij, ook de parkeerplaatsen!

## **Direct uw medicijnen mee naar huis**

Heeft u op de polikliniek een recept gekregen van de specialist? En wilt u uw medicijnen direct meenemen?

Loop dan even langs bij de poliklinische apotheek van ons ziekenhuis. Ook uw zelfzorgmiddelen, huidverzorging en verbandmaterialen kunt u bij ons kopen.

Wij controleren in de computer bij uw eigen apotheek welke medicijnen u gebruikt. Hierbij houden wij rekening met de medicijnen die u thuis gebruikt en de medicijnen die u in het ziekenhuis heeft gekregen.

Ook geven we u advies hoe u de medicijnen moet gebruiken. Uw apotheek en/of huisarts krijgen van ons bericht welke medicijnen u bij ons gehaald heeft.

U vindt de apotheek in de centrale hal van de locaties Dordwijk en Zwijndrecht. U kunt er terecht van maandag tot en met vrijdag van 08.00 - 17.30 uur. Meer informatie over de poliklinische apotheek vindt u op onze website [www.asz.nl](http://www.asz.nl)

## **Cliëntenraad voor úw belang**

Wij stellen het belang van onze cliënten centraal. Dat zijn niet alleen onze patiënten, maar ook bezoekers en patiëntenverenigingen. Bij veel beslissingen van het ziekenhuis denkt de Cliëntenraad mee in het belang van de cliënten. Bijvoorbeeld over zaken als parkeren, de kwaliteit van het eten, de voorlichting en gastvrijheid, maar ook over de uitbreiding van het ziekenhuis en het financiële beleid. Met gevraagde en ongevraagde adviezen werkt de Cliëntenraad mee aan de kwaliteitsverbetering van de patiëntenzorg.

De Cliëntenraad hoort graag de mening van cliënten. Uw mening en suggesties zijn van harte welkom. U kunt mailen of schrijven naar:

*Albert Schweitzer ziekenhuis*  
*t.a.v. Cliëntenraad*  
*Postbus 444*  
*3300 AK DORDRECHT*  
[betere-zorg@asz.nl](mailto:betere-zorg@asz.nl)

## Vragen, complimenten of klachten?

Dit boekje bevat veel informatie. Maar misschien heeft u toch nog een vraag of een klacht of een compliment. Hieronder leest u wat u dan kunt doen.

### Vragen

- Heeft u bij thuiskomst nog vragen over uw behandeling of de zorg? Dan kunt u op werkdagen bellen naar de polikliniek waar u onder behandeling bent.
- Voor spoedgevallen belt u naar uw huisarts, tenzij hij of zij hierover met u iets anders heeft afgesproken.

### Compliment, suggestie of klacht

Heeft u tijdens of na uw bezoek of verblijf in ons ziekenhuis een suggestie of een klacht? Laat het ons weten.

U kunt het bespreken met de hulpverlener of met de leidinggevende van de verpleegafdeling. Als dit niet mogelijk is of als u na dit overleg niet tevreden bent, kunt u contact opnemen met onze klachtenbemiddelaars. U kunt hen tijdens kantooruren bereiken op tel. (078) 654 15 08 of (078) 652 35 85. In de folder 'Klachtenbemiddeling' leest u hoe u een klacht kunt indienen. De folder vindt u in de folderrekken en op onze website [www.asz.nl](http://www.asz.nl). Via de website kunt u een klachtenformulier downloaden. Via onze website kunt u ook een compliment maken.

### **Iets kapot of kwijt?**

Het kan gebeuren dat tijdens uw verblijf in het ziekenhuis één van uw eigendommen kapot gaat of kwijt raakt. Vertelt u dit dan meteen aan de verpleegkundige. Er is een speciaal schadeformulier waarmee u om vergoeding kunt vragen. Het ziekenhuis vergoedt geen schade die door uzelf of uw bezoek is veroorzaakt.

Bent u tijdens uw opname iets kwijtgeraakt en komt u daar thuis pas achter? Bel dan binnen 2 weken na uw ontslag uit het ziekenhuis naar de polikliniek waar u bent geweest om dit te melden.

## **Patiënttevredenheid**

We vinden uw mening over uw verblijf en over onze zorg belangrijk. Daarom doen we op verschillende manieren onderzoek naar uw tevredenheid. Dit helpt ons om de kwaliteit van onze zorg te verbeteren.

U kunt op alle afdelingen met groene en rode kaarten aangeven waarover u wel of niet tevreden bent. Daarnaast kunt u gevraagd worden mee te doen aan bijvoorbeeld een enquête of een nazorggesprek.

We stellen het zeer op prijs als u hieraan mee wilt doen, zodat wij kunnen leren van uw ervaring en verbeteringen kunnen doorvoeren waar dat nodig is.

## **Vriendenfonds**

De Stichting Vrienden van het Albert Schweitzer ziekenhuis zet zich in voor bijzondere projecten voor patiënten. Dit zijn projecten waar het ziekenhuis helaas geen geld voor heeft.

Dankzij de financiële steun van de Vrienden is de afgelopen jaren veel extra's gedaan om het verblijf van patiënten en hun naasten in het ziekenhuis prettiger te maken, bijvoorbeeld:

- De afdeling Kindergeneeskunde heeft nieuwe slaapbanken aangeschaft, zodat ouders bij hun kinderen op de kamer kunnen logeren.
- De Spoedeisende Hulp heeft een wandschildering op de kinderkamer kunnen aanbrengen en daarnaast een cd-speler met cd's voor kinderen kunnen aanschaffen.
- Patiënten van de Dialyseafdeling kunnen tijdens de vele uren die zij doorbrengen in het ziekenhuis een krant lezen, puzzels maken en naar muziek luisteren.
- Comfortabele rolstoelen op de locaties Dordwijk en Zwijndrecht. Daarnaast steunt de Stichting Vrienden ook kankeronderzoek.

Meer informatie vindt u op [www.vriendenvanhetasz.nl](http://www.vriendenvanhetasz.nl)

Geef hier uw mening over deze folder: [www.asz.nl/foldertest/](http://www.asz.nl/foldertest/)

# Handig om bij de hand te hebben

Huisarts: \_\_\_\_\_

Apotheek: \_\_\_\_\_

Verzekering: \_\_\_\_\_

Polisnummer: \_\_\_\_\_

Burgerservicenummer: \_\_\_\_\_

*De informatie in deze folder is aan verandering onderhevig. Aan de inhoud kunnen geen rechten worden ontleend.*



Albert Schweitzer ziekenhuis  
oktober 2018  
pavo 1357