

Informatie voor patiënten en bezoekers

Complete gezondheidszorg voor 0-18 jaar



puur en persoonlijk

DeKinderkliniek Informatie voor patiënten en bezoekers

Welkom in DeKinderkliniek!

Wij vertellen graag wie we zijn, wat we doen en hoe we werken. Dat doen we met deze brochure. Zo kort en helder mogelijk. Maar u leert ons natuurlijk het beste kennen tijdens de bezoeken.

Dan ervaart u hopelijk zelf wat we bedoelen met de woorden: puur en persoonlijk. En wat 'Beter worden doe je thuis' concreet inhoudt. Heeft u daar vragen over? Dan horen we die graag. Ook kritische opmerkingen houden ons scherp. In het belang van het welzijn van uw kind.

Kinderen en jongeren staan bij ons centraal en zijn voor ons serieuze gesprekspartners. We ontvangen ze in een kindvriendelijke omgeving, waarin het niet alleen om hun ziektebeeld gaat, maar om het totale kind/de jongere. Met al zijn medische en eventueel psychische en sociale problemen. En omdat we geloven in de kracht van een veilige en vertrouwde thuisomgeving is alles erop gericht om opname in een ziekenhuis te voorkomen.

Op www.dekinderkliniek.nl vindt u meer informatie over DeKinderkliniek.



Dit is DeKinderkliniek

DeKinderkliniek is een Zelfstandig Behandel Centrum voor kinderen en jongeren van 0 tot 18 jaar. U kunt bij ons terecht voor niet acute poliklinische zorg en dagbehandelingen.

Alle zorg voor uw kind is bij ons vrijwel onder één dak. Artsen, verpleegkundigen en behandelaren uit verschillende disciplines zijn dus snel beschikbaar. Zo kunnen we flexibele zorg bieden, waarbij diagnose en behandeling elkaar snel – bij voorkeur op dezelfde dag – opvolgen. Uiteraard staan kwaliteit en service daarbij centraal.

Goede zorg voor uw kind is niet alleen medische zorg. Daarom hebben wij een breed aanbod van zorgverleners: van kindertandartsen en –fysiotherapeuten tot een adviesbureau voor school/studie- en beroepskeuze.

Voor een overzicht van ons zorgaanbod: kijk op www.dekinderkliniek.nl.

Psychologie en sociale zorg

Een ziekte kan grote psychische en sociale gevolgen hebben. Daarom hebben we een eigen KinderGGZ afdeling. Kinderen en jongeren worden zoveel mogelijk in hun eigen, sociale omgeving begeleid.



DeKinderkliniek
Diagnose en behandeling
gaan hand in hand

De behandeling

Wij willen u zo goed en eerlijk mogelijk informeren. Dus leggen we u tijdens de behandeling uit welke resultaten we verwachten en wat de (mogelijke) gevolgen zijn. U hoort ook bij welke symptomen na de behandeling u contact moet opnemen met de behandelend kinderarts of - buiten kantoor tijden - met de dienstdoende kinderarts van het Flevoziekenhuis. Treden er buiten onze openingstijden complicaties op? Dan wordt bij spoedeisende zorg de behandeling overgenomen door de spoedeisende hulp van het Flevoziekenhuis (tel. 036-76 300 30), eventueel in overleg met de huisartsenpost. Voor de diabeteszorg werken we met een 24-uurs bereikbaarheidsdienst.

Verschillende professionals

Naast de afspraak met de kinderarts kunt u bijvoorbeeld ook terecht voor een afspraak met één van de specialistisch verpleegkundigen (zoals de kinderdiabetesverpleegkundige, de kinderlongconsulente etc.). Bij ons werken ook physician assistants en een verpleegkundig specialist. Zij zijn opgeleid om op bepaalde gebieden zelfstandig medische zorg uit te voeren.



Arts-assistenten, huisartsen in opleiding en co-assistenten

Op de polikliniek werken ook kinderartsen in opleiding: arts-assistenten. Regelmatig werken ook huisartsen in opleiding (HAIO) voor een aantal maanden bij ons. De arts-assistent en HAIO zijn afgestudeerd als (basis)arts en specialiseren zich. Zij ondersteunen de kinderarts bij de zorg rondom uw kind en staan altijd onder supervisie van de medisch specialist. Dat kan ook op afstand zijn, dus zonder dat u het merkt.

De co-assistent loopt in het kader van zijn opleiding mee met de kinderarts, arts-assistent of HAIO. Heeft u zwaarwegende bezwaren tegen de inzet van een co-assistent? Geef dit dan bij de balie vóór uw afspraak aan.

Poli-assistenten

De poli-assistenten zijn uw gastvrouw en vraagbaak. Zij zorgen dat alle afspraken voor onderzoeken en behandelingen zo goed mogelijk worden ingepland. Sommigen zijn ook opgeleid om specifieke onderzoeken uit te voeren en de arts of verpleegkundige te assisteren, bijvoorbeeld bij meten en wegen of bij het maken van een ECG (hartfilmpje) van uw kind.

Samenwerking

Wij werken intensief samen met diverse zorgaanbieders, waaronder het Flevoziekenhuis, Zorggroep Almere, het Emma Kinderziekenhuis (EKZ) in Amsterdam, het Wilhelmina Kinderziekenhuis (WKZ) in Utrecht en Sein in Zwolle. Er werken ook diëtisten, fysiotherapeuten en andere zorgverleners bij ons.

Wetenschappelijk onderzoek

Wij werken graag mee aan wetenschappelijk onderzoek. Daar wordt de zorg immers beter van. Als u daaraan kunt deelnemen, bespreekt de zorgverlener dat met u. U krijgt dan schriftelijke informatie over het onderzoek. U beslist - samen met uw kind - of uw kind meedoet. Wilt u dat niet, dan heeft dat vanzelfsprekend geen gevolgen voor de verdere behandeling. Wij stimuleren ook (kwaliteits)onderzoek, in en buiten ons behandelcentrum, door anonieme patiëntgegevens ter beschikking te stellen. Laat het ons weten als u daar bezwaar tegen heeft.

Om nog meer bekendheid aan DeKinderkliniek te geven, maken we gebruik van foto's en video's die in ons centrum gemaakt zijn. Dit doen we uiteraard alleen na uw toestemming.

Handig om te weten

- Wij werken alleen op afspraak.
- Wilt u een afspraak maken? Bel 036 - 76 300 30 of vul het afsprakenformulier in op www.dekinderkliniek.nl.
- Wij zijn telefonisch bereikbaar van 8.15 tot 17.00 uur. Voor een afspraak bij een kinderarts of DeKinderGGZ heeft u altijd een verwijzing van een huisarts of medisch specialist nodig.
- Een verwijsbrief moet door DeKinderkliniek zijn ontvangen alvorens wij een afspraak bij een kinderarts of psycholoog kunnen inplannen. De huisarts kan snel en veilig de brief via Zorgdomein versturen of u kunt deze zelf uploaden via de website.
- Op onze website kunt u zien voor welke zorgverleners u géén verwijzing nodig heeft.
- Met een eventuele spoedopname/dagbehandeling wordt rekening gehouden in onze planning.
- Een poli-assistente neemt na het ontvangen van de verwijsbrief binnen één werkdag contact met u op voor het plannen van een afspraak.
- Bij een eerste afspraak registreren we de reden van doorverwijzing, gegevens van uw kind (geboortedatum, BSN), huisarts en verzekeringsgegevens. Wij verzoeken u deze gegevens, een identiteitsbewijs, uw actuele verzekeringsbewijs en eventueel de originele verwijsbrief bij uw eerste bezoek aan DeKinderkliniek mee te nemen.
- Een paar dagen vóór de afspraak krijgt u een sms met een herinneringsbericht. Dit is extra service en is geen bevestiging van de afspraak. Als u geen sms ontvangt, is de afspraak nog steeds gepland.
- Heeft u voor een afspraak speciale voorbereiding nodig, dan krijgt u hier informatie over van de poli-assistente bij het maken van de afspraak.
- Graag bij ieder bezoek alle actuele medicijnen meenemen.
- We proberen de toegangstijd zo kort mogelijk te houden.
Op onze website vindt u een indicatie van de actuele toegangstijd.
- Kinderen en jongeren onder 16 jaar moeten worden begeleid door ouder(s) of verzorger(s).

Doorverwijzing naar DeKinderGGZ

Als uw kind door de huisarts, jeugdarts, wijkteam of een medisch specialist wordt doorverwezen naar DeKinderGGZ, wordt u eerst gevraagd de verwijsbrief en het ingevulde toestemmingsformulier, ondertekend door gezagdragende ouder(s), te retourneren. Dan wordt contact met u opgenomen voor het inplannen van een telefonische pré-intake met onze screeningsmedewerker. Zij belt u op de afgesproken dag en tijd op voor meer achtergrondinformatie over de verwijzing en uw hulpvraag. Na de telefonische intake wordt de aanmelding in het team besproken. U hoort dan snel of DeKinderkliniek de beste plek voor uw kind is. Zo niet, dan verwijzen we uw kind naar beter passende hulpverlening. Hierover wordt u gebeld door de screeningsmedewerker.

Als wij uw kind zelf kunnen helpen krijgt u hiervan schriftelijk of telefonisch bericht. Ook als er een wachtlijst is. Daarna vindt de eerste intake met een klinisch psycholoog of GZ-psycholoog Kind & Jeugd plaats.

Afzeggen van een afspraak

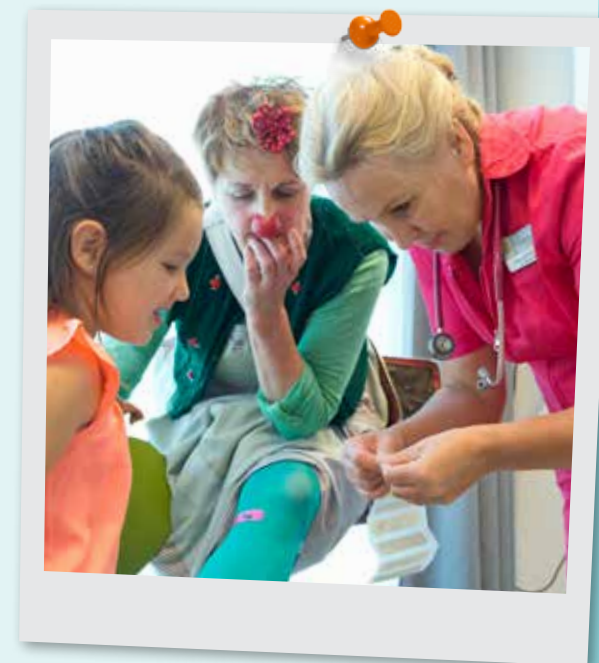
Neem zo snel mogelijk contact op met de poli-assistentes als u uw afspraak door omstandigheden moet afzeggen. Doe dat uiterlijk 24 uur van tevoren. Als u niet verschijnt zonder ons hiervan op de hoogte te stellen, zijn wij genoodzaakt kosten in rekening te brengen. Zie ons afsprakenbeleid op www.dekinderkliniek.nl.

Belangrijk om vooraf te melden

Als uw kind een besmettelijke ziekte heeft, zoals waterpokken, wilt u dan voor uw bezoek eerst contact opnemen met ons? Zo nodig maken we een nieuwe afspraak.

Zorgplicht

DeKinderkliniek gaat ervan uit dat gezagdragende ouders in gezamenlijkheid handelen in het belang van hun kind en indien nodig hierover afspraken met elkaar maken. Wanneer één gezagdragende ouder bij consult aanwezig is, vertegenwoordigt en informeert die de andere ouder over de inhoud van het consult.



Financiën

Ziektekostenverzekering: een jaarlijkse keuze

Een goede ziektekostenverzekering is van groot belang. Bekijk daarom goed welke verzekering het beste bij u past. Zo voorkomt u onduidelijkheden en financiële verrassingen. Een geschikt moment hiervoor is het einde van het jaar. Zorgverzekeraars verstreken dan de dekking van de nieuwe polissen voor het komend jaar. Jaarlijks vinden behoorlijk wat wijzigingen plaats, met name in de dekking van de basisverzekering. Zit uw behandeling niet in de basisverzekering? Dan kunt u zich aanvullend verzekeren. Bedenk goed waar u mogelijk extra zorg voor nodig heeft. U kunt ook kiezen voor een restitutie-, natura- of combinatiepolis.

- Bij een naturapolis wordt alleen de zorg volledig vergoed wanneer deze bij een gecontracteerde aanbieder wordt afgenomen.
- Bij de restitutiepolis mogen verzekerden zelf de arts en andere behandelaars kiezen.
- Een aantal zorgverzekeraars biedt een combinatiepolis aan. Dit is een combinatie van de natura en restitutiepolis: sommige zorg wordt vergoed in natura, andere zorg op basis van restitutie. Je hebt hierdoor minder keuzevrijheid dan bij een restitutiepolis.

Stem het af op uw eigen situatie. De tendens is dat de zorgverzekeraar steeds vaker voor u kiest en steeds meer zorg uit het basispakket valt. Dit betekent dat u zelf een goede afweging moet maken bij de keuze van uw polis.

Dekking van gemaakte kosten

Wij hebben met alle zorgverzekeraars een contract voor de medisch specialistische kindergeneeskundige zorg. Dit betekent dat wij voor deze zorg direct de declaraties indienen bij uw verzekeraar. In enkele gevallen moet u de declaratie zelf bij uw verzekeraar indienen, bijvoorbeeld als de geleverde zorg niet of slechts gedeeltelijk door de verzekeringspolis wordt gedekt.

Alle verrichtingen van een kinderarts op verwijzing van een huisarts of medisch specialist worden in beginsel door een zorgverzekeraar uit de basisverzekering vergoed. Voor de paramedische zorg, zoals de diëtist, osteopaat en fysiotherapeut hangt de vergoeding af van uw zorgverzekeraar en het soort aanvullend pakket dat eventueel is afgesloten. In die gevallen kan het voorkomen dat u de factuur zelf ontvangt. De voorwaarden kunt u vinden op de website van uw zorgverzekeraar. Heeft u vragen over de vergoeding, neem dan contact op met uw eigen zorgverzekeraar.

Voor de psychologische zorg en de curatieve GGZ voor kinderen tot en met 17 jaar is een overeenkomst afgesloten met de aankoopcentrale voor patiënten woonachtig in de provincie Flevoland. Voor patiënten uit de gemeenten Dronten, Urk of de Noordoostpolder wordt bij de betreffende gemeente toestemming gevraagd voor het starten van het traject.

Klachtenregeling en privacywetgeving

Wij willen iedereen zo goed mogelijk helpen. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent of een klacht heeft. Dat horen wij dan graag van u, zodat wij uw onvrede kunnen wegnemen en met het afhandelen van uw klacht onze service kunnen verbeteren. Positieve ervaringen of suggesties voor verbeteringen vinden we ook leuk om te horen! U kunt laagdrempelig positieve en minder positieve ervaringen achterlaten via www.dekinderkliniek.nl/rate.

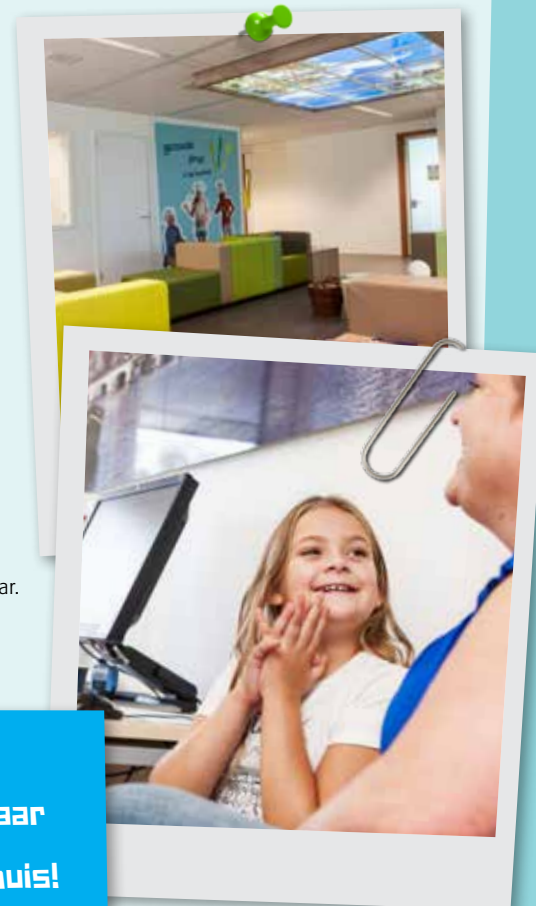
U kunt een klacht indienen via de website door het klachtenformulier in te vullen of het formulier op te vragen bij een poli-assistent. U kunt ook rechtstreeks contact opnemen met de klachtenfunctionaris via: **klachtenfunctionaris@dekinderkliniek.nl** of **036 - 76 300 30**.

Als op deze manier geen oplossing is gevonden dan kunt u zich wenden tot de Klachtenonderzoekscommissie of Geschillencommissie. Raadpleeg de website voor de contactgegevens.

Op grond van de wet- en regelgeving, Wet op de geneeskundige behandelovereenkomst (WGBO) en Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp), heeft DeKinderkliniek op haar website beschreven hoe zij omgaat met uw gegevens. Heeft u hierover vragen, stel ze gerust!

Uw behandelaar informeert bij ontslag uw huisarts, wilt u het melden als u dit niet op prijs stelt?

Met de zorgverzekeraar (voor kinderarts zorg), de gemeente en CBS (voor GGZ zorg) worden gegevens uitgewisseld die noodzakelijk zijn voor de declaratie van zorg. Indien u hiertegen bezwaar heeft, kunt u contact opnemen met uw behandelaar.



Complete gezondheidszorg voor 0-18 jaar
Beter worden doe je thuis!

Bereikbaarheid

Auto

DeKinderkliniek vindt u in het centrum van Almere tussen het Stadhuis en het Weerwater. Ons gebouw (DeLanddrost) ligt tegenover het Flevoziekenhuis. U kunt parkeren op P5 (Hennepveld). De parkeerkosten voor dit parkeerterrein bedragen € 1,00 per half uur (april 2017), met een maximum van € 9,50 per dag.

Openbaar vervoer

Vóór de hoofdingang van het Flevoziekenhuis is een bushalte van lijn 5, 6 en 7. Bij het nabijgelegen Stadhuisplein is een bushalte van lijn 1, 3 en 4. Vanaf NS-station Almere Centrum is het ongeveer 10 minuten lopen richting het centrum, via het Stationsplein, de Stationsstraat en recht door langs het Stadhuis. Tégen over het Flevoziekenhuis blijft u op de linkerkant van de stoep lopen. U loopt dan linksom de hoek langs de Hogeschool Windesheim, naar de volgende toren op de Hospitaaldreef.

Contactgegevens

DeKinderkliniek Almere

Hospitaaldreef 29

1315 RC Almere

Telefoon: 036-76 300 30

Na kantoor tijden (8.15-17.00) is dit nummer doorgeschakeld naar het Flevoziekenhuis, waar u – alleen voor spoedgevallen – kunt vragen naar de dienstdoende kinderarts.

Fax: 036-76 300 35

E-mail: afspraak@dekinderkliniek.nl

Nog vragen?

Dan kunt u vanzelfsprekend terecht bij onze poli-assistentes. Zij zijn van maandag t/m vrijdag tussen 8.15 en 17.00 uur te bereiken op telefoonnummer **036-76 300 30**.

Ook kunt u een vraag stellen via onze website of direct per mail naar: afspraak@dekinderkliniek.nl



puur en persoonlijk



puur en persoonlijk

Complete gezondheidszorg voor 0-18 jaar

DeKinderkliniek is een centrum voor alle zorg voor uw kind: medisch en niet-medisch. Voor kinderen en jongeren van 0-18 jaar. We werken graag op een pure en persoonlijke manier. In een omgeving waar kinderen, jongeren en ouders zich thuis voelen. Kenmerk van onze aanpak is: 'Beter worden doe je thuis!' Dat betekent concreet dat we ernaar streven kinderen en jongeren niet te laten opnemen in een ziekenhuis, maar de kans willen geven in de vertrouwde thuisomgeving beter te worden. Vanzelfsprekend is onze zorg snel en flexibel. En vrijwel allemaal onder één dak.



**Beter worden
doe je thuis!**

DeKinderkliniek, Hospitaaldreef 29, 1315 RC Almere
Postbus 10053, 1301 AB Almere
T: 036-76 300 30, E: afspraak@dekinderkliniek.nl
www.dekinderkliniek.nl