



# Uw bezoek aan de polikliniek



Ommelander Ziekenhuis  
Groningen

U heeft binnenkort een afspraak op een polikliniek van het Ommelander Ziekenhuis Groningen. Daarom ontvangt u deze brochure.

## Op welke locatie verwachten we u?

Het Ommelander Ziekenhuis vindt u aan de Pastorieweg 1 in Scheemda.

Daarnaast houden een aantal specialismen spreekuur op een locatie in Veendam en Delfzijl en in het UMCG in Groningen. In uw afspraakbrief staat vermeld waar u wordt verwacht.

## Wat neemt u mee naar uw afspraak?

Als u voor uw afspraak naar het ziekenhuis komt, neemt u dan het volgende mee:

- een **geldig legitimatiebewijs** (paspoort, identiteitskaart, vreemdelingendocument of rijbewijs);
- uw **verzekeringsgegevens** (zorgpas);
- een **verwijsbrief**, waarin uw huisarts, specialist of bedrijfsarts schrijft waarom u wordt verwezen. Wanneer de verwijzend arts deze brief al naar ons heeft verstuurd, hoeft u geen verwijsbrief mee te nemen;
- een **overzicht van de medicatie** die u gebruikt of recent heeft gebruikt. Dit overzicht kunt u gratis opvragen bij uw apotheek.

### Bacteriën die ongevoelig zijn voor antibiotica

Het ziekenhuis wil verspreiding van deze bacteriën onder patiënten voorkomen. Daarom is het in sommige gevallen belangrijk vooraf aan uw bezoek aan het ziekenhuis te weten of u in een zogenaamde risicogroep valt. Treft u bij uw afspraakbrief een formulier aan met een aantal vragen, wilt u dit formulier dan goed lezen en de vragen invullen? Heeft u een vraag met 'Ja' beantwoord, wilt u dan contact opnemen met de poli waar u een afspraak heeft. Bij het bezoek aan het ziekenhuis graag het formulier meenemen en afgeven aan de specialist of assistente.

## Voor de eerste keer naar het Ommelander Ziekenhuis in Scheemda?

Als u voor de eerste keer komt, is het belangrijk dat we u eerst in ons ziekenhuissysteem inschrijven. U kunt zich voorafgaand aan uw afspraak bij de informatiebalie van het ziekenhuis melden. Daar worden uw gegevens toegevoegd aan het ziekenhuisinformatiesysteem. U dient hiervoor een geldig legitimatiebewijs mee te nemen.

## **Centraal aanmelden en centraal verblijven in het ziekenhuis**

Als u bent ingeschreven, of al eerder bij ons bent geweest, kunt u zich aanmelden bij één van de aanmeldzuilen in de centrale hal van het ziekenhuis. Hiervoor heeft u een geldig legitimatiebewijs nodig. Hier kunt u ook uw gegevens controleren en eventueel aanpassen.

Als u zich heeft aangemeld ontvangt u uit de zuil een dagticket. Hierop staat uw afspraak. Als u meerdere afspraken heeft staan ze hier allemaal op. Ook staat er een routenummer op het ticket. Zo weet u waar uw afspraak plaatsvindt. Als u meer dan 10 minuten vooraf aanwezig bent, dan kunt u in de centrale hal plaatsnemen.

Ongeveer 10 minuten voor uw afspraak volgt u het routenummer dat op uw ticket staat aangegeven naar de polikliniek. U vindt de routenummers terug op de routeborden in het ziekenhuis. U kunt vervolgens wachten bij de polikliniek tot de specialist of verpleegkundige u komt halen.

Als u hulp nodig heeft, vraag er dan gerust om bij onze gastvrouwen of gastheren, zij helpen u graag.

### **Uitzonderingen**

De polikliniek Oogheelkunde heeft een eigen ingang, rechts naast de hoofdingang in Scheemda. Als u een afspraak heeft op deze polikliniek kunt u zich aanmelden bij de aanmeldzuil op de polikliniek Oogheelkunde.

### **Vervolgafspraak**

Misschien dient u na het eerste bezoek aan de polikliniek terug te komen voor een onderzoek of een controle. Dit wordt dan tijdens de afspraak met u besproken.

### **Bent u verhinderd?**

Als u op de afgesproken datum verhinderd bent, dan verzoeken wij u dit zo snel mogelijk aan het Klant Contact Centrum door te geven. Wij kunnen dan nog een andere patiënt inplannen en op die manier de wachtlijst zo kort mogelijk houden.

Het Klant Contact Centrum is bereikbaar op telefoonnummer

**088 – 066 1000**. Het Klant Contact Centrum is geopend op werkdagen van 07.30 – 17.30 uur.

**Welkom  
in het  
Ommelander  
Ziekenhuis**

**Centraal  
aanmelden**

**en**

**Centraal  
verblijven**

**1**

**Niet vergeten**

Neem altijd uw legitimatie mee als u een afspraak heeft of voor onderzoek komt.

- paspoort
- rijbewijs
- ID-kaart



**2**

**Ontvangst**

Bij binnenkomst in de hal ziet u aanmeldzuilen.



**6**

**10 minuten voor  
uw afspraak**

Ongeveer 10 minuten voor uw afspraak volgt u uw routenummer.



**7**

**Volg uw  
routennummer**

Het routenummer staat op uw dagticket en op de borden.  
Het routenummer leidt u naar de juiste wachtruimte.



# 3

## Scan uw legitimatie

Leg uw paspoort, rijbewijs of ID-kaart in de aanmeldzuil.



# 4

## Dagticket

U krijgt een dagticket. Daarop staat:

- Uw afspraak of afspraken
- Uw routenummer



# 5

## Centraal verblijven

Bent u vroeg? Dan kunt u wachten in de centrale hal.

### Centrale hal



# 8

## Wachtruimte

Neem plaats in de wachtruimte in de polikliniek. Op het scherm ziet u het spreekuurverloop.



# 9

## Welkom

Uw specialist of verpleegkundige haalt u uit de wachtruimte.



# 10

## Vervolgafspraak

Heeft u nog een afspraak? Kijk dan op uw dagticket voor het routenummer. Opnieuw aanmelden is **niet** nodig.



## **Behandelaar en hoofdbehandelaar**

U krijgt in het ziekenhuis een behandelaar toegewezen. Dit kan een arts maar ook een gespecialiseerd verpleegkundige zijn. Heeft u verschillende ziektes dan kunt u soms te maken hebben met meer dan één behandelaar.

Ons uitgangspunt is dat u bij vervolgafspraken op de polikliniek zoveel mogelijk dezelfde behandelaar ontmoet. Het kan echter voorkomen dat u voor uw afspraak een andere behandelaar krijgt. Dit komt omdat artsen in wisselende diensten werken of afwezig zijn in verband met bijvoorbeeld een opleiding.

Soms wordt u eerst door een coassistent (arts in opleiding) gezien en onderzocht. Als u daar bezwaar tegen heeft kunt u dat vooraf kenbaar maken.

Het is belangrijk dat u elke arts met wie u spreekt vertelt of u ook andere behandelaren heeft. Vertelt u bij een volgend bezoek ook als er iets is veranderd in de afspraken met deze andere behandelaren. Dan kunnen de verschillende artsen hun beleid met elkaar afstemmen.

## **Zorgkosten**

De kosten van de ziekenhuiszorg worden in het algemeen door uw zorgverzekeraar vergoed. Voor bepaalde verrichtingen geldt dat deze niet in het basisverzekeringspakket zitten. Mogelijk worden ze wel vergoed vanuit een aanvullende pakket. Daarnaast zijn er bepaalde verrichtingen die niet door het Ommelander Ziekenhuis worden aangeboden.

Het kan daarom gebeuren dat er eerst overleg gevoerd wordt tussen het ziekenhuis en uw zorgverzekeraar over de voor u voorgestelde behandeling. Ook kan het ziekenhuis u in zo'n situatie voor verdere behandeling verwijzen naar een ander ziekenhuis.

Wij adviseren u om, voorafgaand aan uw bezoek aan het ziekenhuis, bij uw zorgverzekeraar na te vragen welke ziekenhuiskosten worden vergoed.

Voor informatie over vergoedingen en zorgverzekeringen kunt u terecht bij uw zorgverzekeraar. Algemene informatie over zorgverzekeringen vindt u op de website van de overheid (<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/zorgverzekering>).

Heeft u vragen over een nota van het Ommelander Ziekenhuis dan kunt u contact opnemen met onze afdeling Financiën. U kunt daarvoor bellen met ons centrale nummer 088-0661000.

## **Laat ons uw ervaringen weten!**

Wij doen er alles aan om onze patiënten zo zorgvuldig mogelijk te bejegenen, te behandelen en te verzorgen. Wij vinden het belangrijk om uw ervaringen te horen: uw complimenten, ideeën, eventuele gevoelens van

onvrede, klachten of opmerkingen. Zo kunnen wij leren van uw ervaringen en onze dienstverlening verbeteren.

U kunt uw ervaringen doorgeven via het invullen van een ervaringenkaart. U vindt deze kaart in de centrale hal maar u kunt ook een medewerker bij de informatiebalie hiernaar vragen.

### **Waar kunt u met uw klachten terecht?**

Ondanks onze inzet kan het gebeuren dat u niet tevreden bent. Het direct bespreken van uw gevoelens van ontevredenheid met de betrokkene(n) is de beste en kortste weg. U geeft de ander dan de gelegenheid om samen met u een goede oplossing te vinden. Wilt u liever niet zelf in gesprek met de betrokken medewerkers of verliep dit gesprek niet naar uw wens, dan kunt u contact opnemen met de Ombudsfunctionaris.

U kunt uw klacht ook doorgeven via een ervaringenkaart of via onze website een klachtenformulier invullen. De klacht wordt in behandeling genomen door de Ombudsfunctionaris.

### **Vragen**

Als u verder nog vragen heeft over uw bezoek aan de polikliniek of over uw specifieke afspraak, dan kunt u altijd contact opnemen met ons Klant Contact Centrum. Het telefoonnummer is 088 – 066 1000. Het Klant Contact Centrum is geopend op werkdagen van 07.30 – 17.30 uur.



**ommelanderziekenhuis.nl**

T 088 - 066 1000

**OZG (01-19) ALG 34152**