



Uw bezoek aan de polikliniek Keel-, Neus- en Oorheelkunde

Inleiding

U heeft binnenkort een afspraak op de polikliniek Keel-, Neus- en Oorheelkunde (KNO) van het Universitair Medisch Centrum Groningen (UMCG). Deze brochure geeft praktische informatie over zaken die bij uw bezoek aan de polikliniek komen kijken.

Op de polikliniek

U bent door uw huisarts of specialist doorverwezen, om er achter te komen wat de oorzaak van uw klachten is. En om te bepalen of (en welke) behandeling mogelijk is.

Op de polikliniek KNO zijn verschillende deskundigen werkzaam. De KNO-arts houdt zich bezig met aandoeningen aan de keel, neus en/of oren en afwijkingen in het hoofd- hals gebied. Daarnaast werken er medewerkers die gespecialiseerd zijn in onderzoek en behandeling van gehoorproblemen (audioloog) en stem-, spraak- of taalproblemen (logopedist).

Afhankelijk van uw klacht bent u verwezen naar het algemene spreekuur of een gespecialiseerd spreekuur. Er bestaan speciale spreekuren voor mensen met problemen met de neus, oren, of stem. Ook zijn er aparte spreekuren voor kinderen met taal- en spraakproblemen en een oncologiespreekuur. U kunt voor een vervolgspraak doorverwezen worden naar een audioloog.

Het is verstandig u voor te bereiden op het polikliniekbezoek door uw klachten en vragen op te schrijven. Op die manier vergeet u niets. Verder kan het prettig zijn om een vertrouwd persoon mee te nemen. Heeft u vragen over uw ziekte of behandeling, aarzel dan niet deze tijdens uw bezoek op de polikliniek aan de arts of verpleegkundige te stellen.

Het kan zijn dat er nader onderzoek nodig is. U wordt daarover op de polikliniek geïnformeerd. Soms kan een onderzoek aansluitend plaatsvinden, vaak wordt daarvoor een aparte afspraak gemaakt.

Brochures over het verdere verloop van uw behandeling ontvangt u op de polikliniek of de verpleegafdeling.

MRSA

Mocht u drager zijn van MRSA of een andere resistente bacterie, dan gelden hiervoor op de polikliniek geen bijzondere maatregelen. Die gelden alleen als wordt opgenomen. In dat geval zal er een vragenlijst met u worden doorgenomen om de risico's en de benodigde maatregelen in kaart te brengen.

Behandelaar en hoofdbehandelaar

U krijgt een behandelaar toegewezen. Dit kan een arts zijn, of een gespecialiseerd verpleegkundige die bepaalde medische handelingen mag verrichten. Bij vervolgspraken op de polikliniek ontmoet u zoveel mogelijk dezelfde behandelaar. Om verschillende redenen kan het voorkomen dat u een

andere behandelaar krijgt. Bijvoorbeeld omdat artsen in wisselende diensten werken, of een opleiding volgen.

Uw behandelaar staat onder eindverantwoordelijkheid van een hoofdbehandelaar. De hoofdbehandelaar is een medisch specialist en wordt ook wel supervisor genoemd.

Uw huisarts en een eventuele andere arts die u heeft verwezen ontvangt schriftelijk bericht over de uitkomsten van uw bezoek aan de polikliniek.

Meewerken aan onderwijs

Het UMCG is een opleidingsziekenhuis. U komt daarom niet alleen met specialisten in contact, maar ook met arts-assistenten en co-assistenten. Arts-assistenten zijn afgestudeerde artsen die worden opgeleid tot specialist. Net als de specialisten zijn zij in dienst van het UMCG. Arts-assistenten staan onder supervisie van een specialist. Dat betekent dat een arts-assistent altijd met een specialist overlegt over uw behandeling.

Co-assistenten zijn medisch studenten die worden opgeleid tot arts. Zij lopen stage in het ziekenhuis en doen praktijkervaring op. Een co-assistent staat altijd onder supervisie van een arts-assistent of specialist. Op de polikliniek zijn co-assistenten aanwezig bij het spreekuur van de specialist of arts-assistent. Ook doen co-assistenten soms het algemene lichamelijke onderzoek bij een eerste bezoek aan de polikliniek. Na het onderzoek spreekt u met een arts-assistent of specialist. Als u niet door een co-assistent onderzocht wilt worden, dan kunt u dit kenbaar maken.

Meewerken aan onderzoek

In het UMCG wordt veel wetenschappelijk onderzoek gedaan. Dat is nodig om meer kennis op te doen over ziektes en om betere behandelmethoden te ontwikkelen. U kunt gevraagd worden om aan wetenschappelijk onderzoek mee te werken. U wordt dan zowel mondeling als schriftelijk geïnformeerd over het onderzoek en wat het voor u praktisch gesproken betekent. Het wordt erg gewaardeerd als u aan wetenschappelijk onderzoek wilt meewerken, maar u hoeft zich beslist niet verplicht te voelen.

Vervoer en parkeren

Op de plattegrond 'Wegwijs in het UMCG' vindt u informatie over de bereikbaarheid van het UMCG, parkeerplekken en de weg in het ziekenhuis. U ontvangt de plattegrond in principe samen met de afsprakenbrief. U kunt de plattegrond ook telefonisch aanvragen bij de polikliniek (zie het telefoonnummer in de afsprakenbrief) of de informatie opzoeken op de website van het UMCG: www.umcg.nl.

Taxi

De meeste taxibedrijven weten bij welke ingang ze u het beste kunnen afzetten en ophalen. Na uw polikliniekbezoek kan een medewerker van een informatiebalie bij een van de ingangen van het hoofdgebouw een taxi voor u bellen.

Als uw huisarts of specialist het nodig vindt dat u per taxi naar het ziekenhuis komt, is soms een vergoeding mogelijk. Uw zorgverzekeraar kan u informeren over eventuele vergoeding van het vervoer.

Rolstoel of gastenvervoer

In het UMCG zijn rolstoelen te leen. Ze staan op de verdiepingen van de parkeergarages en bij de ingangen van het hoofdgebouw. U heeft een muntstuk van twee euro nodig om gebruik te kunnen maken van een rolstoel (het borgsysteem is vergelijkbaar met dat van een winkelwagentje).

Verder kunt u als dat nodig is gebruik maken van het gastenvervoer. De wagentjes (clubcars) van het

gastenvervoer brengen u naar iedere polikliniek, in het ziekenhuis en op het UMCG-terrein. U kunt bij de informatiebalies of op de polikliniek vragen een wagentje voor u op te roepen.

Voorzieningen in het ziekenhuis

- *Apotheek:* In de ontvangsthuis van het UMCG zit Apotheek De Sprong. Als u dat wilt, kunt u hier na uw polikliniekbezoek op recept medicijnen, verband of hulpmiddelen meenemen. U kunt daarvoor ook bij uw eigen apotheek terecht.
- *Eten en drinken:* In de wachtruimte van de polikliniek zullen onze gastdames u koffie of thee aanbieden en er staat ook een automaat waar u koffie, thee, chocolademelk en gekoeld water kunt krijgen. Verder kunt u terecht bij de brasserie of het grand café in het UMCG (zie ook de plattegrond 'Wegwijs in het UMCG').
- *Winkels:* In de Winkelstraat en de Ontvangsthuis van het UMCG zijn diverse winkels voor bloemen, cadeautjes, boeken, iets lekkers, etc. In de Winkelstraat is ook een geldautomaat aanwezig.
- Als u iets kwijt bent of als u iets heeft gevonden kunt u dit doorgeven aan de meldkamer van de Beveiliging, in de Ontvangsthuis.
- In alle UMCG-gebouwen en op het hele UMCG-terrein geldt een rookverbod. U mag alleen roken op een aantal speciaal daarvoor aangewezen plaatsen.

Kosten

Over het algemeen zullen de kosten van uw behandeling door uw zorgverzekeraar worden vergoed. U bent en blijft zelf verantwoordelijk voor de kosten van uw behandeling en onderzoek. Als uw zorgverzekeraar de kosten niet vergoedt, moet u de rekening zelf betalen. Het is daarom van belang om bij uw zorgverzekeraar na te gaan wat wel en wat niet verzekerd is.

Het ziekenhuis declareert bij de zorgverzekeraar op basis van de zogenaamde Diagnose Behandel Combinatie (DBC). De diagnose, de behandeling en de kosten die daarmee samenhangen worden bij elkaar gebracht met één administratieve code: de DBC code. Dat betekent dat de verschillende onderdelen van uw behandeling niet apart in rekening worden gebracht; er wordt één rekening gemaakt voor de totale behandeling.

Als u vragen heeft over een rekening kunt u contact opnemen met de helpdesk declaraties van het UMCG. De helpdesk is op maandag tot en met vrijdag, tussen 8.30 en 16.30 uur bereikbaar op telefoonnummer (050) 361 22 02.

Rechten en plichten

Zowel patiënten als medewerkers van het UMCG hebben rechten en plichten. De belangrijkste staan hieronder kort beschreven. Voor meer informatie kunt u terecht bij Patiënteninformatie, bereikbaar op maandag tot en met vrijdag tussen 9.00 en 17.00 uur op telefoonnummer (050) 361 33 00.

Op de website van de Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie www.npcf.nl kunt u (onder het kopje service) verschillende brochures over patiëntenrechten downloaden of bestellen.

Informatie en toestemming

Eén van de belangrijkste patiëntenrechten is het recht op informatie. U hoort informatie te krijgen over uw ziekte, de behandeling, de onderzoeken, de gevolgen en de risico's van de behandeling. Voor ieder onderzoek en voor iedere ingreep die moet worden uitgevoerd is uw toestemming nodig. Het is daarom belangrijk dat u de informatie begrijpt. Als dit niet het geval is, vraag dan om nadere uitleg.

Inzagerecht

U heeft het recht om uw dossier in te zien. Als u dat wilt, kunt u met uw behandelend arts bespreken hoe en wanneer dat kan. U kunt ook een kopie aanvragen van uw dossier. U dient daarvoor een schriftelijk verzoek in (inclusief een kopie van een geldig identiteitsbewijs) bij uw behandelend arts. Een dergelijk verzoek kunt u alleen zelf indienen, derden zijn hiertoe niet gemachtigd. Het ziekenhuis brengt de kosten van de kopieën in rekening.

Geheimhouding

Om uw behandeling zo goed mogelijk te laten verlopen is het nodig dat wij bepaalde gegevens van u registreren. Deze gegevens zijn alleen toegankelijk voor medewerkers die betrokken zijn bij uw behandeling. Deze medewerkers hebben een geheimhoudingsplicht.

Verstrekking van gegevens aan derden

Het ziekenhuis vertrekt slechts gegevens aan andere personen of instanties als dat relevant is. U kunt hierbij denken aan berichten naar uw huisarts of andere behandelaars.

Bepaalde instellingen maken gebruik van gegevens zonder dat ze tot uw persoon te herleiden zijn. Deze gegevens worden gebruikt voor wetenschappelijk onderzoek en statistieken. Voorbeelden van zulke instellingen zijn:

- Prismant (onderzoeksbureau voor de Nederlandse gezondheidszorg)
- Integrale Kanker Centra (IKC)
- Pathologisch Anatomisch Landelijk Geautoriseerd Archief (Palga)

Als u niet wilt dat uw gegevens anoniem worden gebruikt, dan kunt u dit bij uw behandelaar kenbaar maken.

Gebruik van lichaamsmateriaal

Als bij u lichaamsmateriaal (zoals bloed, urine of weefsel) wordt onderzocht, dan kan er materiaal overblijven. Het overgebleven materiaal wordt dan gecodeerd bewaard. Dit betekent dat het materiaal niet direct te herleiden is tot uw persoon. Het overgebleven materiaal kan worden gebruikt voor wetenschappelijk onderzoek. Als u dat niet wilt, kunt u dit doorgeven aan uw behandelaar.

Soms is het voor wetenschappelijk onderzoek nodig dat het overgebleven lichaamsmateriaal niet gecodeerd wordt gebruikt. Het is dan dus direct herleidbaar tot uw persoon. In dat geval is altijd vooraf uw toestemming noodzakelijk. Uw behandelaar bespreekt een dergelijke situatie met u en geeft hierover uitleg. Aan de balie krijgt u eenmalig de brochure over het gebruik van medische gegevens en/of resterend lichaamsmateriaal uitgereikt.

Opmerkingen en klachten

De medewerkers van het UMCG vinden het belangrijk dat patiënten en bezoekers tevreden zijn. Toch kan het gebeuren dat u iets meemaakt waarover u niet tevreden bent. Als u een klacht of opmerking heeft, dan doet u er goed aan dit direct met de betrokkene(n) te bespreken. Misschien is er sprake van een misverstand of kan uw onvrede door een gesprek worden weggenomen. U kunt uw klacht of opmerking ook bespreken met een medewerker van Patiënteninformatie, telefoonnummer (050) 361 33 00. Deze medewerker vertelt u hoe het indienen van een klacht in zijn werk gaat en kan u ook informatie geven over rechten, klachtenprocedures en wettelijke regelingen.

Een brochure over de klachtenregeling van het UMCG kunt u krijgen aan de balie van de polikliniek of downloaden op de website van het UMCG (onder Zorg > Volwassenen > vragen, opmerkingen en klachten).

Websites gezondheidszorg

Meer informatie over de gezondheidszorg in het algemeen, wetgeving en regelgeving, patiëntenrechten en patiëntenbelangen kunt u vinden op de volgende websites.

www.burgerservicenummer.nl

Informatie over de invoering van het burgerservicenummer, onder andere in de gezondheidszorg.

www.ggd.nl

De website van de Gemeentelijke Gezondheidsdiensten in Nederland. De GGD'en voeren in opdracht van hun gemeenten taken uit in de openbare gezondheidszorg voor alle inwoners van Nederland.

www.igz.nl

Informatie over de Inspectie voor de Gezondheidszorg en haar rol in de gezondheidszorg.

www.minvws.nl

Ministerie van Volksgezond, Welzijn en Sport. Informatie over onder andere de bekostiging van de zorg, werken aan kwaliteit en wet- en regelgeving.

www.nfu.nl

Onder het kopje Patiëntenzorg > Platform CRAZ vindt u informatie over de Cliëntenraad Academische Ziekenhuizen.

www.npcf.nl

Nederlandse Patiënten en Consumenten Federatie. Informatie over de zorg, gericht op de zorgconsument.

www.nza.nl

Nederlandse Zorgautoriteit. Informatie over onder andere het kiezen van een zorgverzekeraar en tarieven in de zorg.

www.postbus51.nl

Publieksinformatie van de rijksoverheid, onder andere over zorg en gezondheid.

www.zorgbelang-groningen.nl

Informatie over de rechten van patiënten, regelingen in de zorg en patiëntenorganisaties.

Aantekeningen

VLM300-1603