



Wegwijs op de polikliniek



U heeft binnenkort een afspraak bij een van de poliklinieken van het Erasmus MC. Hier leest u hoe u zich kunt voorbereiden op uw bezoek en welke voorzieningen er in het ziekenhuis zijn.

Voor uw bezoek aan de polikliniek

Verhinderd

Als u verhinderd bent of u de afspraak wilt wijzigen, neem dan zo spoedig mogelijk contact op met de polikliniek waar u een afspraak heeft. Het telefoonnummer van de polikliniek vindt u in uw afsprakenbrief. Wij maken dan direct een nieuwe afspraak voor u. De vrijgekomen spreekuurruimte bieden we aan een andere patiënt aan. Zo helpt u mee de wachtlijsten zo kort mogelijk te houden.

Uw behandeling vergoed?

Iedereen die in Nederland woont of werkt is wettelijk verplicht om zich te verzekeren tegen ziektekosten. Maar niet alle behandelingen en onderzoeken worden vergoed. Het is daarom belangrijk dat u vóór het bezoek aan het ziekenhuis eerst uw polisvoorwaarden controleert. Neem bij twijfel contact op met uw zorgverzekeraar om na te gaan of uw zorgkosten worden vergoed en hoe hoog de vergoeding is. Hiermee voorkomt u dat u onverwachts zelf moet betalen. Ook als u al in behandeling bent en de specialist verwijst u naar een andere zorgverlener, wordt deze zorg niet altijd (volledig) vergoed. Dit geldt voor iedere nieuwe zorgvraag.

Wat neemt u mee?

- een geldig legitimatiebewijs (paspoort, identiteitskaart, verblijfsdocument of rijbewijs)
- verwijsbrief (als u die heeft)
- zorgverzekeringsbewijs
- Met uw toestemming kunnen wij uw actueel medicijngebruik inzien. U regelt dit via uw huisarts, apotheek of online via www.ikgeeftoestemming.nl. Dan hoeft u geen medicatieoverzicht mee te brengen. Geen toestemming gegeven? Breng dan een actueel medicatieoverzicht van uw apotheek mee, dat niet ouder dan 2 weken is.

Waardevolle eigendommen laat u liever thuis. Het ziekenhuis is niet aansprakelijk voor verlies of diefstal.



BRMO-besmetting

In een aantal gevallen heeft u een verhoogde kans op een MRSA- en BRMO-besmetting. Dit zijn besmettingen met bacteriën die ongevoelig zijn voor de meeste antibiotica. Nederlandse ziekenhuizen nemen speciale maatregelen om verspreiding tegen te gaan. Eén van die maatregelen is patiënten die (mogelijk) zo'n bacterie bij zich dragen bij een bezoek aan het ziekenhuis te isoleren van andere patiënten. Is een van onderstaande situaties op u van toepassing? Geef dit vóór uw bezoek aan het Erasmus MC door aan de polikliniek van uw afspraak.

- u bent in de afgelopen 2 maanden behandeld of opgenomen geweest in een buitenlands ziekenhuis
- u werkt met varkens, vleeskalveren en/of pluimvee
- u bent zeevarende
- u bent (bekend) drager van een resistente bacterie vanuit een ander ziekenhuis of andere zorgverlener

Aankomst in het ziekenhuis

Parkeren

U kunt tegen betaling parkeren in de parkeergarage aan de Westzeedijk of aan de Wytemaweg. Bij de hoofdingang aan het Dr. Molewaterplein 40 is geen parkeermogelijkheid. U kunt zich hier wel af laten zetten. Bij de ingang staan rolstoelen die u kunt gebruiken en na gebruik kunt (laten) terugplaatsen.

Gastvrouwen en gastheren

Bij de ingangen zijn gastvrouwen en gastheren aanwezig. Zij helpen u graag bij het aanmelden bij de aanmeldzuil of het vinden van uw weg in het Erasmus MC.

Inschrijven en aanmelden

Inschrijven

Is dit uw eerste afspraak in het Erasmus MC? Kom dan 30 minuten voor uw afspraak langs bij het inschrijfplein. Volg op de bewegwijzering 'Inschrijven'. Bij de inschrijfbalies schrijven onze medewerkers u op vertoon van uw legitimatiebewijs en zorgverzekeringspas in als patiënt en maken een foto van u. Bij de inschrijfzuilen kunt zélf uw inschrijving regelen, dan hoeft u niet te wachten tot een baliemedewerker beschikbaar is. Na uw inschrijving ontvangt u een dagticket met daarop het tijdstip en de plaats van uw afspraak (of afspraken).

Uw e-mailadres

Als u zich laat inschrijven bij het Erasmus MC, vragen wij naar uw e-mailadres. U kunt uw e-mail adres ook van tevoren thuis invullen in uw patiëntenportaal Mijn Erasmus MC, of noteer dit tijdens het inschrijven aan de inschrijfzuil. Uw e-mailadres gebruiken wij in de communicatie over uw behandeling. Daarnaast horen wij graag hoe u de zorg heeft ervaren. Wat gaat goed en wat kan volgens u beter? Uw mening is onmisbaar voor het verbeteren van onze zorg. Als u hieraan wilt meewerken, sturen wij u af en toe een e-mail met een vragenlijst. Uw antwoorden



verwerken wij anoniem. U bent niet verplicht hier aan mee te werken. Wilt u niet dat wij u hiervoor benaderen, dan kunt u dit bij uw inschrijving aangeven. Wij respecteren altijd uw keuze. Was u al eerder ingeschreven en ontvangt u ongewenst van ons een e-mail met een tevredenheidsvragenlijst? Dan kunt u zich via de link in de mail afmelden. Wij gebruiken uw mailadres dan alleen voor de communicatie over uw behandeling. U kunt uw keuze later altijd weer wijzigen.

Haal uw dagticket

Bij ieder (volgend) bezoek haalt u eerst uw dagticket bij de aanmeldzuil bij één van de ingangen. Gebruik hiervoor uw geldig legitimatiebewijs. Op de zuil staat aangegeven waar u uw paspoort, identiteitskaart, verblijfsdocument of rijbewijs kunt aanbieden. De zuil leest uw legitimatie en haalt daarmee uw elektronisch patiëntendossier op. Uw gegevens worden *niet* door de aanmeldzuil opgeslagen. U ontvangt een dagticket met daarop het tijdstip en de plaats van uw afspraak. Bewaar dit goed, u heeft het de hele dag nodig. Let op, uw dagticket bevat persoonsgegevens.

Bekijk onze film over digitaal aanmelden in het Erasmus MC:
<https://youtu.be/4F8kxh93WNk>

Bloed prikken of radiologie

Bent u in uw brief gevraagd bloed te laten prikken of langs te gaan bij radiologie? Op uw dagticket ziet u ook de locatie vermeld staan waar de bloedafname of het radiologische onderzoek plaatsvindt.

Gegevens ontbreken

De aanmeldzuil toont uw gegevens, zoals deze bij ons bekend zijn. Als de getoonde gegevens niet (meer) juist zijn, kunt u deze vóór of na uw afspraak wijzigen bij de inschrijfbalie of de inschrijfzuil. U ontvangt gewoon uw dagticket om naar uw afspraak te kunnen gaan. Echter, wanneer er basisgegevens in ons systeem ontbreken, geeft de aanmeldzuil dat aan en verwijst u naar de inschrijfbalie. De medewerkers vullen uw gegevens aan. Vervolgens ontvangt u van hen uw dagticket om naar uw afspraak te gaan. Een deel van uw gegevens kunt u ook online wijzigen via uw patiëntenportaal Mijn Erasmus MC. Of u kunt mailen u naar patientenregistratie@erasmusmc.nl.

Naar de polikliniek

Aanmelden op de etage

Met de informatie op uw dagticket volgt u de bewegwijzering naar de polikliniek van uw afspraak. Zorg dat u ongeveer 15 minuten voor uw afspraak op de juiste etage bent. Bij aankomst op de polikliniek scant u bij de aanmeldzuil de barcode van uw dagticket. U bent nu aangemeld en de zorgverlener weet dat u er bent. U kunt plaatsnemen in het wachtgebied tot wij u ophalen.



Wachtkamer en wachttijd

Op het spreekuurinformatiescherm ziet u welke spreekuren er gehouden worden. Ook de eventuele uitloop van een spreekuur staat op het scherm vermeld. De spreekuren zijn zo ingericht dat de wachttijd zo kort mogelijk is. Wij streven er naar dat u op tijd geholpen wordt. Soms wordt er een spoedprocedure aangemeld. Deze moet dan direct uitgevoerd worden. Hierdoor kunt u niet altijd meteen worden geholpen. Wij vragen hiervoor uw begrip. Het kan zijn dat u nog een afspraak heeft op een andere polikliniek in het ziekenhuis. Als u dit doorgeeft, dan kan de polikliniekassistent bij uitloop zo nodig contact opnemen met deze polikliniek.

Meer afspraken dezelfde dag

Heeft u op dezelfde dag nog meer afspraken? Meldt u zich dan met uw dagticket opnieuw aan bij de aanmeldzuil op de etage van uw volgende afspraak.

Vervolgafspraak

Als uw vervolgafspraak op korte termijn plaatsvindt, kunt u deze afspraak direct op de polikliniek maken. Aan het einde van uw afspraak wijzen we u waar u deze vervolgafspraak kunt maken. Vindt uw vervolgafspraak op een langere termijn plaats, dan krijgt u van ons een brief met de afspraak toegestuurd. Dit geldt in ieder geval voor alle vervolgafspraken na 3 maanden.

Behandeling en verzorging

U krijgt de behandeling en verzorging van een team van specialisten en verpleegkundigen. De meeste specialisten werken samen met een arts-assistent. Op sommige poliklinieken is op het moment dat u de afspraak maakt, nog niet bekend of u door de specialist of de arts-assistent geholpen zult worden.

Medisch coördinator en manager

De medisch coördinator en de manager zijn verantwoordelijk voor de gang van zaken op de polikliniek.

Medisch specialist

Medisch specialisten hebben eigen spreekuren op de polikliniek. Zij begeleiden de arts-assistenten op de polikliniek.

Arts-assistent

Arts-assistenten zijn afgestudeerde artsen die wij in ons ziekenhuis opleiden tot medisch specialist. De arts-assistent staat onder toezicht van de superviserende specialist, die eindverantwoordelijk is voor alle zorg. Tijdens hun opleiding houden zij spreekuur op de polikliniek en stellen altijd in overleg met een specialist het behandelplan op. Arts-assistenten zijn soms voor een beperkte tijd aan het ziekenhuis verbonden. Daardoor kan het voorkomen dat u regelmatig een andere dokter ontmoet.

Coassistent

Coassistenten zijn medisch studenten die in het ziekenhuis praktijkervaring opdoen. Dit vormt het laatste onderdeel van hun opleiding tot arts. Tijdens het spreekuur op de polikliniek is soms een coassistent aanwezig. Als u niet wilt dat er een coassistent aanwezig is, kunt u dat aangeven. Wij respecteren dit en noteren het in uw medisch dossier.



Verpleegkundig specialist

Verpleegkundig specialisten werken voor een bepaalde groep patiënten waarmee zij een individuele behandelrelatie aangaan.

Verpleegkundige en doktersassistent

Verpleegkundigen en doktersassistenten assisteren bij de diverse ingrepen op de polikliniek. Ook ondersteunen zij de artsen als dat nodig is.

Polikliniekassistent

Polikliniekassistenten zorgen er 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.

Voorzieningen

Daktuin

Op de 8e etage zijn de daktuinen, te bereiken via lift Nd of Nf.

Horeca

Het Erasmus MC heeft verschillende restaurants en cafés:

- Café Garden Lounge boven de Hoofdingang. Open maandag t/m vrijdag van 7.00 - 17.00 uur.
- Restaurant Dok 10 aan het Plein. Open maandag t/m vrijdag van 7.00 - 21.00. In het weekend van 8.00 - 19.00 uur.
- Restaurant Kade 80 in de Passage. Open maandag t/m donderdag van 10.00 - 19.00, vrijdag van 10.00 - 15.00 uur.
- Restaurant Garden in het Atrium. Open maandag t/m vrijdag van 8.00 - 20.00 uur. Zaterdag en zondag van 10.00 - 20.00 uur.
- Starbucks aan de Zimmermanweg. Open maandag t/m vrijdag van 7.00 - 18.30 uur. Zaterdag en zondag van 10.00 - 17.00 uur.

Winkels

- AH 'to go' in de Passage. Open maandag t/m vrijdag van 7.00 - 20.00 uur. Zaterdag van 9.30 - 17.00 uur.
- Bloemenkiosk Greenz in de Passage. Open maandag t/m vrijdag van 9.00 - 20.00 uur. Zaterdag en zondag van 11.00 - 17.00 uur.
- Boekhandel AKO in de Passage. Open maandag t/m donderdag van 8.00 - 18.30 uur. Vrijdag van 8.00 - 18.00 uur. Zaterdag van 10.00 - 17.00 uur.
- De Twee Beren aan het Plein. Open maandag t/m vrijdag van 8.30 - 20.00 uur. Zaterdag en zondag van 10.00 - 20.00 uur.
- Drogisterij Etos in de Passage. Open maandag t/m vrijdag van 8.30 - 18.00 uur. Zaterdag van 10.00 - 16.00 uur.



Zorgwinkels en kapper

Aan de Zimmermanweg:

- Kapper. Open van maandag t/m vrijdag van 08.30 - 17.00 uur. Telefoon: (010) 703 38 55. De kapper beschikt ook over een haarwerkstudio met gecertificeerde haarwerkers.
- Zorgwinkel (Cruc). Open maandag t/m vrijdag van 08.30 - 17.00 uur. Telefoon: (010) 704 11 76. Deze winkel heeft een breed assortiment hulpmiddelen. Ook vindt u er Livit, een specialist op gebied van orthopedisch schoeisel, prothesen, braces en steunkousen.

Internet

In het Erasmus MC heeft u gratis toegang tot internet via een draadloos netwerk. Dit wifi-netwerk heeft de naam 'Hotspot' en is aanwezig op alle etages van de kliniek, bijna alle openbare ruimten en de meeste poliklinieken. Iedereen kan vrij gebruik maken van deze dienst. Verbindt hiervoor uw telefoon, tablet of laptop met het netwerk 'Hotspot', open een webbrowser en ga naar een willekeurige website. U krijgt dan een pagina waarop u akkoord moet gaan met enkele gedragsregels en voorwaarden. Daarna wordt de verbinding open gezet.

Mobiele telefoon

Op de meeste plaatsen in het Erasmus MC is het gebruik van mobiele telefoons toegestaan. Op plaatsen waar mobiel telefoneren niet is toegestaan (bijvoorbeeld op de intensive care) ziet u een verbodsbord. De gedragsregels voor het gebruik van uw mobiele telefoon zijn:

- zet uw telefoon bij voorkeur op stil- of trilstand
- praat niet te hard
- zoek een plek op waar u zo min mogelijk mensen stoort
- zet uw telefoon uit in verbodsgebieden

Poliklinische apotheek

In de Passage en aan de Zimmermanweg is een poliklinische apotheek. Iedereen met een recept voor medicatie kan hier terecht. De apotheek beschikt ook over een assortiment zelfzorgmiddelen zoals pijnstillers, pleisters, zalven en middelen tegen allergie.

Herhaalrecepten

Voor herhaalrecepten kunt u terecht op de website www.erasmusmc.nl/herhaalrecept

Rookvrij Erasmus MC

In en rondom het ziekenhuis is roken niet toegestaan.

Tolk

Bij taalproblemen kan het nuttig zijn een tolk in te schakelen. Dit kan op aanvraag van een arts of verpleegkundige. U kunt ook zelf om een tolk vragen via de arts of verpleegkundige. Bent u doof of slechthorend? Dan kan de communicatie met een arts of verpleegkundige soms lastig zijn. Als u een tolk wilt inzetten kunt u dit regelen via Global Talk (www.globaltalk.nl). Ook voor medische spoedsituaties kunt u direct een tolk regelen via Global Talk.



Mijn Erasmus MC

Als patiënt van het Erasmus MC heeft u toegang tot het patiëntenportaal [Mijn Erasmus MC](#). U kunt hier een samenvatting van uw medisch dossier inzien. Ook heeft u hier een overzicht van al uw afspraken staan. Het gebruik van Mijn Erasmus MC is beveiligd met DigiD.

Patiënt Service Centrum

Bij het Patiënt Service Centrum kunt u terecht met praktische en niet-medische vragen. Bijvoorbeeld met vragen over digitale zorg, zoals u patiëntenportaal. Onze medewerkers beantwoorden uw vragen, helpen bij het vinden van betrouwbare informatie of verwijzen u door naar de juiste persoon. U bent ook welkom voor een persoonlijk gesprek.

- Locatie: bij de receptie hoofdingang
- Openingstijden: maandag t/m vrijdag 8.00 -16.30 uur
- E-mail: info@erasmusmc.nl
- Telefoon: (010) 704 51 14

Suggesties en klachten

Als u niet of juist wel tevreden bent met de gang van zaken tijdens uw verblijf horen wij het graag. Ook wanneer u suggesties voor ons heeft. Het Erasmus MC streeft naar goede zorg. Echter, het kan voorkomen dat u over uw behandeling of het verblijf in het ziekenhuis niet tevreden bent. Bespreek uw klacht eerst met degene die volgens u verantwoordelijk is voor het gebeurde. Als u dit niet wenst, of als dit overleg niet leidt tot een voor u bevredigend resultaat, dan kunt u terecht bij een klachtenfunctionaris van klachtenopvang@erasmusmc.nl of telefonisch een bericht inspreken op 010-7044108. U wordt dan op korte termijn teruggebeld door een klachtenfunctionaris.

Meer informatie

U vindt op onze website of in aparte folders meer informatie:

[Hergebruik van medische gegevens, beelden en lichaamsmateriaal](#)

[Screening resistente bacteriën: MRSA en BRMO](#)

[Rechten plichten als patiënt](#)

[Klachtenopvang voor patiënten](#)

[Zorgkosten en betaling](#)

[Contact en route](#)





