

De poliklinieken van het CWZ

Informatie
voor patiënten

Welkom

Vanwege gezondheidsklachten verwijst uw huisarts u naar het Canisius-Wilhelmina Ziekenhuis (CWZ) voor een afspraak met een arts of voor een onderzoek. Op de polikliniek houdt de arts spreekuur. Ook kunt u te maken krijgen met andere afdelingen, zoals bijvoorbeeld het bloedafname-laboratorium, de afdeling radiologie of de functieafdeling.

In deze brochure leest u meer over de gang van zaken bij een bezoek aan de polikliniek van het CWZ. Het bevat informatie die nuttig is ter voorbereiding op uw polikliniek-bezoek. Ook vindt u meer over de voorzieningen van het CWZ en uw rechten en plichten als patiënt.

Tijdens uw bezoek zullen wij onze uiterste best doen om u zo goed mogelijk terzijde te staan. Met deze brochure hopen wij u nu al te helpen.

Wij wensen u in ieder geval een spoedig herstel toe.

De poliklinieken van het CWZ

5 | CWZ Druten en CWZ Waalsprong

1. Voorbereiding op uw polikliniekbezoek

- 7 | Wachttijden
- 7 | Bent u mogelijk drager van de MRSA-bacterie?
- 7 | Bent u verhinderd?
- 8 | Wat neemt u mee?
- 10 | Checklist 'Tips voor in de spreekkamer'

2. Uw bezoek aan de polikliniek

- 12 | Melden en inschrijven
- 12 | In de wachtruimte
- 12 | Wijziging persoonlijke gegevens
- 13 | Onderzoek en gesprek met de arts
- 14 | Nader onderzoek
- 14 | De uitslag
- 15 | Kosten
- 15 | Onderzoek naar ervaringen
- 15 | Vragen

3. Nuttige informatie

- 16 | Betaald parkeren
- 16 | Parkeren voor gehandicapten
- 16 | Roken
- 16 | Vermissing, diefstal of beschadiging
- 17 | Medisch-wetenschappelijk onderzoek
- 17 | Mobiel bellen
- 18 | Cliëntenraad
- 18 | Huisregels

4. Voorzieningen

- 20 | Buitenhof
- 20 | Gastvrouw/gastheer
- 21 | Restaurant
- 21 | Kadoboetiek Van Harte
- 21 | Geld opnemen
- 21 | OV-chipkaart oplaadpunt
- 21 | Receptie hoofdingang
- 22 | Informatiecentrum
- 22 | Rolstoelen

5. Uw rechten en plichten

- 23 | Recht op informatie
- 23 | Verlenen van toestemming
- 24 | Recht op niet-weten
- 24 | Recht op kopie van of inzage in dossier
- 24 | Vernietiging van gegevens
- 24 | Recht op privacy/geheimhouding
- 26 | Tweede mening (second opinion)
- 26 | Uw plichten
- 26 | Suggesties of klachten
- 28 | Word donateur van het Canisius-Wilhelmina Ziekenhuis
- 29 | Adressen en telefoonnummers
- 30 | Wijziging persoonlijke gegevens en/of verzekeringsgegevens

De poliklinieken van het CWZ

Met zorg dicht bij huis wil het CWZ u nóg beter van dienst zijn. Daarom biedt het CWZ poliklinische zorg op meerdere locaties. Allereerst op de hoofdlocatie aan de Weg door Jonkerbos in Nijmegen. Daar kunt u terecht voor alle poliklinische zorg. Daarnaast is er de polikliniek dermatologie aan de Sint Annastraat en de polikliniek plastische chirurgie gevestigd in het Sanadome. Voor mensen die verder weg wonen, heeft het CWZ twee poliklinieken elders gehuisvest, namelijk in Druten en in het Waalspronggebied. Onze adressen vindt u achterin de brochure.

CWZ Druten en CWZ Waalsprong

Deze poliklinieken van het CWZ willen mensen in de buurt van dienst zijn. Snel en gemakkelijk. Betrouwbaar en deskundig. Met dezelfde ervaren artsen en moderne apparatuur als in het CWZ in Nijmegen. De wachttijden zijn kort, u kunt gratis parkeren en de koffie staat voor u klaar. Informeer eens bij uw huisarts. Of vraag zelf bij het maken van een afspraak naar de mogelijkheden. U kunt ook bij de medewerkers van CWZ Druten of CWZ Waalsprong informeren. Bel ons gerust.

CWZ Druten

- Dialysecentrum
- Poliklinieken:
 - geriatrie
 - longziekten
 - sportgeneeskunde
 - urologie
- Prikpost (elke werkdag van 8.00 - 10.00 uur)

CWZ Waalsprong

- Poliklinieken:
 - chirurgie/heelkunde
 - dermatologie
 - geriatrie
 - gynaecologie/verloskunde
 - interne geneeskunde
 - kindergeneeskunde
 - kinderneurologie
 - kno (keel-, neus- en oorheelkunde)
 - longziekten
 - neurologie
 - oogheelkunde
 - orthopedie
 - plastisch chirurgie
 - psychiatrie
 - radiologie
 - sportgeneeskunde
 - urologie
- Prikpost (elke werkdag van 8.30 - 9.30 uur)

1 Voorbereiding op uw polikliniekbezoek

Wachttijden

We proberen uw afspraak altijd zo spoedig mogelijk voor u in te plannen. Het CWZ kent soms wachttijden. Dit houdt in dat u als patiënt niet altijd direct terecht kunt voor de gewenste zorg. Dit kan variëren van een bezoek aan een medisch specialist, een onderzoek, een dagbehandeling, een ingreep tot een opname in het ziekenhuis. Wij vragen uw begrip hiervoor.

De wachttijden verschillen per specialisme en per behandeling, maar ook per specialist. Als u een voorkeur hebt voor een bepaalde specialist, kan dat betekenen dat de wachttijd langer is.

U kunt de wachttijden bekijken via de website van ons ziekenhuis, www.cwz.nl. De wachttijden die op de site staan, zijn gemiddeld en geven een inschatting. Natuurlijk gelden wachttijden niet voor spoedeisende hulp. Patiënten die acute medische zorg nodig hebben, krijgen die zorg natuurlijk direct.

Bent u mogelijk drager van de MRSA-bacterie?

De MRSA-bacterie komt in Nederland gelukkig zeer weinig voor. MRSA veroorzaakt soms bij andere patiënten in het ziekenhuis infecties. Vooral bij patiënten met een verminderde weerstand of die een operatie moeten ondergaan. Overdracht van de bacterie naar deze patiënten kan ernstige complicaties hebben. Behandeling is lastig omdat de bacterie ongevoelig is voor antibiotica.

Bent u verhinderd?

Als u voor een gemaakte afspraak verhinderd bent, belt u dan zo spoedig mogelijk met de polikliniek van het specialisme of de afdeling om uw afspraak af te zeggen. U kunt dan meteen een nieuwe afspraak maken. In uw plaats kan een andere patiënt geholpen worden.

Het kan zijn dat u drager bent van de MRSA-bacterie zonder dat u dat zelf weet. U hebt een grotere kans dat u de MRSA-bacterie bij u draagt:

- als u in de laatste twee maanden in een buitenlands ziekenhuis opgenomen bent geweest.
- als u langer dan twee maanden geleden opgenomen bent geweest in een buitenlands ziekenhuis, maar nog huidinfecties/abcessen hebt.
- als u in een verpleeghuis of ziekenhuis hebt gelegen waar een MRSA-epidemie heerst die nog niet onder controle is.
- als u in het dagelijkse leven werkt met levende varkens en/of vleeskalveren of u woont op een bedrijf met varkens en/of vleeskalveren.
- als een huisgenoot drager is van de MRSA-bacterie.

Als één van bovengenoemde punten voor u van toepassing is of u bent MRSA-drager, neem dan – voorafgaand aan uw polibezoek, onderzoek of opname in het CWZ – contact op met de polikliniek van uw behandelend arts. Om uit te sluiten of er mogelijk kans op besmetting is, moeten voorafgaand aan uw komst naar het CWZ twee sets kweken worden afgenomen. Meestal neemt de huisarts deze kweken af.

Wat neemt u mee?

- **Begeleiding**
Het is altijd fijn als een vertrouwd persoon met u mee kan gaan naar de polikliniek. Ook kunt u een beroep doen op een gastvrouw of gastheer. Zij zijn in het CWZ aanwezig om u te begeleiden naar de polikliniek. Vraag erom bij de receptionist of bij de polikliniekmedewerker.
- **Checklist ‘Tips voor in de spreekkamer’**
Aan het einde van dit hoofdstuk vindt u een checklist, die u kunt invullen ter voorbereiding op het bezoek aan de polikliniek. Handig tijdens het gesprek met de arts.
- **Verwijsbrief/kaart van uw huisarts**
Voor een onderzoek of behandeling hebt u altijd een verwijzing nodig van uw huisarts of behandelend specialist.

- **Centrale registratiekaart en afsprakenkaart (als u die al hebt)**
De centrale registratiekaart bevat uw naam, adres, geboortedatum en verzekeringsnummer. Deze kaart laat u maken bij de inschrijfbalie (B80) van het ziekenhuis als u het CWZ de eerste keer bezoekt. De afsprakenkaart krijgt u van de polikliniek.
- **Geldig identiteitsbewijs**
U moet zich in ons ziekenhuis kunnen legitimeren. Identificatie is van belang om verwisselingen en (medische) fouten te voorkomen. Als officieel identiteitsbewijs accepteert het CWZ een geldig paspoort, rijbewijs, identiteitskaart of vreemdelingendocument. Bovendien zijn wij wettelijk verplicht uw burgerservicenummer (BSN) te registreren en te controleren; dit BSN staat vermeld op uw identiteitsbewijs. Kinderen tot 14 jaar kunnen via het paspoort van de ouder worden geïdentificeerd. Kinderen van 14 jaar en ouder moeten zelf een identiteitsbewijs hebben.
- **Actuele overzicht van de medicijnen die u gebruikt**
Het is erg belangrijk dat wij weten welke medicijnen u gebruikt als u onze polikliniek bezoekt. Wij vragen u dan ook om zelf een overzicht van uw medicijnen op te vragen bij uw apotheek en dit mee te brengen bij uw bezoek aan het ziekenhuis. Mocht er onduidelijkheid bestaan over uw medicijngebruik dan kunnen wij hierover contact opnemen met uw apotheek. Als u bezwaar hebt tegen het opvragen van deze gegevens, kunt u dat schriftelijk kenbaar maken bij uw eigen apotheek.
- **Zorgpas of polisblad van uw zorgverzekeraar**
Voor inschrijving bij de inschrijfbalie hebt u de gegevens van uw zorgverzekering nodig.
- **Routebeschrijving**
Vooral handig als u een afspraak hebt in CWZ Druten of CWZ Waalsprong. Kijk op www.cwz.nl voor de juiste routebeschrijving.

Checklist 'Tips voor in de spreekkamer'

Voordat u naar het ziekenhuis gaat, is het raadzaam het bezoek aan de arts goed voor te bereiden. Uiteindelijk beslist u immers zelf – in overleg met uw arts – over uw behandeling. U kunt vooraf bepalen welke vragen u wilt stellen en welke informatie u kwijt wil.

Gesprek arts

Datum:

Tijdstip:

Naam arts:

Locatie:

Tips ter voorbereiding

- Is voor mij duidelijk wat ik wil weten over de aandoening en de mogelijke behandeling?
- Kan ik goed uitleggen wat mijn klachten zijn en hoe lang ik deze al heb?
- Als ik iemand wil meenemen, heb ik deze persoon goed op de hoogte gesteld?

Vragen die u kunt stellen aan de arts

- Wat heb ik en hoe komt dit?
- Wat kunt u hieraan doen? Of kan iemand anders in het ziekenhuis hier iets aan doen?
- Waarom is deze behandeling of dit onderzoek het beste?
- Wat gebeurt er als ik mij niet laat behandelen?
- Hoe bereid ik me voor op de behandeling / het onderzoek?
- Doet de behandeling of het onderzoek pijn?
- Wanneer krijg ik de uitslag van het onderzoek?
- Kan ik alles nog na de behandeling, op korte en langere termijn?
- Hoe lang duurt het om te herstellen?
- Wat kan ik zelf doen om sneller te herstellen?
- Mag ik iemand meenemen naar de behandeling of het onderzoek?

Aanvullende vragen:

Meer informatie vindt u op www.cwz.nl

2 Uw bezoek aan de polikliniek

Melden en inschrijven

Bij uw eerste bezoek aan de polikliniek meldt u zich ongeveer een kwartier voor het afgesproken tijdstip bij de centrale inschrijfbalie van de poliklinieken. Gaat u voor een eerste bezoek naar een van de andere poliklinieken, zoals CWZ Druten of Waalsprong, dan schrijven ze u aldaar in.

Neem altijd het bewijs van inschrijving van uw zorgverzekering en een officieel identiteitsbewijs mee. Uw persoonlijke gegevens (naam, adres, geboortedatum, naam van uw huisarts en uw verzekeringsgegevens) worden vastgelegd. Ook worden deze gegevens geprint op een centrale registratiekaart. Deze kaart hebt u bij elke afdeling in ons ziekenhuis nodig. Neemt u de kaart bij uw bezoeken aan het CWZ mee?

In de wachtruimte

Na het maken of wijzigen van de centrale inschrijfkaart wijst de baliemedewerker u de weg naar de polikliniek. Daar meldt u zich bij de polikliniek-medewerker aan de balie. Na enkele administratieve handelingen neemt u vervolgens plaats in de wachtruimte of alvast in een spreekkamer.

Wijziging persoonlijke gegevens

Als uw persoonlijke gegevens zijn veranderd (uw naam, adres, telefoonnummer, huisarts of zorgverzekeraar), verzoeken wij u om dit zo spoedig mogelijk te melden. Dit is belangrijk omdat we soms een gemaakte afspraak met u moeten wijzigen. Als we dan niet over uw juiste gegevens beschikken, kunnen we u niet bereiken en komt u misschien voor niets naar de polikliniek. Uw wijzigingen geeft u telefonisch door aan de centrale inschrijfbalie via telefoonnummer (024) 365 85 77. Maar u kunt hiervoor ook de adreswijziging achter in deze brochure gebruiken. Zijn uw gegevens gewijzigd, dan moet u in elk geval bij uw eerstvolgende bezoek aan het ziekenhuis een nieuwe centrale registratiekaart laten maken.

Het kan gebeuren dat u wat langer moet wachten. Bij de meeste poliklinieken wordt een wachttijd van langer dan twintig minuten aangegeven op een mededelingenbord bij de wachtruimte. Is dit niet het geval en u wacht al langer dan twintig minuten, informeert u dan bij de polikliniekmedewerker.

Onderzoek en gesprek met de arts

De medisch specialist is als behandelend arts verantwoordelijk voor uw medische behandeling. Hij kan worden bijgestaan door arts-assistenten; dit zijn afgestudeerde artsen die meestal tot medisch specialist worden opgeleid. Ook zijn er verpleegkundigen die taken van de arts overnemen zoals verpleegkundig specialisten en physician assistants. Wanneer u met hen te maken krijgt, geven zij dat aan.

Het CWZ is een opleidingsziekenhuis. Naast medische opleidingen zijn er verpleegkundige en andere opleidingen. Afhankelijk van het specialisme waarnaar u verwezen bent, kunt u te maken krijgen met artsen-in-opleiding, verpleegkundigen-in-opleiding of studenten aan het einde van hun opleiding tot arts (co-assistenten). Zij werken onder leiding en toezicht van medisch specialisten en andere supervisors.

De arts probeert aan de hand van een gesprek en zonodig een lichamelijk onderzoek de oorzaak van uw klachten te vinden. Hij informeert u over uw ziekte of aandoening, het onderzoek, de behandeling of operatie, het medicijngebruik, eventuele bijwerkingen en dergelijke. Is de uitleg van de arts niet duidelijk of gebruikt hij woorden die u niet kent, vraag dan om uitleg. U kunt van tevoren uw vragen opschrijven. Gebruik hiervoor de checklist 'Tips voor in de spreekkamer' op pagina 10 en 11. Wij adviseren u ook om iemand mee te nemen. Met z'n tweeën hoort u meer dan alleen.

Nader onderzoek

Het kan voorkomen dat de arts u voor verder onderzoek verwijst naar andere afdelingen van het ziekenhuis. Sommige onderzoeken vinden nog dezelfde dag plaats. Vaak moet u echter op een ander tijdstip terugkomen. Informeer bij het maken van een afspraak of het ziekenhuisbezoek langere tijd in beslag neemt. Na het gesprek met de arts maakt de polikliniekmedewerker de afspraken voor verder onderzoek of behandeling met u. Van veel ziekten, onderzoeken en behandelingen zijn folders aanwezig. Vraag hier gerust naar.

Veel onderzoeken en sommige behandelingen worden poliklinisch gedaan. Als er meer voorbereiding of verpleegkundige nazorg nodig is, gebeurt het onderzoek of de behandeling in dagverpleging. De polikliniekmedewerker informeert u dan of u met eigen vervoer kunt komen en of het verstandig is een begeleider mee te nemen. Soms moet u voor nader onderzoek of behandeling worden opgenomen. Over een opname in het CWZ is een aparte brochure beschikbaar.

De uitslag

Als u door uw huisarts naar een onderzoeksafdeling van onze polikliniek bent verwezen (bijvoorbeeld de afdeling radiologie of het bloedafname-laboratorium), dan krijgt u de uitslag te horen van uw eigen huisarts.

Bent u door een medisch specialist doorverwezen, dan krijgt u van hem de uitslag van de onderzoeken. Dit gebeurt telefonisch of tijdens uw vervolgspraak op de polikliniek. Dan komt ook de eventuele verdere behandeling aan de orde.

Kosten

Het CWZ stuurt de rekening in de meeste gevallen rechtstreeks naar de zorgverzekeraar. U ontvangt thuis een factuur van het CWZ of van uw verzekeraar, als uw verzekeraar geen contract met ons heeft afgesloten of als u een eigen bijdrage moet betalen voor een behandeling. Informeer van te voren bij uw zorgverzekeraar of uw behandeling of opname geheel of gedeeltelijk wordt vergoed. Hebt u algemene vragen over de kosten van behandeling bij het CWZ, dan kunt u contact opnemen met de afdeling zorgadministratie, van maandag tot en met donderdag van 8.30 uur tot 16.30 uur en vrijdag van 8.30 uur tot 12.00 uur, telefoonnummer (024) 365 54 10/54 11.

Onderzoek naar ervaringen

Om te weten te komen wat patiënten van onze zorg en dienstverlening vinden en welke wensen zij hebben, doet het CWZ regelmatig onderzoek. Het kan zijn dat u benaderd wordt om hieraan mee te werken. Deelname is altijd vrijwillig. Uiteraard stellen we uw medewerking erg op prijs.

Vragen

De arts is er voor vragen over onderzoek en behandeling. Hebt u vragen over administratieve of procedurele zaken, dan kunt u het beste terecht bij de polikliniekmedewerker.

3 Nuttige informatie

Betaald parkeren

Bezoekers kunnen de auto parkeren op het voorterrein van het CWZ. Als het voorterrein vol is, staat dit aangegeven op de lichtborden. U kunt dan parkeren op het parkeerdek naast het CWZ. De exploitatie is in handen van de gemeente Nijmegen. Op onze website kunt u lezen wat de kosten zijn voor het parkeren.

Patiënten en bezoekers die langer dan 3 uur in het ziekenhuis zijn, kunnen een *uitrijkaart* van € 3,- kopen. Als u meer dan één keer per dag gebruik maakt van de parkeerplaats, is een *dagkaart* van € 3,- voordeliger. Beide kaarten zijn tegen contante betaling te koop bij de receptie bij de hoofdingang.

Voor alle overige parkeerkaarten kunt u betalen met alle geldmiddelen. Bij de betaalautomaten staat een oplaadpunt waar u uw chipkaart kunt opladen.

Parkeren voor gehandicapten

Gehandicapten met een invalidenkaart kunnen gratis parkeren op de parkeerplaatsen voor invaliden bij de hoofdingang.

Roken

Net als in alle openbare gebouwen, mag ook in het CWZ nergens gerookt worden. Ook niet in een straal van acht meter van het gebouw. Roken is alleen toegestaan in een afgesloten ruimte in de buitenhof (C01). Hier kunt u dag en nacht terecht.

Vermissing, diefstal of beschadiging

Het CWZ is niet aansprakelijk voor verlies of beschadiging van uw persoonlijke eigendommen. Bij vermissing van of schade aan goederen kunt u een meldingsformulier invullen. Daarnaast is het CWZ bevoegd om officieel aangifte te doen van auto-inbraak en autodiefstal. Het aangiftebeleid is afgestemd op dat van de regiopolitie. Vraagt u een meldingsformulier op bij de receptie bij de hoofdingang of bij de 24-uurs post, telefoonnummer (024) 365 76 44.

Medisch-wetenschappelijk onderzoek

In het CWZ wordt ook wetenschappelijk onderzoek bij patiënten verricht. Dat vindt plaats om meer kennis en inzicht te krijgen in het ontstaan en aantonen van ziekten en over bepaalde behandelmethoden.

Het kan voorkomen dat u wordt gevraagd mee te doen aan een bepaald onderzoek, bijvoorbeeld om de werking van een nieuw geneesmiddel te toetsen. U krijgt dan eerst informatie over het onderzoek. U beslist zelf of u al dan niet aan een onderzoek wilt meewerken.

Naast wetenschappelijk onderzoek bij patiënten wordt er ook onderzoek verricht met medische gegevens of met lichaamsmateriaal. Het CWZ mag deze gegevens gebruiken als ze voor het onderzoek nuttig zijn en als ze niet te herleiden zijn naar de individuele patiënt. Als u bezwaar hebt, verzoeken wij u dat kenbaar te maken.

Mobiel bellen

In ons ziekenhuis is het bellen met een mobiele telefoon beperkt toegestaan. Dit omdat uw mobiele telefoon (ook als u niet belt) storingen kan veroorzaken op medische apparatuur. Daarom wordt u verzocht om:

- op de afdelingen en ruimten waar u niet mobiel mag bellen (herkenbaar aan een verbodsticker), uw telefoon helemaal uit te zetten. Een standby- of trilfunctie is eveneens niet toegestaan.
- op afdelingen waar u wel mobiel mag bellen, minimaal anderhalve meter afstand te houden ten opzichte van medische apparatuur. Als u twijfelt over de soort apparatuur in de omgeving waar u wilt bellen, neem dan geen risico en vraag advies aan een ziekenhuismedewerker.

Cliëntenraad

De cliëntenraad is een belangrijk advies- en medezeggenschapsorgaan van het CWZ. De raad streeft ernaar de ontwikkeling van het ziekenhuis te beïnvloeden vanuit het patiëntenperspectief. De raad behartigt de gemeenschappelijke belangen van patiënten met als doel dat de zorgverlening beter wordt afgestemd op de behoeften van patiënten. De cliëntenraad hoort graag uw ervaringen met het CWZ. U kunt uw vragen of opmerkingen schriftelijk of per e-mail kenbaar maken. De cliëntenraad onderhoudt een klankbordgroep via e-mail. U kunt zich aanmelden door uw e-mailadres door te geven aan clienraad@cwz.nl. Het reglement cliëntenraad is op te vragen bij het informatiecentrum B00-01.

Huisregels

Wij maken uw verblijf in ons ziekenhuis graag zo aangenaam mogelijk. Daarom hebben wij een aantal huisregels voor onze patiënten en hun bezoekers, medewerkers en anderen opgesteld. De regels gelden in het hele ziekenhuis en op het omliggende terrein. Wij verzoeken u vriendelijk deze huisregels in acht te nemen.

Bezoektijden

Bezoek voor patiënten is van harte welkom op de afdeling tijdens de geldende bezoektijden. Op de meeste afdelingen is bezoek welkom van 11.00 tot 20.00 uur. Om de rust op de afdeling te waarborgen geldt in principe een maximum van twee bezoekers tegelijk per patiënt. Als bezoekers elkaar willen afwisselen, kunnen zij gebruik maken van de wachtruimte. Bezoek op andere tijden is alleen mogelijk na overleg met en toestemming van de verpleging of behandelend arts. Raadpleeg de website voor de actuele bezoektijden van alle afdelingen, www.cwz.nl

Draadloze communicatieapparatuur

Ingeschakelde draadloze communicatieapparatuur en andere apparaten kunnen storingen veroorzaken aan (medische) apparatuur. Daarom is het noodzakelijk een afstand van 1,5 meter te bewaren tot die apparatuur. Deze communicatiemiddelen zijn niet toegestaan op plaatsen waar dat staat aangegeven. Waar mobiel bellen is toegestaan, mag dat geen hinder opleveren voor anderen.

Aanwijzingen

Als u zich in het CWZ of op het omliggende terrein bevindt, bent u in voorkomende gevallen verplicht de aanwijzingen van de afdeling beveiliging op te volgen. Op afdelingen geldt dat ook voor aanwijzingen van het personeel.

Aansprakelijkheid

Het CWZ is niet aansprakelijk voor vermissing, beschadiging of diefstal van uw eigendommen. Parkeren, zowel op de eigen parkeerplaats als het gemeenteterrein voor het gebouw, is voor eigen risico.

Algemene omgangsvormen

Verbaal of lichamelijk geweld, intimidatie, discriminatie of ander ongewenst gedrag zijn niet toegestaan. Wapens en andere gevaarlijke voorwerpen zijn vanzelfsprekend verboden. Het CWZ verwacht van patiënten en bezoekers dat zij respectvol met elkaar omgaan.

Roken, alcohol, drugs

Roken is in het ziekenhuis verboden, behalve in de daarvoor aangegeven ruimten. Mensen die onder invloed van alcohol en/of drugs zijn, zullen we de toegang tot het CWZ moeten ontzeggen. Dit met uitzondering van patiënten die zich met een acuut probleem melden bij de spoedeisende hulp.

Dieren

Honden, katten en andere dieren hebben in verband met mogelijke infectieziekten helaas geen toegang tot het CWZ. Hulphonden vormen hierop een uitzondering.

Beeld- en geluidsopnamen

Het maken van beeld- en geluidsopnamen die bedoeld zijn voor openbaarmaking mag alleen met uitdrukkelijke toestemming plaatsvinden van de afdeling communicatie en betrokkenen. Het CWZ respecteert de privacy. Voor veiligheidsdoeleinden maakt het CWZ gebruik van videobewaking. Hiervoor geldt een apart reglement.

4 Voorzieningen

Buitenhof

Op de C-laag, boven de hoofdingang van het CWZ, bevindt zich de buitenhof (C01). De buitenhof is er voor patiënten en hun bezoekers van het CWZ. U kunt zich hier onttrekken aan de drukte van het ziekenhuis. Bijvoorbeeld om een krant of een boek te lezen of u met uw bezoek terug te trekken. Er is een internetcafé. Voor bedden en patiënten in een rolstoel is er genoeg ruimte. In de buitenhof zijn restauratieve voorzieningen aanwezig. U kunt er koffie, thee, frisdrank en versnaperingen bestellen.

De buitenhof is van maandag tot en met vrijdag geopend van 9.00 tot 20.00 uur en op zaterdag en zondag van 12.00 tot 20.00 uur. In de buitenhof is een afgesloten gedeelte voor rokers aanwezig.

Gastvrouw/gastheer

In het CWZ zijn gastvrouwen en gastheren aanwezig. Zij begeleiden u desgewenst naar de polikliniek, onderzoeksafdeling of verpleegafdeling. De polikliniekassistent of een medewerker van de centrale inschrijfbalie brengt u met hen in contact. Wilt u begeleiding vanaf de hoofdingang, dan kunt u ook de receptionist vragen een van hen voor u te bellen. De gastvrouwen/gastheren zijn aanwezig van maandag tot en met vrijdag van 8.30 uur tot 16.30 uur. U kunt ook zelf van tevoren een afspraak maken voor begeleiding; belt u dan naar (024) 365 85 74.

Restaurant

In de binnenhof van het ziekenhuis bevindt zich het restaurant. Er is een uitgebreid assortiment met broodjes, soep, salades en warme snacks. Tussen 11.30 en 14.00 uur en tussen 16.30 en 19.30 uur zijn er warme maaltijden te krijgen. Ook is hier het verkooppunt voor bloemen gevestigd.

Het restaurant is maandag tot en met vrijdag open van 8.00 tot 20.45 uur en op zaterdag en zondag van 8.30 tot 20.45 uur. Buiten deze openingstijden kunt u gebruik maken van de automatenvoorzieningen bij het restaurant. Hier zijn verkrijgbaar: frisdranken, belegde broodjes, salades en snoepgoed.

Kadoboetiek Van Harte

Bij de kadoboetiek in de binnenhof kunt u onder andere fruit, lectuur, wenskaarten, speelgoed, cadeauartikelen en snoepgoed kopen.

De kadoboetiek is maandag tot en met vrijdag open van 9.00 tot 20.00 uur. Op zaterdag en zondag is de winkel open van 13.00 tot 20.00 uur.

Geld opnemen

Vóór de binnenhof is een pinautomaat te vinden. Is er toevallig een storing, meldt u dat dan bij de receptie bij de hoofdingang?

OV-chipkaart oplaadpunt

Vóór de binnenhof is een oplaadpunt voor de OV-chipkaart te vinden. Bij storing kunt u dit melden bij de receptie bij de hoofdingang. OV-chipkaarten zijn te koop bij kadoboetiek Van Harte.

Receptie hoofdingang

Bij de hoofdingang van het ziekenhuis vindt u de receptie. Hier kunt u terecht voor informatie, voor verloren of gevonden voorwerpen en voor dagparkeerkaarten. De receptie is iedere dag open van 7.00 tot 21.00 uur.

Telefoon (024) 365 79 90.

Informatiecentrum

Achter de receptie bij de hoofdingang bevindt zich het informatiecentrum. U bent hier welkom voor aanvullende informatie over ziektebeelden, onderzoeken, behandelingen, de gang van zaken binnen het CWZ, patiëntenverenigingen en lotgenotencontact. Naast CWZ-folders zijn er folders van andere organisaties aanwezig. Ook op onze website vindt u betrouwbare informatie over ziektebeelden, onderzoeken en behandelingen: www.cwz.nl
Het centrum is op werkdagen geopend van 9.00 tot 12.45 uur en van 13.15 tot 17.00 uur. Telefoon (024) 365 85 64.

Rolstoelen

Patiënten en bezoekers kunnen gebruik maken van rolstoelen tegen betaling van een borg van € 1,-.
U vindt deze rolstoelen binnen bij de hoofdingang.

5 Uw rechten en plichten

Als patiënt hebt u een aantal rechten en plichten. Hieronder vindt u een overzicht van de belangrijkste rechten en plichten die in de Wet op de Geneeskundige Behandelings Overeenkomst (WGBO) en de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) zijn vastgelegd. Wat u kunt doen als u een klacht hebt, is geregeld in de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector.

Recht op informatie

De zorgverlener moet u in begrijpelijke taal informeren over:

- uw ziekte of aandoening
- de aard en het doel van de voorgestelde behandeling of onderzoek
- de gevolgen of de eventuele risico's van behandeling of onderzoek
- andere behandelingsmogelijkheden
- vooruitzichten voor uw gezondheid
- de medicijnen en eventuele bijwerkingen

U beslist samen met de arts over de behandeling die u ondergaat. Daarom moet de arts u goed informeren. Op basis van zijn informatie geeft u toestemming voor de behandeling. Als u de informatie niet goed begrijpt, vraag dan gerust om uitleg. Vaak krijgt u een folder zodat u de informatie nog eens op uw gemak kunt doorlezen en bespreken met anderen.

Verlenen van toestemming

U mag alleen behandeld of onderzocht worden als u daarvoor toestemming geeft. Uiteindelijk beslist u zelf of u wel of niet wordt behandeld. Natuurlijk kunt u altijd van mening veranderen. U kunt dan alsnog uw toestemming intrekken of van een behandeling afzien. Als u niet in staat bent om toestemming te geven, bijvoorbeeld omdat u bewusteloos bent geraakt, mag de zorgverlener u vanwege de acute situatie zonder uw toestemming behandelen. Het kan zijn dat er dan een (wettelijk) vertegenwoordiger optreedt. Het kan ook zijn dat u van tevoren een schriftelijke verklaring hebt opgesteld dat u een bepaalde behandeling onder bepaalde omstandigheden niet wenst. Een dergelijke wilsverklaring wordt in principe gerespecteerd.

Recht op niet-weten

Als u om wat voor reden dan ook bepaalde inlichtingen niet wilt ontvangen, kunt u dit aan uw behandelaar(s) kenbaar maken. Alleen wanneer het achterwege laten van deze inlichtingen dermate grote risico's voor u of voor anderen met zich meebrengt, kan de hulpverlener uw wens negeren.

Recht op kopie van of inzage in dossier

De hulpverlener dient op grond van de wet een dossier in te richten met betrekking tot uw behandeling. U hebt in principe het recht op inzage in en kopie van uw medische gegevens. Uw rechten ten aanzien van het dossier zijn in een afzonderlijk ziekenhuisprotocol vastgelegd. Hierin is geregeld op welke manier u inzage in of kopie van uw medische gegevens kunt verkrijgen. Als u een kopie wenst, moet u hiervoor een schriftelijk verzoek bij de hulpverlener indienen onder bijvoeging van een kopie van uw geldige legitimatiebewijs. In principe dient u het verzoek zelf in. Als u een ander uw gegevens laat opvragen moet u aan die persoon een machtiging verstrekken, eveneens onder bijvoeging van een kopie van uw geldige legitimatiebewijs.

Vernietiging van gegevens

Om vernietiging van vastgelegde gegevens te bewerkstelligen, dient u een schriftelijk goed gemotiveerd verzoek in te dienen bij uw (hoofd)behandelaar. Aan uw verzoek tot vernietiging wordt voldaan, tenzij de gegevens die u vernietigd wilt hebben bewaard moeten blijven op grond van een aanmerkelijk belang voor een ander of wet- of regelgeving die zich tegen vernietiging verzet. Uw schriftelijk verzoek wordt wel bewaard. Ook hier geldt dat bij uw verzoek een kopie van uw geldige legitimatiebewijs moet worden bijgevoegd.

Recht op privacy/geheimhouding

Al onze medewerkers hebben wettelijk de plicht tot geheimhouding van uw persoonlijke en medische gegevens. Uitsluitend uw behandelend arts, uw huisarts en andere zorgverleners die direct bij uw behandeling betrokken zijn, mogen kennismaken van uw gegevens. Alleen met uw schriftelijke toestemming mag informatie over u verstrekt worden aan niet-direct betrokkenen (familie, letselschadespecialist, andere zorginstellingen).

Uitwisseling gegevens tussen zorgverleners

Voor een optimale zorgverlening en ter voorkoming van dubbel onderzoek is het soms zinvol dat uw zorgverlener kennis neemt van gegevens die al eerder in het CWZ over u zijn vastgelegd. Als zo'n situatie zich voordoet, dan worden gegevens tussen CWZ-zorgverleners uitgewisseld. Inzage in gegevens van de in het CWZ uitgevoerde huisartsendiagnostiek valt hier ook onder.

Hebt u vragen rond het uitwisselen van gegevens, bespreek dat dan met degene die u behandelt. Een eventueel bezwaar tegen het uitwisselen van gegevens kunt u schriftelijk indienen bij het secretariaat van de afdeling juridische zaken van het CWZ.

Registratie van uw gegevens

Uw gegevens kunnen ook gebruikt worden voor registratie van bijvoorbeeld wetenschappelijk onderzoek. Deze registratie is anoniem, dat wil zeggen zonder uw naam en andere persoonlijke gegevens en ook niet op de persoon herleidbaar. Dat geldt ook voor het verzamelen van gegevens in het kader van kwaliteitsbewaking en -verbetering. Een voorbeeld hiervan is het optreden van infecties tijdens de opname. Als u bezwaar hebt tegen registratie van uw anonieme gegevens, dan kunt u dit rechtstreeks kenbaar maken aan de zorgverlener of de polikliniek van uw behandelend specialist. Als voor een wetenschappelijk onderzoek gegevens gebruikt worden die wel herleidbaar zijn tot de patiënt, vraagt uw behandelend arts hiervoor altijd eerst uw toestemming.

Privacy in het ziekenhuis

Het recht op privacy houdt nog meer in. Medische handelingen moeten worden uitgevoerd zonder dat anderen dat kunnen zien. Ook kunt u vragen om in een aparte ruimte een gesprek te voeren met uw zorgverlener. In het algemeen geldt dat uw privacy zo veel mogelijk moet worden gerespecteerd.

Tweede mening (second opinion)

U hebt het recht om een tweede mening (second opinion) te vragen van een andere zorgverlener, bijvoorbeeld wanneer u twijfelt aan de diagnose of de voorgestelde behandeling. Met een tweede mening wordt het oordeel of advies bedoeld van een andere deskundige dan uw eigen zorgverlener. Deze geeft op uw verzoek alleen zijn mening en neemt de behandeling niet over. Informeer bij uw zorgverzekeraar of de second opinion wordt vergoed.

Uw plichten

Naast de rechten die u als patiënt hebt, hebt u op grond van de wet ook plichten. Zo hebt u de plicht om uw hulpverlener inlichtingen te verschaffen die hij nodig heeft voor uw behandeling. Ook dient u een vergoeding te betalen voor de ontvangen zorg (via uw verzekering). Daarnaast hebt u de plicht om uw hulpverlener de medewerking te verschaffen die redelijkerwijs nodig is voor een goede uitoefening van de behandeling.

Suggesties of klachten

In het CWZ is het geven van goede zorg vanzelfsprekend. Tevredenheid van patiënten staat hoog in het vaandel. Toch kan het gebeuren dat u over bepaalde onderdelen van uw behandeling of verblijf in ons ziekenhuis niet tevreden bent.

Een klacht kunt u het beste direct bespreken met de medewerker, arts en/of afdeling waar u niet tevreden over bent. Lost dit gesprek uw probleem niet voldoende op dan kunt u zich wenden tot de klachtenfunctionaris of de klachtencommissie.

Op de polikliniek staan zogenaamde ‘gele kaarten’ waar u een compliment, verbetersuggestie of klacht kunt opschrijven. De ingevulde kaart doet u in de daarvoor bestemde brievenbus op de polikliniek. De polikliniek neemt uw verbetersuggestie of klacht in behandeling.

U kunt ook een klachtenformulier invullen en naar de klachtenfunctionaris toesturen of een afspraak maken via het informatiecentrum (B00-01). Alleen een klacht die door uzelf wordt ingediend, wordt in behandeling genomen. U kunt wel iemand anders toestemming geven de klacht voor u in te dienen.

Anonieme klachten worden in principe niet in behandeling genomen. Meer informatie en het klachtenformulier vindt u in de brochure ‘Heeft u suggesties of klachten?’ Deze brochure staat in het folderrek op de verpleegafdelingen, poliklinieken en bij het informatiecentrum op B00-01. Als u meent dat u schade hebt geleden, kan de klachtenfunctionaris u ook informatie geven over de procedure rondom een aansprakelijkstelling.

Adres klachtenfunctionaris:

Canisius-Wilhelmina Ziekenhuis | Klachtenfunctionaris
Postbus 9015 | 6500 GS Nijmegen | E-mailadres: klachten@cwz.nl

Word donateur van het Canisius-Wilhelmina Ziekenhuis

Als u met het CWZ te maken krijgt, verwacht u natuurlijk optimale medische en verpleegkundige zorg. Onze medewerkers doen daarvoor hun uiterste best. Patiënten mogen ook verwachten dat we er alles aan doen om het herstel zo voorspoedig mogelijk te laten verlopen. Daarom wil het CWZ allerhande service bieden en aanvullende voorzieningen realiseren die het verblijf veraangenaamen. Maar het budget dat allereerst bestemd is voor medische en verpleegkundige zorg, is daarvoor vaak niet voldoende. Om die reden werft het ziekenhuis sponsors en donateurs. Zij helpen die belangrijke voorzieningen te realiseren. Zoals de buitenhof, een ruimte voor rust, ontspanning en privacy voor patiënten en bezoekers. Het CWZ kreeg de buitenhof in 2000 cadeau van sponsors en donateurs ter gelegenheid van zijn 150ste verjaardag. Er zijn ook andere projecten waarmee patiënten erg geholpen zijn. Wilt u het ziekenhuis helpen? Bel dan met de Stichting Vrienden van het CWZ: (024) 365 83 00.

Adressen en telefoonnummers

CWZ Nijmegen

Weg door Jonkerbos 100
6532 SZ Nijmegen
Telefoon (024) 365 76 57

CWZ Waalsprong

Carbatinastraat 4
6515 GM Nijmegen
Telefoon (024) 365 70 80

CWZ Druten

Gebouw Kanaalstaete
Kerkeland 9L (*vanaf 19-03-2012 Kerkeland 3*)
6651 KN Druten
Telefoon (024) 365 75 90

Polikliniek dermatologie

St. Annastraat 276
6525 HB Nijmegen
Telefoon (024) 365 80 40

Polikliniek plastische chirurgie

Sanadome
Weg door Jonkerbos 90
6532 SZ Nijmegen
Telefoon (024) 365 82 35

Kijk voor meer informatie op www.cwz.nl

Wijziging persoonlijke gegevens en/of verzekeringsgegevens

naam | name | surname | nom de famille

meisjesnaam | mädchenname | maiden name | nom de naissance

voornamen | vornamen | forenames | prénoms

man/vrouw | mann/frau | male/female | sexe

geboortedatum | geburtsdatum | date of birth | date de naissance

adres | adresse | address | adresse

postcode/woonplaats | ort | place | lieu

telefoonnummer | telefonnummer | telephone number | téléphone

huisarts | arzt | physician | médecin

verzekering | versicherung | insurance name | institution d'affiliation

verzekeringsnummer | versicherungsnummer | insurance number |
no. matricule l' assuré(e)

Deze gegevens kunt u zonder postzegel opsturen naar:

Canisius-Wilhelmina Ziekenhuis | t.a.v. centrale inschrijfbalie B80

Antwoordnummer 90 | 6500 WC Nijmegen