een santeon ziekenhuis

Afspraak bij de polikliniek

Heeft u binnenkort een afspraak bij een van de poliklinieken van het St. Antonius Ziekenhuis? Dan leest u hier informatie over de gang van zaken en hoe zich goed kunt voorbereiden op dit bezoek.

De medewerkers van het St. Antonius doen er alles aan om uw afspraak prettig en veilig te laten verlopen. Laat het ons weten als u iets niet begrijpt of als u vragen of twijfels heeft. Vraag uw arts of verpleegkundige gerust om uitleg. Wij hopen dat u zich snel op uw gemak voelt in het St. Antonius Ziekenhuis. Bekijk hieronder onze animatiefilm, deze helpt u om u goed voor te bereiden op uw afspraak bij de polikliniek.

Richt de camera van uw telefoon op de QR-code. Klik op de koppeling die in beeld verschijnt om de video te bekijken.
(https://www.antoniusziekenhuis.nl/patienten-en-bezoekers/polikliniek-bezoeken/patienteninformatie/afspraak-bij-de-polikliniek#media-12514)

Bereikbaarheid

Onze locaties zijn goed bereikbaar, met eigen vervoer en met het openbaar vervoer.

Parkeren

Het ziekenhuis in Utrecht (https://www.antoniusziekenhuis.nl/node/2296) heeft een parkeergarage, waar u betaald kunt parkeren (dit geldt ook voor de invalidenparkeerplaatsen). Helaas is het voor onbepaalde tijd niet mogelijk om te parkeren in de Q-park parkeergarage naast het ziekenhuis in Nieuwegein. Houd de deze pagina (https://www.antoniusziekenhuis.nl/locaties/ziekenhuis-nieuwegein/met-de-auto-naar-st-antonius-ziekenhuis-nieuwegein) in de voor actuele informatie. Locatie Woerden (https://www.antoniusziekenhuis.nl/node/2334) beschikt over een groot parkeerterrein, waar ook betaald parkeren geldt.

Bij de overige polikliniek locaties (https://www.antoniusziekenhuis.nl/node/6958) is voldoende gratis parkeergelegenheid in de directe omgeving.

Rolstoelen

Op de locaties Nieuwegein, Utrecht en Woerden zijn rolstoelen beschikbaar. U vindt deze bij de hoofdingang en

bij de uitgang van de parkeergarage. Hiervoor betaalt u statiegeld van 0,50 of 1,00.

Golfkar

Op de locaties Nieuwegein en Utrecht kunt u gebruikmaken van een golfkar. Onze vrijwilligers rijden u graag naar de polikliniek waar u uw afspraak heeft.

Meenemen naar uw afspraak

Wij vragen u het volgende mee te nemen naar het ziekenhuis:

- Een geldig legitimatiebewijs (ID, paspoort of rijbewijs)
- Uw verzekeringspas
- Een actueel medicatieoverzicht. U kunt dit overzicht opvragen bij uw apotheek, of u kunt uw apotheek toestemming geven om deze informatie met ons te delen.
- De verwijsbrief van uw huisarts (alleen wanneer uw huisarts geen digitale verwijzing heeft gestuurd)

Voorbereiding op uw afspraak

Als u een afspraak heeft op de poli, kunt u in een keer veel informatie krijgen. Daarnaast kan zo'n gesprek ook spanning en/of emoties met zich meebrengen, waardoor u misschien informatie mist of vragen vergeet te stellen.

Een goede voorbereiding kan u rust geven, helpt u om de informatie te krijgen die u wilt en zorgt dat de afspraak soepel verloopt. De volgende tips kunnen u daarbij helpen.

Tips

- Schrijf uw vragen, zorgen en wensen van tevoren op. Dit verkleint de kans dat u iets vergeet te vragen. Stel uw belangrijkste vragen als eerste.
- Maak aantekeningen van wat de arts vertelt of neem het gesprek op met u mobiele telefoon. Zo kunt de informatie thuis rustig nalezen of nog eens beluisteren.
- Vraag gerust om uitleg van medische termen als dat nodig is.
- Om te controleren of u alles goed heeft begrepen, kunt u in uw eigen woorden herhalen wat u denkt dat de zorgverlener bedoelt. Vraag of u het zo goed begrepen heeft.
- Neem iemand die u goed kent mee naar het gesprek. Diegene kan meeluisteren en eventueel helpen bij het stellen van vragen. Daarnaast onthouden twee personen meer dan één.
- Uw zorgverlener stelt tijdens het gesprek verschillende vragen. Wellicht is er ook informatie, waarvan u graag wilt dat de zorgverlener het weet. Bijvoorbeeld over specifieke wensen, ervaringen, angsten en/of allergieën. Bespreek deze gerust.

Mijn Antonius

In het St. Antonius Ziekenhuis werken we met patiëntportaal Mijn Antonius. Hiermee heeft u toegang tot uw persoonlijke gegevens. Log voor uw afspraak in op Mijn Antonius (https://mijnantonius.antoniusziekenhuis.nl/) met DigiD om de informatie te bekijken die voor u klaarstaat. Bijvoorbeeld uw afspraakgegevens, vragenlijsten en andere belangrijke informatie. Zo bent u goed voorbereid op uw afspraak.

Mogelijkheden van Mijn Antonius

In Mijn Antonius kunt u zelf 24 uur per dag, 7 dagen per week onder meer:

- Afspraken maken en wijzigen.
- Uw afspraakbevestiging bekijken.
- Uw onderzoeksuitslagen bekijken.
- Uw persoonsgegevens inzien en wijzigen.
- Uw medicatieoverzicht inzien en medicatie of allergie toevoegen of wijzigen.
- Herhaalrecepten aanvragen.
- Een vraag stellen.
- Een bezoeksamenvatting bekijken.
- Vragenlijsten invullen ter voorbereiding op uw afspraak/behandeling.

Afspraak verzetten of afzeggen

Kunt u niet? Geef dit zo snel mogelijk aan ons door, uiterlijk 48 uur voor uw afspraak. Dan kunnen wij in uw plaats een andere patiënt helpen. In Mijn Antonius kunt u veel afspraken zelf verzetten of afzeggen. Lukt dat niet? Neem dan altijd telefonisch contact op met de poli.

Infectiepreventie

In sommige gevallen zijn extra hygiënemaatregelen nodig. Als u een van de onderstaande vragen met 'ja' kunt beantwoorden, verzoeken wij u om dit vooraf te melden bij de polikliniek waar u een afspraak heeft:

- Bent u de afgelopen 6 maanden behandeld in een buitenlandse zorginstelling?
- Bent u de afgelopen 2 maanden opgenomen/behandeld in een Nederlandse zorginstelling?
- Werkt of woont u op een bedrijf met levende varkens, vleeskalveren of vleeskuikens?
- Heeft u in de afgelopen 2 maanden in een centrum voor asielzoekers gewoond?
- Bent u BRMO-positief?
- Bent u MRSA-positief?
- Bent u huisgenoot, partner en/of verzorger van iemand die MRSA-positief is?

Niet ontharen voor de ingreep

Komt u voor een kleine ingreep naar de polikliniek? Dan mag u het te opereren gebied vanaf 1 week voor de ingreep niet meer ontharen. Door te ontharen kunnen namelijk wondjes ontstaan die een wondinfectie kunnen veroorzaken.

Uw afspraak

Inschrijving

Komt u voor het eerst naar ons ziekenhuis voor een afspraak? Dan meldt u zich bij de centrale receptie. Wij maken een foto van u en schrijven u in als patiënt. Kom in dit geval 15 minuten eerder naar het ziekenhuis. Na de inschrijving loopt u naar de polikliniek, waar u de afspraak heeft.

Melden bij de polikliniek

Heeft u al eerder een afspraak in ons ziekenhuis gehad, dan kunt meteen doorlopen naar de poli. U meldt zich bij de balie van de poli waar u een afspraak heeft. Daarna kunt u plaatsnemen in de wachtkamer. Het kan zijn dat u moet wachten. We doen ons best de wachttijd zo kort mogelijk te houden. Mocht het spreekuur van uw arts toch uitlopen, vraag dan gerust aan de medewerker van de balie hoelang het nog gaat duren.

Naam en geboortedatum

U zult merken dat de zorgverleners u regelmatig naar uw naam en geboortedatum vragen. Dit doen we voor uw veiligheid. Zorgverleners moeten er steeds zeker van zijn dat zij de juiste patiënt voor zich hebben. Dit wordt in de wet de 'vergewisplicht' genoemd.

In de spreekkamer

Zodra u aan de beurt bent, haalt de arts u op uit de wachtkamer. In de spreekkamer bespreekt u uw klachten. Mogelijk doet de arts ook een kort lichamelijk onderzoek.

Wilt u iemand meenemen naar de spreekkamer? Dit is geen probleem; hij/zij is van harte welkom.

Na uw afspraak

Misschien verwijst de arts u door naar een andere afdeling voor verder onderzoek. Sommige onderzoeken, zoals bloedafname, kunt u direct na uw afspraak laten doen. Voor sommige andere onderzoeken kunt een afspraak maken voor op een andere dag.

Na afloop van het gesprek met de arts maakt de polimedewerker afspraken met u over eventuele uitslagen van onderzoeken. Als het nodig is, maakt hij/zij ook een nieuwe afspraak voor u op de poli.

Uw arts stelt uw huisarts schriftelijk op de hoogte van uw bezoek.

Opname

Soms is een opname of dagbehandeling in het ziekenhuis nodig voor nader onderzoek en/of een behandeling. In dat geval wordt u verwezen naar Voorbereiding Opname (https://www.antoniusziekenhuis.nl/node/6590).

Bij Voorbereiding Opname werken medewerkers van verschillende disciplines, zoals de apotheek (medicatiecontrole), anesthesiologie (narcose of verdoving), verpleegkundige intake, opnameplanning en nazorg. Samen met u beoordelen zij uw gezondheidstoestand. Daarnaast inventariseren zij uw medicijngebruik en kijken ze of er eventuele maatregelen nodig zijn voor en na de operatie. Afhankelijk van welke operatie, behandeling of onderzoek u krijgt, heeft u ook een opnamegesprek ter voorbereiding op uw verblijf op de verpleegafdeling.

Als uw arts met u heeft besproken dat een opname of dagbehandeling nodig is, kunt u direct langsgaan bij Voorbereiding Opname. Houd er wel rekening mee dat dit 1 tot 1,5 uur van uw tijd in beslag kan nemen. Wilt u liever een andere keer terugkomen? Dan kunt u een afspraak maken bij de balie van Voorbereiding Opname of telefonisch via 088 320 31 00.

Service

Het St. Antonius wil graag een gastvrij ziekenhuis zijn met veel voorzieningen, waarvan u gebruik kunt maken. We noemen enkele:

Winkeltjes en restaurant

Er zijn winkeltjes in het ziekenhuis waar u van alles kunt kopen. Ook is er een ruim gesorteerd restaurant.

Internet/wifi

In het St. Antonius is gratis wifi beschikbaar. U kunt hier met uw eigen mobiele apparaat gebruik van maken.

Veilig in het ziekenhuis

In het St. Antonius Ziekenhuis staat veiligheid voorop. Al onze medewerkers doen er alles aan om uw behandeling en verblijf in het ziekenhuis zo goed mogelijk te laten verlopen. Zij zullen u ook informeren over wat zij doen om uw veiligheid te bevorderen en hoe u dit zelf kunt doen. Zo zorgen we samen voor een zo veilig mogelijk verblijf in het ziekenhuis.

Tips

Geef alle informatie over uw gezondheidstoestand

- Bereid u goed voor op gesprekken met uw zorgverleners. Op de website 'Begin een goed gesprek' (https://begineengoedgesprek.nl/) van de Patiëntenfederatie Nederland vindt u handige tips.
- Zet uw vragen op papier.
- Vertel de zorgverlener hoe u zich voelt.
- Maak duidelijk wat u van uw zorgverlener verwacht.

De Nederlandse Patiëntenfederatie adviseert onderstaande 3 goede vragen (http://www.3goedevragen.nl) te gebruiken in gesprekken met uw zorgverlener.

- Wat zijn mijn mogelijkheden?
- Wat zijn de voor- en nadelen van die mogelijkheden?
- Wat betekent dat in mijn situatie?

Geef het aan als u iets niet begrijpt

Laat het weten als iets niet duidelijk is, of als u ergens over twijfelt. Laat u goed informeren als u medicijnen krijgt voorgeschreven. Vraag: waarom krijg ik dit medicijn? Hoe moet ik het gebruiken en hoelang? Wat zijn mogelijke bijwerkingen en wat moet ik dan doen?

Bespreek vooraf het verloop van uw behandeling

Bereid u samen met uw zorgverlener goed voor op de behandeling. Laat uw arts met een stift op uw huid markeren waar u wordt geopereerd. Vraag hoe u zich moet voorbereiden (bijvoorbeeld nuchter blijven), hoelang de behandeling duurt en hoe u zich naar verwachting zult voelen na de operatie.

Schrijf op welke medicijnen u gebruikt

Maak een lijst van alle medicijnen die u gebruikt (met of zonder recept) en neem deze lijst mee naar het ziekenhuis of geef uw apotheek toestemming om deze informatie met ons te delen. Laat weten, ook als we hier niet om vragen, voor welke medicijnen u allergisch bent of waarvan u weet dat ze niet werken bij u.

Stel vragen als de medicijnen er anders uitzien dan u had verwacht

Stel vragen als de kleur of vorm van uw medicijnen anders is dan verwacht (bijvoorbeeld wanneer u pillen krijgt in plaats van een zalf). Let op dat u alleen uw eigen medicijnen krijgt door bijvoorbeeld uw naam en geboortedatum op het etiket te controleren. Help mee om medicatieverwisseling te voorkomen door uw naam te noemen en uw polsbandje met barcode te laten zien aan de verpleegkundige op het moment dat u medicijnen krijgt.

Volg de instructies en adviezen goed op

Houd u aan de afspraken die u met de zorgverlener maakt over uw behandeling. Vraag wat u wel of niet mag doen. Laat weten als u voor uw gevoel tegenstrijdige adviezen of informatie krijgt. Zorg dat u weet wanneer en op welke locatie u voor controle moet terugkomen en vraag bij wie u terecht kunt met vragen of problemen.

Spreek ons aan als u iets niet vertrouwt

Twijfelt u of uw zorgverleners zich aan de veiligheids- en/of hygiëne-eisen houden? Spreek ons gerust aan.

Voorkom vallen in het ziekenhuis

In het ziekenhuis is het risico op vallen groter voor alle patiënten. Dit kan komen door uw gezondheidstoestand, medicijnen, bloedverlies of door vergeetachtigheid of verwardheid (delier). Zorg daarom dat u altijd stevige, goedzittende schoenen of pantoffels bij u heeft. Kunt u geen schoenen dragen, zorg dan voor antislipsokken.

Meer tips om vallen in het ziekenhuis te voorkomen? Bij Verklein de kans op vallen (https://www.antoniusziekenhuis.nl/node/5902) vindt u meer tips om vallen in het ziekenhuis te voorkomen.

Veiligheidskaarten Nederlandse Patiëntenfederatie

De Nederlandse Patiëntenfederatie (http://www.patiëntenfederatienederland.nl) heeft een aantal veiligheidskaarten voor patiënten. Hierop staat kort en begrijpelijk beschreven wat u zelf kunt doen om uw veiligheid in het ziekenhuis te bevorderen.

Schone en veilige zorgomgeving

Het is in een ziekenhuis erg belangrijk dat er op de hygiëne wordt gelet. U kunt daarbij helpen. Bekijk de hygiënekaart (https://www.antoniusziekenhuis.nl/media/1068) met tips en adviezen hoe u kunt bijdragen aan een schone en veilige zorgomgeving. Dit is belangrijk voor uw gezondheid en die van uw medepatiënten.

Brandveiligheid

Uiteraard doet het ziekenhuis er alles aan om brand te voorkomen. In het hele ziekenhuis hangen brandmelders. Als u brand ontdekt, blijf dan kalm, waarschuw de medewerkers en volg hun instructies op. De brandweer zal snel ter plaatse zijn.

Topklinisch opleidingsziekenhuis

Het St. Antonius Ziekenhuis is een opleidingsziekenhuis. Dit betekent dat wij afgestudeerde artsen opleiden tot medisch specialist.

Deze arts-assistenten werken onder verantwoordelijkheid en toezicht van de medisch specialist. Het is mogelijk dat u in het ziekenhuis wordt behandeld door een arts-assistent of door een andere specialist dan die u eerder op de polikliniek heeft gesproken. Als u dit liever niet heeft, laat dit dan vooraf weten aan uw behandelend arts.

Wetenschappelijk onderzoek

In het St. Antonius Ziekenhuis wordt veel wetenschappelijk onderzoek gedaan. Het kan zijn dat u gevraagd wordt om aan een onderzoek mee te werken. U kiest altijd zelf of u wel of niet wil meewerken. Dit heeft geen gevolgen voor uw behandeling.

Uw rechten en plichten

Medische gegevens

Uw medische gegevens worden binnen het ziekenhuis bijgehouden en opgeslagen in uw elektronisch patiëntendossier. Daarnaast gebruiken wij uw medische gegevens voor wetenschappelijk onderzoek en kwaliteitsregistraties. Hieronder leest u hoe wij met uw gegevens omgaan en hoe u bezwaar kunt maken tegen het gebruik van uw medische gegevens.

Uw patiëntendossier

Onze zorgverleners houden uw elektronisch patiëntendossier bij. Daarin staan onder meer uitslagen van onderzoeken, verslagen van operaties of aantekeningen van zorgverleners. Alleen uw directe zorgverleners hebben inzage in uw gegevens. Zij gaan daar vertrouwelijk mee om en bewaken uw privacy.

Als een deel van uw behandeling plaatsvindt in een ander ziekenhuis, dan krijgen uw zorgverleners in dat ziekenhuis ook toegang tot uw dossier. Wij gaan ervan uit dat u instemt met deze gegevensuitwisseling. Wanneer u dit niet wilt, kunt u bezwaar maken.

Inzage en correctie

U heeft recht op inzage in uw dossier. Ook kunt u in bepaalde omstandigheden vragen om correctie of aanvulling van uw dossier en kunt u tegen vergoeding een kopie krijgen van delen van uw dossier. Het ziekenhuis heeft regels opgesteld om uw privacy te beschermen.

In uw patiëntendossier (https://www.antoniusziekenhuis.nl/uw-patientendossier) vindt u meer informatie.

Gebruik van uw medische gegevens: bezwaar of geen bezwaar

Het St. Antonius Ziekenhuis maakt gebruik van anoniem gemaakte gegevens uit uw patiëntendossier voor wetenschappelijk onderzoek en kwaliteitsregistraties. Hiermee willen we de zorg voor toekomstige patiënten verbeteren. Wilt u dit niet, dan kunt u hiertegen bezwaar maken.

Meer informatie vindt u op Gebruik van uw medische gegevens: bezwaar of geen bezwaar

(https://www.antoniusziekenhuis.nl/gebruik-van-uw-medische-gegevens-en-lichaamsmateriaal-bezwaar-geen-bezwaar).

Bezwaar maken

Als u niet wilt dat wij uw medische gegevens delen met andere zorgverleners of gebruiken voor wetenschappelijk onderzoek en kwaliteitsregistraties, dan kunt hier bezwaar tegen maken. Dit kan via het patiëntenportaal Mijn Antonius, de polimedewerker of uw behandelend arts.

Informatie en toestemming geven

Een zorgverlener mag u alleen behandelen als u daarvoor toestemming heeft gegeven. Uiteindelijk beslist u zelf of u wel of niet behandeld wordt. Om dit besluit weloverwogen te nemen, moet uw zorgverlener u duidelijk en begrijpelijk informeren over uw ziekte, de mogelijke behandelingen en onderzoeken en de eventuele risico's en bijwerkingen hiervan.

Aarzel niet om meer uitleg te vragen als bepaalde zaken voor u onduidelijk zijn. In overleg met uw arts kunt u eventueel het advies van een tweede arts vragen (second opinion). Nadat u goed bent geïnformeerd, kunt u er ook voor kiezen om een onderzoek of behandeling niet te ondergaan. Uw arts moet dit besluit respecteren. Ook als u wél toestemming heeft gegeven, kunt u achteraf altijd van mening veranderen en uw toestemming intrekken.

Wat verwachten wij van u?

Tegenover rechten staan plichten. Wij verwachten van u dat u begrip en respect heeft voor medepatiënten en ziekenhuismedewerkers en dat u zich houdt aan onze huisregels (https://www.antoniusziekenhuis.nl/huisregels). Als een behandeling of onderzoek met u is afgesproken, rekenen wij op uw medewerking. U bent verplicht om uw zorgverleners duidelijk en volledig te informeren, zodat zij u goed kunnen onderzoeken en behandelen.

Als u niet tevreden bent

Als u niet tevreden bent over de gang van zaken of over uw behandeling, dan horen wij dat graag van u.
Zo krijgen wij de kans om onze zorg te verbeteren. Bespreek uw klacht eerst met de direct betrokkene. Wilt u dit niet, of bent u niet tevreden bent over hoe het overleg verloopt? Neem dan contact op met de klachtenfunctionaris (https://www.antoniusziekenhuis.nl/contact/compliment-tip-klacht/heeft-u-een-klacht) van het ziekenhuis. Hij of zij zal u helpen bij de afhandeling van uw klacht.

De klachtenfunctionaris is bereikbaar via het algemene telefoonnummer van het ziekenhuis. Voor hulp bij het opstellen van een klacht kunt u ook terecht bij Zorgbelang Utrecht (https://www.zorgbelanginclusief.nl/zorgbelangutrecht/).

Meer informatie

Animatie 'Voorbereiding op uw afspraak bij de polikliniek'

Op onze webpagina Polikliniek bezoeken (#Polikliniek Bezoeken) vindt u meer informatie over hoe u zich kunt voorbereiden op uw afspraak bij de polikliniek. U vindt er ook de animatiefilm Voorbereiding op uw afspraak

bij de polikliniek. Deze animatiefilm kunt u ook hieronder vinden en vat de belangrijkste informatie voor u samen. Dit filmpje helpt u om u goed voor te bereiden op uw poliafspraak. U krijgt tips over wat u vooraf zelf kunt regelen om uw afspraak soepel te laten verlopen. En we laten zien wat u kunt verwachten van een afspraak in ons ziekenhuis.

U kunt de volledige tekst van de animatiefilm ook nalezen.

Richt de camera van uw telefoon op de QR-code. Klik op de koppeling die in beeld verschijnt om de video te bekijken.
(https://www.antoniusziekenhuis.nl/patienten-en-bezoekers/polikliniek-bezoeken/patienteninformatie/afspraak-bij-de-polikliniek#media-12514)

Contact Ziekenhuis	T 088 320 30 00