Erasmus MC
Universitair Medisch Centrum Rotterdam

Centrumlocatie

de patiënt prominent

U bent verwezen naar de polikliniek van de afdeling Plastische en Reconstructieve Chirurgie en Handchirurgie. Graag informeren wij u over de algemene gang van zaken op onze polikliniek. Mocht u na het lezen van deze folder nog vragen hebben, dan kunt u hiermee terecht op de polikliniek Plastische Chirurgie.

Themaspreekuren

De afdeling Plastische Chirurgie organiseert de polikliniek volgens het systeem van thema-spreekuren. Dit houdt in dat de plastisch chirurgen zoveel mogelijk spreekuur houden op een gebied van de plastische chirurgie waarin zij gespecialiseerd zijn. Dit wordt een aandachts-gebied genoemd.

Deze aandachtsgebieden zijn ondergebracht in thema's:

- Chirurgie van de bovenste extremiteit
  (chirurgie van hand, pols en het perifere zenuwstelsel)

- Oncologische reconstructieve chirurgie
  (reconstructieve chirurgie met betrekking tot kanker)

- Craniofaciale chirurgie
  (chirurgie van schedel en aangezicht)

- Algemene plastische chirurgie

Polikliniek Plastische en Reconstructieve Chirurgie en Handchirurgie

De plastisch chirurgen hebben daarnaast nog aandachtsgebieden die misschien niet altijd binnen het thema vallen, zoals onderbeenletsel. Ook dan zult u worden gezien door de specialist met kennis van en ervaring in dit aandachtsgebied.

Wat betekent dit

Uw afspraak op de polikliniek wordt in principe gemaakt op basis van de aard van uw klacht in het themaspreekuur van de daarin gespecialiseerde plastisch chirurg. Op deze wijze heeft u zoveel mogelijk profijt van de gespecialiseerde kennis van de plastisch chirurgen.
Het themaspreekuur wordt gehouden door de plastisch chirurg en een plastisch chirurg in opleiding. Het kan zijn dat u bij uw afspraak uitsluitend door een arts in opleiding wordt gezien. De arts in opleiding staat onder toezicht van de plastisch chirurg, deze is daardoor altijd op de hoogte en bewaakt de voortgang van uw zorg.

Medewerkers van de polikliniek plastische chirurgie

Artsen

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. Het kan voorkomen dat er bij één van uw bezoeken aan de polikliniek een coassistent of een student aanwezig is. Coassistenten zijn bijna afgestudeerde artsen die aan hun laatste praktische scholingsperiode bezig zijn.

Verpleegkundigen en doktersassistenten

Op de polikliniek plastische chirurgie werken verpleegkundigen en doktersassistenten.
Zij verrichten alle handelingen met betrekking tot de wondverzorging en nemen op verzoek van de arts bloed af bij patiënten. U kunt bij hen ook terecht met vragen of voor aanvullende informatie.

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.

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 Inschrijving in de Centrale Hal of bij Ingang 2. Daar wordt u ingeschreven als poliklinisch patiënt en krijgt u een afsprakenkaart. U wordt bij het 1e polikliniekbezoek verzocht de volgende zaken mee te nemen:

- uw zorgverzekeringbewijs
- een geldig identiteitsbewijs
- de verwijskaart/-brief van uw huisarts of specialist, als die nog niet in ons bezit is
- wanneer u medicijnen slikt, neemt u dan een lijstje mee met uw medicatie en de dosering
- neem gerust uw partner of een vriend(in) mee
- uw agenda
- bereid van te voren een vragenlijstje voor: wat wilt u weten van de arts.

Mocht er vóór uw volgende bezoek iets veranderen in uw persoonlijke gegevens, (bijvoorbeeld adres, telefoonnummer of huisarts) dan dient u dit, bij voorkeur zo snel mogelijk, bij de Inschrijving te laten wijzigen. U hebt tevens de mogelijkheid om uw wijzigingen per e-mail patiëntregistratie@erasmusmc.nl of telefoon door te geven op telefoonnummer (010) 703 31 38.

Na uw inschrijving gaat u naar de polikliniek plastische chirurgie, gebouw Ba, 3e etage (ruimte 393). U meldt zich bij de balie in onze wachtruimte.

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. Indien er een wachttijd ontstaat bij uw arts, dan wordt u daarover geïnformeerd door de baliemedewerkers.

Vervolgafspraak

Vervolgafspraken kunt u op verschillende manieren maken:

- Direct aan de balie van onze polikliniek, wanneer u klaar bent bij de arts.
- Telefonisch.

Over het algemeen kunt u het beste direct na uw polikliniekbezoek een vervolgafspraak maken aan de balie. De administratieve medewerker zal u een datum en een tijd voorstellen en in overleg met u wordt de afspraak vastgelegd.

U kunt op werkdagen bellen tussen 09.00 – 16.00 uur.

Het telefoonnummer van de polikliniek plastische chirurgie is: (010) 704 01 37.

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 worden een tijdstip en het telefoonnummer vastgelegd in de agenda. U hoeft niet zelf te bellen, de arts belt u op de afgesproken datum (de tijd van het telefonisch consult kan afwijken van de tijd die u hebt gekregen).

Voor uw privacy, evenals voor de privacy van andere patiënten, vragen wij u om, bij het maken van afspraken aan de balie, voldoende afstand in acht te nemen tot uw voorganger.

Waarom u niet altijd dezelfde arts ziet

Wij streven ernaar patiënten zo veel mogelijk door dezelfde arts te laten behandelen. Het Erasmus MC is echter een opleidingsziekenhuis, waarbij veel artsen een korte tijd op de polikliniek werkzaam zijn. Om die reden kan het voorkomen dat u een andere arts krijgt. Dat geldt bijvoorbeeld voor plastisch chirurgen 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.
Wij streven ernaar om patiënten die, bijvoorbeeld wegens verergering van de klachten, met spoed een afspraak willen maken, 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 op de hoogte gebracht.
Uiteraard zijn al uw gegevens vastgelegd in het elektronisch patiëntendossier en kan iedere behandelaar u goed (verder) helpen.

MRSA

MRSA (Methicilline resistente Staphylococcus Aureus) is een bacterie die ongevoelig is voor de meest gangbare antibiotica. Onder patiënten kan de bacterie moeilijk te behandelen infecties veroorzaken. Om die reden nemen Nederlandse ziekenhuizen speciale maatregelen om verspreiding van MRSA tegen te gaan. Een van de maatregelen is patiënten die mogelijk MRSA bij zich dragen, bij opname of polikliniekbezoek in het Erasmus MC te testen op MRSA en zo nodig te isoleren van andere patiënten.
U hebt een verhoogde kans op MRSA-besmetting als:

- U in de afgelopen twee maanden behandeld bent dan wel opgenomen bent geweest in een buitenlands ziekenhuis
- U beroepshalve bij varkens en/of vleeskalveren betrokken bent

Indien één van de hierboven vermelde omstandigheden op u van toepassing is, wordt u verzocht dit zo spoedig mogelijk (en bij voorkeur vóór uw afspraak) door te geven aan de polikliniek waar u een afspraak heeft of aan de afdeling waar u zult worden opgenomen.

Verhindering
Mocht u verhinderd zijn voor de afspraak, dan verzoeken wij u dit zo snel mogelijk te melden bij de administratieve medewerker van de polikliniek. U kunt dan direct een nieuwe afspraak maken. Op die manier kan een andere patiënt in uw plaats worden geholpen. Niet nagekomen afspraken kunnen in rekening worden gebracht en deze worden niet vergoed door de zorgverzekering.

Spoed
De polikliniek plastische chirurgie biedt de mogelijkheid om patiënten met spoed te kunnen zien. Indien u al als patiënt onder controle bent op de polikliniek plastische chirurgie en u heeft een acuut probleem, dan kunt u op werkdagen contact met ons opnemen via (010) 704 10 37. U krijgt dan een baliemedewerker aan de lijn die uw acute klachten, eventueel in overleg met een verpleegkundige, in eerste instantie telefonisch beoordeelt. Van deze baliemedewerker of verpleegkundige ontvangt u verdere aanwijzingen.
Indien u niet op onze polikliniek bekend bent en u wilt met spoed door een van onze artsen worden beoordeeld, dan dient u eerst contact op te nemen met uw huisarts. Indien de huisarts van mening is dat u met spoed gezien moet worden zal hij/zij contact met ons opnemen en wordt een afspraak gemaakt.

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 gevraagd wordt 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 eerst uitvoering uitleg geven 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 er van uit dat u hiertegen geen bezwaar heeft.

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”. Deze is verkrijgbaar bij het Informatiecentrum in de centrale hal.

Informatie
In de wachtkamer van de polikliniek plastische chirurgie is een groot aantal patiënten-folders aanwezig. U kunt een medewerker vragen of er een folder aanwezig is over het onderwerp dat u aangaat/interesseert. De folders hangen in een folderrek in de wachtkamer. Ook kunt u bij het Informatiecentrum terecht voor folders. Het Informatiecentrum vindt u in gebouw Ca, in de centrale hal bij Ingang 2.

Klachten
Wij zijn er op gericht uw behandeling zo goed mogelijk te laten verlopen. Indien u een opmerking of zelfs een klacht heeft over onze werkwijze zijn wij hier in 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 het Informatiecentrum.

Inzage van het medisch dossier
Gegevens over uw behandeling worden vastgelegd in een dossier, op de afdeling Plastische Chirurgie is dit digitaal beschikbaar. Tijdens uw bezoek kunnen gegevens uit dit dossier worden besproken, bijvoorbeeld uitslagen van onderzoeken. U kunt ook kopieën ontvangen van de gegevens uit uw dossier. Indien u het hele dossier wilt inzien of een kopie hiervan wilt hebben kunt u hiervoor een aanvraagformulier opvragen bij de afdeling Medische Informatieverwerking.(tel: 010-703 58 27). Het ziekenhuis vraagt hiervoor een geringe vergoeding. U kunt 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
Gastvrouwen of –heren 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 of –heren van het Erasmus MC. Op aanvraag kunnen zij u begeleiden naar een afdeling en eventueel voor een rolstoel zorgen. De gastvrouwen of gastheren kunt u vinden in de centrale hal nabij de Hoofdingang en bij Ingang 2.

Eten en drinken
In de centrale hal zowel bij de Hoofdingang als bij Ingang 2 vindt u meerdere gelegenheden waar u diverse broodjes en dranken kunt krijgen. U vindt hier ook een winkel en een kapsalon.

Tolkentelefoon
Er bestaat een mogelijkheid om een (telefonische) tolk in te schakelen. Indien u zelf iemand meeneemt moet u er rekening mee houden dat er soms naar vertrouwelijke informatie kan worden gevraagd.

Identificatieplicht
Sinds 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 hebt kunt u dit nog tot twee weken na de afspraak in het ziekenhuis laten zien. Indien u niet aan deze voorwaarde 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.

Vragen
Heeft u vragen, belt u dan naar de polikliniek Plastische Chirurgie: 010 704 01 37.

Aan de inhoud van deze folder kunnen geen rechten worden ontleend

© Erasmus MC - Patiëntencommunicatie - 08/11

Erasmus MC
‘s Gravendijkwal 230
3015 CE Rotterdam
Tel (010) 704 0 704
www.erasmusmc.nl

6183771