Erasmus MC
Universitair Medisch Centrum Rotterdam

U heeft een eerste afspraak op de polikliniek Keel-, Neus-, en Oorheelkunde van het Erasmus MC. Graag informeren wij u over de algemene gang van zaken op de polikliniek. Mocht u na het lezen van deze folder nog vragen hebben, dan kunt u hiermee terecht op de polikliniek KNO. Het betreft een algemene beschrijving en de gang van zaken op onze polikliniek.

Polikliniek Keel-, Neus– en Oorheelkunde

Aandachtsgebieden van de polikliniek KNO
De afdeling KNO kent diverse aandachtsgebieden, deze staan uitgebreid beschreven op onze website: www.erasmusmc.nl/kno/patientenzorg

Medewerkers van de polikliniek KNO
Artsen
U heeft een afspraak met een KNO-arts of een arts-assistent KNO. Arts-assistenten zijn nog niet volledig opgeleid tot KNO-arts en werken onder direct toezicht van de KNO-artsen.

Studenten en co-assistenten
Het Erasmus MC is een universitair medisch centrum waarin op allerlei niveaus mensen worden opgeleid. Ook op de polikliniek vindt veel onderwijs plaats en worden er stages gelopen. U zult vooral in aanraking komen met co-assistenten. Co-assistenten zijn bijna afgestudeerde artsen die aan hun laatste praktische scholingsperiode bezig zijn. Het zal regelmatig voorkomen dat er bij één van uw bezoeken aan de polikliniek een co-assistent of een student aanwezig is.
Als u voor het eerst een afspraak heeft, wordt u mogelijk eerst door een co-assistent gezien als voorbereiding op het gesprek met uw eigen arts. Wij gaan ervan uit dat u hier geen bezwaar tegen heeft. Indien u hier wel bezwaar tegen heeft, kunt u dit aan uw arts melden. Wij respecteren uw keuze en deze zal uiteraard van geen enkele invloed zijn op uw verdere behandeling.

Physisian Assistant en Verpleegkundig consulenten Oncologie
Het beroep Physician Assistant is vrij nieuw in de zorg. De Physician Assistant is speciaal opgeleid en ondersteunt de arts door bepaalde medische taken van de arts over te nemen. De verpleegkundig consulent is gespecialiseerd op het gebied van behandeling, begeleiding en ondersteuning van patiënten met een kwaadaardige tumor in het Hoofd-Hals gebied. Met de verpleegkundig consulent kan contact worden opgenomen bij vragen, problemen en onduidelijkheden. Ook de hulpverleners die thuis zorg bieden kunnen bij hen terecht voor vragen en advies.

Verpleegkundigen en doktersassistenten
Op de polikliniek KNO werken verpleegkundigen en doktersassistenten. Zij nemen op verzoek van de arts bloed af bij patiënten, verrichten huidtesten en assisteren bij de diverse ingrepen op de polikliniek. Ook ondersteunen zij de artsen desgewenst bij alle andere activiteiten. U kunt bij hen ook terecht met vragen of voor aanvullende informatie en voor folders over een specifieke behandeling of onderzoek.

Administratief medewerkers
Deze medewerkers ontvangen u aan de balie op de polikliniek. Zij zorgen er tevens voor dat

de administratie van de polikliniek op orde is. Zij maken alle afspraken voor patiënten en zijn in de wachtkamer uw aanspreekpunt. Daarnaast staan zij ook vele patiënten en verwijzend artsen telefonisch te woord.

Vrijwilligers (gastheer, - vrouw)
Op de polikliniek KNO zijn regelmatig vrijwilligers aanwezig in onze wachtkamer. Zij begeleiden patiënten bij het invullen van vragenlijsten (de zorgmonitor) op een Ipad (digitaal). Verderop in deze folder wordt uitgelegd wat bedoeld wordt met De Zorgmonitor.

Het verloop van uw (1e) polikliniekbezoek
Op de dag van uw 1e polikliniekbezoek meldt u zich een half uur voor het afgesproken tijdstip bij de receptie bij Ingang 2 op de eerste etage.
Vanuit de parkeergarages van het Erasmus MC komt u binnen bij Ingang 2. Komt u binnen via de Hoofdingang van het ziekenhuis dan volgt u de borden gebouw Ca, naar de receptie bij Ingang 2.
Bij de receptie krijgt u een nummer waarna u bij Inschrijving wordt ingeschreven als poliklinisch patiënt en krijgt u een afsprakenkaart. Tevens wordt een patiëntenpas met foto en barcode aangemaakt. Het is belangrijk dat u de patiëntenpas en afsprakenkaart altijd meeneemt wanneer u een afspraak heeft in het Erasmus MC.

U wordt verzocht bij het 1e polikliniekbezoek de volgende zaken mee te nemen:
- Een (nieuwe) verwijzing / brief van uw huisarts of specialist is ***verplicht*** indien u:
  -nieuwe KNO patiënt bent.
  -bekende KNO- patiënt bent met een nieuwe of andere klacht.
  -laatste consult bij de KNO langer dan 1 jaar geleden is.
  Zonder verwijzing komen alle kosten van het hele zorgtraject ten laste van u zelf.
  De zorgverzekering zal niets uitkeren bij declaratie!
  LET OP: *Wanneer u een budgetpolis heeft afgesloten bij uw zorgverzekering, bestaat een grote kans dat uw behandeltraject in het Erasmus MC niet wordt vergoedt. Vraag dit eerst duidelijk na bij uw zorgverzekeraar.*
  -Indien u doorverwezen bent door een KNO-arts uit een ander ziekenhuis, kunt ervan uitgaan dat de verwijzing reeds in ons bezit is.
- Uw zorgverzekeringsbewijs.
- Een geldig identiteitsbewijs.
- Wanneer u medicijnen slikt, neemt u dan een lijstje mee met uw medicatie en de dosering.
- Uw agenda.
- Bereid van te voren een vragenlijstje voor: wat wilt u weten van de arts.

Neem gerust uw partner of een vriend(in) mee.

Mocht er vóór uw volgende bezoek iets veranderen in uw persoonlijke gegevens, (bijvoorbeeld adres, telefoonnummer, emailadres of huisarts) dan dient u dit, bij voorkeur zo snel mogelijk, bij de Centrale Inschrijving te laten wijzigen. U heeft tevens de mogelijkheid om uw wijzigingen per email patientregistratie@erasmusmc.nl of telefoon door te geven (010) 70 331 38.

Oproepsysteem

Na de inschrijving wordt u doorverwezen naar de polikliniek KNO (gang D op de 1e etage). Wanneer u zich bij de balie van de polikliniek KNO aanmeldt krijgt u *meestal* een ticket met een nummer. Op de schermen in de wachtkamer kunt u zien welke nummers er worden opgeroepen. Als uw nummer op het scherm verschijnt, staat eronder naar welke kamer u kunt lopen. De kamernummers staan op de deuren met grote cijfers. U wordt in de betreffende kamer opgewacht. Aangezien meerdere artsen tegelijk spreekuur hebben, zit er geen volgorde van binnenkomst in de ticketnummers.

Wachtkamer en wachttijd

De spreekuren zijn zo ingericht dat de wachttijd zo kort mogelijk is. Soms zijn er onverwachte problemen waardoor we helaas niet kunnen beloven dat u helemaal nooit hoeft te wachten. Neemt u gerust een (gratis) kopje koffie en laat u verrassen door de mooie foto's die op de schermen worden vertoond of lees één van de magazines. Indien een wachttijd ontstaat bij uw arts, dan wordt dit vermeld op de lichtkrant in de wachtkamer. Ook de baliemedewerkers zullen u informeren.

Vervolgafspraak

Vergeet uw patiëntenpas (barcode + foto) en afsprakenkaart niet mee te nemen wanneer u voor een afspraak naar het Erasmus MC komt. Deze pas is belangrijk omdat het ziekenhuis met steeds meer systemen werkt waarbij uw specifieke patiënten barcode wordt gescand. De barcode draagt bij aan de patiëntveiligheid en privacy van onze patiënten.

Vervolgafspraken kunt u op verschillende manieren maken:
Over het algemeen kunt u het beste direct na uw polikliniekbezoek een vervolgafspraak maken.

- Direct *aan de balie* van onze polikliniek, wanneer u klaar bent bij de arts.
  U heeft van uw behandelend arts een afsprakenformulier meegekregen. Hiermee kunt u zich bij balie 1 of 3 melden, voor het maken van de vervolgafspraak.
  Voor uw privacy, evenals voor de privacy van andere patiënten, vragen wij u om bij de balie voldoende afstand in acht te nemen tot uw voorganger.
  De administratief medewerker zal u een datum en tijdstip voorstellen en in overleg met u wordt de afspraak vastgelegd.

- *Telefonisch*: u kunt op werkdagen bellen tussen 08.00 - 17.00 uur.
  Het telefoonnummer van de polikliniek KNO is: (010) 704 01 20 (keuze 1).
  Indien de agenda van uw behandelaar nog niet bekend is, krijgt u via onze afspraken-balie een afspraak toegestuurd.

- *Per E-m*ail www.erasmusmc.nl/kno/afspraken

Telefonisch consult
In overleg met uw behandelend arts is het ook mogelijk een afspraak te maken voor een telefonisch consult. Dit is handig wanneer u bijvoorbeeld alleen een uitslag hoeft te vernemen. In overleg met de baliemedewerker wordt een dagdeel en uw telefoonnummer vastgelegd in ons afsprakensysteem. U hoeft niet zelf te bellen, de arts belt u op de afgesproken datum.
Let op: de tijd van het telefonisch consult kan afwijken van de tijd die u hebt gekregen.

Bevestiging van uw afspraak
Wanneer u met regelmaat gebruik maakt van uw email en u heeft uw email adres aan ons doorgegeven dan ontvangt u de bevestiging alleen nog per email.
Wanneer u geen email gebruikt of u wenst dit niet via email te ontvangen, dan kunt u dat aan ons doorgeven. Wij verwijderen dan uw emailadres uit onze basisgegevens.

Herinnerservice via sms
Binnen het Erasmus MC maken we gebruik van een automatische herinnerservice van uw afspraak op de polikliniek. Deze herinnerservice is bedoeld om u attent te maken op een komende afspraak bij de polikliniek KNO. Dit zorgt voor een betere doorstroming en kortere wachttijden.
Enkele dagen voor de geplande afspraak kunt u een sms-bericht ontvangen indien u binnen de geselecteerde doelgroep valt en uw correcte mobiele telefoonnummer in uw patiënten-dossier staat. Als u niet via een sms bericht aan uw afspraken herinnerd wilt worden, dan kunt u dit doorgeven aan de medewerkers van onze polikliniek bij het maken van uw afspraak. Indien u geen SMS heeft ontvangen kunt u uitgaan van de genoteerde afspraak op uw kaart.

Verhindering
Mocht u verhinderd zijn voor uw afspraak, dan verzoeken wij u dit zo snel mogelijk, doch uiterlijk 24 uur van te voren, te melden bij de afsprakenbalie van de polikliniek KNO (010) 704 01 20 (keuze 1). U kunt dan direct een nieuwe afspraak maken. Op die manier kan een andere patiënt in uw plaats worden geholpen.
Buiten kantooruren kunt u een mail sturen aan: secr.knopoli@erasmusmc.nl (ook hier geldt uiterlijk 24 uur voorafgaand aan uw afspraak).

Voor alle niet nagekomen afspraken wordt het wegblijftarief in rekening gebracht en deze wordt niet vergoed door de zorgverzekering.

Spoed

De polikliniek KNO biedt de mogelijkheid om patiënten met spoed te kunnen zien. Indien u al als patiënt onder controle bent op de polikliniek KNO en u heeft een acuut probleem, dan kunt u op werkdagen contact met ons opnemen via (010) 704 01 20, keuze 2, "medisch inhoudelijke vragen". U wordt dan doorverbonden met een verpleegkundige/doktersassistente die uw acute klachten in eerste instantie telefonisch beoordeelt. Van deze verpleegkundige/doktersassistente ontvangt u verdere aanwijzingen.

Waarom u niet altijd dezelfde arts krijgt

Wij streven ernaar patiënten zoveel mogelijk door dezelfde arts te laten behandelen. Het Erasmus MC is echter een opleidingsziekenhuis, waarbij veel artsen slechts een korte tijd op de polikliniek werkzaam zijn. Om die reden kan het voorkomen dat u een andere arts krijgt. Dat geldt bijvoorbeeld voor de KNO-artsen in opleiding. Wanneer u herhaaldelijk op de polikliniek komt, kan het zijn dat hun opleidingstijd inmiddels is afgerond. Daarnaast kunnen ziekte, vakantie, zwangerschap of verplichtingen elders in het ziekenhuis, een reden zijn voor wisselende artsen. Tevens proberen wij om patiënten, die bijvoorbeeld verergering van de klachten hebben, met voorrang of zo snel mogelijk in te plannen. In een dergelijk geval is het vaak niet mogelijk bij uw eigen arts af te spreken, uw eigen arts wordt wel altijd geïnformeerd. Uiteraard zijn al uw gegevens vastgelegd in het elektronisch patiënten dossier en kan iedere behandelaar u goed (verder) helpen.

MRSA/BRMO

MRSA (Methicilline Resistente Stafylococcus Aureus) en BRMO (Bijzonder Resistent Micro Organisme) zijn bacteriën die ongevoelig zijn voor de meest gangbare antibiotica. Onder patiënten kan zo'n bacterie moeilijk te behandelen infecties veroorzaken. Om die reden nemen Nederlandse ziekenhuizen speciale maatregelen om verspreiding van MRSA/BRMO tegen te gaan. Een van de maatregelen is om bij alle patiënten die opgenomen zullen gaan worden voor een onderzoek of operatie volgens een vragenlijst preventief te screenen. Wanneer uit de vragenlijst blijkt dat een patiënt mogelijk besmet kan zijn met MRSA/BRMO, zullen we op de polikliniek een aantal kweken afnemen en laten testen. Op deze manier proberen we problemen bij opname in de kliniek voor onderzoek of operatie voor te zijn. Deze meting is een verplicht onderdeel bij een voorgenomen opname voor onderzoek of operatie.

MUST (screening op ondervoeding)

Bij alle patiënten die opgenomen zullen worden voor een onderzoek of operatie, zal op de polikliniek ook de MUST score worden afgenomen. Hiermee maken wij een inschatting op de

kans van ondervoeding tijdens de opname. U wordt gemeten en gewogen. Deze gegevens worden genoteerd in uw dossier. Wanneer de kans op ondervoeding aanwezig is zal uw behandelend arts de noodzakelijk stappen ondernemen en u hierover informeren. Deze meting is een verplicht onderdeel bij een voorgenomen opname voor onderzoek of operatie.

Wetenschappelijk onderzoek

Het Erasmus MC heeft als medisch universitair centrum 3 kerntaken. Naast het bieden van patiëntenzorg en onderwijs, is ook het verrichten van onderzoek van belang. Onderzoek is nodig om meer kennis op te doen en betere behandelmethoden te ontwikkelen. Het kan voorkomen dat u wordt gevraagd om mee te werken aan wetenschappelijk onderzoek. Dit kan heel simpel zijn door bijvoorbeeld het invullen van een vragenlijstje, maar het kan ook uitgebreider zijn. Uw arts zal u dan eerst uitvoerig informeren over het voorgestelde onderzoek. Vervolgens wordt uw toestemming hiervoor gevraagd. Uiteraard kunt u ook besluiten om niet mee te werken aan het onderzoek, dat zal te allen tijde worden gerespecteerd. Welke beslissing u ook neemt, het heeft geen gevolgen voor uw behandeling.

Het komt ook regelmatig voor dat men achteraf wetenschappelijk onderzoek wil doen met de gegevens die tijdens uw verblijf in het Erasmus MC zijn verzameld. Wanneer alleen de gegevens van uw aandoening of behandeling worden gebruikt zonder dat de onderzoekende instantie uw identiteit te weten komt, gaan wij ervan uit dat u hiertegen geen bezwaar heeft.

Lichaamsmateriaal

Ook het materiaal dat overblijft na onderzoek van uw bloed, urine en/of weefsel (restmateriaal) blijkt vaak achteraf van belang voor wetenschappelijk onderzoek. Hiervoor geldt hetzelfde als wat hiervoor over onderzoek met uw gegevens is opgemerkt. U kunt hiertegen bezwaar maken bij uw behandelaar.
Voor meer informatie over de rechten en plichten van u als patiënt verwijzen wij u graag naar de brochure ‘Rechten en plichten van de patiënt’, verkrijgbaar op de polikliniek.

Zorgmonitor (vragenlijsten)

Op de polikliniek Keel-Neus- en Oorheelkunde maken we gebruik van de Zorgmonitor. De Zorgmonitor is een digitaal systeem waarin u op de polikliniek vragenlijsten kunt invullen. We willen met de Zorgmonitor uw klachten en de invloed hiervan op uw kwaliteit van leven in kaart brengen en onze zorg meer op u persoonlijk afstemmen.
De resultaten van de ingevulde Zorgmonitor zijn voor uw zorgverlener direct te zien via ons Elektronisch Patiënten Dossier. Deze informatie wordt in het gesprek met uw zorgverlener gebruikt en kan essentieel zijn voor bijvoorbeeld uw diagnose of behandeling. Als u een vervolgafspraak met uw zorgverlener heeft, kan u gevraagd worden nogmaals de Zorgmonitor in te vullen. Zo komt uw zorgverlener te weten of er veranderingen zijn in uw gezond-

heid of functioneren en kan hier direct actie op worden ondernomen.
Wanneer u wordt gevraagd de Zorgmonitor in te vullen, krijgt u na aanmelding aan de balie, van onze vrijwilliger (gastheer, -vrouw) een persoonlijke inlogcode. Hiermee kunt u de Zorgmonitor digitaal in de wachtkamer invullen. Wanneer u dat wenst, kan de vrijwilliger u begeleiden of helpen bij het digitaal invullen van de Zorgmonitor of bijstaan in het gebruik van de Ipad.

Informatie
In de verpleegpost van de polikliniek KNO is een groot aantal patiëntenfolders aanwezig.
U kunt een medewerker vragen of een folder aanwezig is over het onderwerp dat u aangaat of interesseert. De folder zal u uitgereikt worden en zo nodig met u worden doorgesproken.
De folder kan ook per mail aan u worden verstuurd. Op de Erasmus MC website onder patiënten vindt u alle folders per specialisme:
http://www.erasmusmc.nl/patientenzorg_algemeen/erasmusmc/patientenfolders_nieuw/

Klachten
Wij zijn erop gericht uw behandeling zo goed mogelijk te laten verlopen. Indien u een opmerking of zelfs een klacht heeft over onze werkwijze zijn wij hierin geïnteresseerd. Wij verzoeken u dit te melden bij de klachtenfunctionaris of klachtencommissie die u verder zal helpen. Voor meer informatie verwijzen wij u naar de brochure “Klachtenopvang voor patiënten en bezoekers”, deze is verkrijgbaar bij de receptie bij de ingang.

Wij stellen het bijzonder op prijs als u tips, ideeën of mogelijke verbeteringen aan ons door wilt geven. In de wachtkamer staat een ideeënbus inclusief kaartjes die u daarvoor kunt gebruiken.

Inzage van het medisch dossier
Gegevens over uw behandeling worden vastgelegd in een dossier, op de KNO-afdeling is dit digitaal beschikbaar. Tijdens uw bezoek kunnen gegevens uit dit dossier worden besproken, bijvoorbeeld eerder gemaakte scans en hoortesten. U kunt ook kopieën ontvangen van de gegevens uit uw dossier. Indien u het hele dossier wilt inzien of een kopie hiervan wilt hebben, neemt u dan contact op met de afdeling Medische informatieverwerking (tel: 010 703 58 27). Het ziekenhuis vraagt hiervoor een geringe vergoeding.
U kunt uw behandelend arts ook verzoeken om zaken die volgens u niet kloppen in uw dossier te wijzigen of te laten vernietigen. Ook kunt u uw eigen visie op de behandeling noteren, dit zal dan aan het dossier toegevoegd worden.

Meer informatie kunt u vinden in de folder “Rechten en plichten van de patiënt”.
Deze folder is in het ziekenhuis te verkrijgen of kijkt u op www.erasmusmc.nl

Wetenswaardigheden

De gastvrouwen/gastheren van het Erasmus MC

Wanneer u slecht ter been bent of de weg niet kunt vinden, kunt u gebruik maken van de service van de gastvrouwen/gastheren van het Erasmus MC. Op aanvraag kunnen zij u begeleiden naar een afdeling en eventueel voor een rolstoel zorgen. De gastvrouwen/gastherenbalie bevindt zich in de Centrale Hal bij de Hoofdingang en bij Ingang 2.

Eten en drinken

In de Centrale Hal van het Erasmus MC vindt u diverse voorzieningen, waar u allerlei verschillende broodjes en dranken kunt krijgen.

Tolkentelefoon

Er bestaat de mogelijkheid om een (telefonische) tolk in te schakelen. Als u dat wenst dan zult u dit duidelijk en ruim voorafgaand aan het bezoek moeten melden.
Indien u zelf iemand meeneemt moet u er rekening mee houden dat er soms naar vertrouwelijke informatie kan worden gevraagd.

Identificatieplicht

Per 1 januari 2006 is ieder ziekenhuis wettelijk verplicht u naar uw legitimatiebewijs te vragen. Het Erasmus MC mag de kosten van de verleende zorg bij de zorgverzekeraar alleen declareren als de identiteitscontrole heeft plaatsgevonden. Indien u uw legitimatiebewijs niet bij u heeft kunt u deze nog tot twee weken na de afspraak in het ziekenhuis laten zien. Indien u niet aan deze voorwaarden voldoet mag het ziekenhuis de rekening niet aan de verzekering voorleggen ter declaratie en wordt u zelf verantwoordelijk gesteld voor de betaling van deze rekening.

Telefoonnummer Polikliniek KNO: (010) 704 01 20

Keuzemenu:

Keuze 1: afspraak maken, wijzigen, of annuleren en/of informatie over uw poliklinische afspraken

Keuze 2: vragen over uw behandeling (medische inhoudelijke vragen)

Keuze 3: vragen over opname, operatieplanning, Gehoor- en Spraakcentrum of hoofd-hals chirurgie

Uw behandeling is onze zorg!

1. U mag van ons een gastvrije houding verwachten, wij helpen u graag.

2. Mocht het spreekuur van uw behandelend arts langer dan 15 minuten uitlopen na het begin van uw afspraak, wordt u hierover geïnformeerd via de beeldschermen in de wachtruimte.
   Neemt u gerust een kopje koffie.
   Wanneer u zelf te laat komt voor uw afspraak, zorgen wij dat u, indien mogelijk, aan het eind van het spreekuur alsnog geholpen wordt.

3. Wist u dat u ook via email een afspraak met de polikliniek KNO kunt maken?
   www.erasmusmc.nl/kno/afspraken

4. Wij verplaatsen eenmaal gemaakte afspraken zo min mogelijk.

5. Wij vinden het belangrijk dat patiënt en zorgverlener elkaar goed begrijpen. Mocht er behoefte aan zijn dan zorgen wij voor een tolk.

6. Uw huisarts wordt over uw behandeling geïnformeerd.

Mocht u opmerkingen of suggesties hebben over onze organisatie wilt u dan zo vriendelijk zijn om dit aan te geven. Dit kan op het daarvoor bestemde kaartje welke u in onze wachtkamer kunt vinden. U kunt het ingevulde kaartje in de brievenbus op de polikliniek KNO deponeren.

Vragen en aantekeningen

Aan de inhoud van deze folder kunnen geen rechten worden ontleend

© Erasmus MC - Patiëntencommunicatie - 12/14

0000014

www.erasmusmc.nl