



Reinier de Graaf is een topklinisch opleidingsziekenhuis met drie locaties:

- Reinier de Graaf in Delft,
- Behandelcentrum Voorburg,
- Behandel Centrum Westland in Naaldwijk

U kunt in Reinier de Graaf terecht voor een groot aantal verschillende specialismen.

Ons ziekenhuis maakt deel uit van de Samenwerkende Topklinische opleidingsziekenhuizen (STZ). Dit is een samenwerkingsverband van topklinische opleidingsziekenhuizen die hooggespecialiseerde zorg verlenen. In deze folder duiden we al onze locaties aan als 'Reinier de Graaf'.

Afspraak maken

Als u een afspraak met een specialist wilt maken, kan dit telefonisch van maandag tot en met vrijdag van 8.30 tot 16.30 uur. Alle contactgegevens vindt u op onze website www.reinierdegraaf.nl. Wilt u een vervolgspraak met uw specialist maken, dan regelt de polikliniek-assistent dit voor u.

Een afspraak afzeggen

Als u uw afspraak wilt veranderen of afzeggen, vragen wij u dit zo spoedig mogelijk, maar minimaal 24 uur van tevoren, telefonisch door te geven bij de polikliniek waar u de afspraak heeft. Wij kunnen dan iemand anders in uw plaats helpen. Ook hiervoor vindt u alle contactgegevens op onze website www.reinierdegraaf.nl. Als u niet op uw afspraak komt en u zich ook niet telefonisch heeft afgemeld, mogen wij u kosten in rekening brengen (wegblijftarief).

Parkeren

Bij onze locaties in Delft en Voorburg kunt u betaald parkeren. U kunt via pin en met muntgeld betalen bij de betaalautomaten. Parkeren bij het Behandelcentrum Westland is gratis.

Dag-, week-, of maandparkeerkaart

Bezoekt u onze locatie in Delft een aaneengesloten periode op regelmatige basis? Overweeg dan de aanschaf van een voordeligere dag-, week- of maandparkeerkaart. Bezoekt u ons ziekenhuis bijvoorbeeld vier keer per week minstens 2,5 uur per dag, dan is de aanschaf van een weekparkeerkaart al voordeliger dan losse kaartjes. Een dagkaart kost € 6,00, een weekkaart kost € 17,50 en een maandkaart € 37,50. Voor aankoop en verdere informatie kunt u terecht bij de receptie van het Gasthuis in Delft. Deze service geldt niet voor onze locatie in Voorburg. Er wordt geen geld retour gegeven, mocht u de kaart eerder inleveren.

Wat neemt u mee?

Als u voor het eerst naar Reinier de Graaf komt, schrijft u zich in bij de Patiëntenregistratie. In Delft en Voorburg verloopt het registreren via een registratiezuil.

Voor de inschrijving hebben wij een geldig identiteitsbewijs (paspoort, rijbewijs, ID-kaart of vreemdelingendocument) nodig. In het kader van de patiëntveiligheid maken wij dan ook een digitale foto van u. Hiervoor vragen wij uw toestemming. U hoeft dus geen pasfoto mee te nemen. De foto is via het ziekenhuisinformatiesysteem alleen zichtbaar voor onze zorgverleners die u behandelen.

Praktische informatie over Reinier de Graaf



Wijzig uw gegevens, bijvoorbeeld uw adres, huisarts of uw zorgverzekeraar, dan verzoeken wij u dat bij een volgend bezoek door te geven via de registratiezuil in Delft, of bij de Patiëntenregistratie op de andere locaties. U kunt ook een e-mail sturen via onze website www.reinierdegraaf.nl.

Zorgverleners mogen u enkele vragen stellen of om uw identiteitsbewijs vragen, om er zeker van te zijn dat er geen sprake is van persoonsverwisseling. Wij zijn wettelijk verplicht uw BSN (burgerservicenummer) te registreren en te gebruiken.

In verband met de patiëntveiligheid verzoeken wij u altijd een actueel medicatieoverzicht mee te nemen als u een afspraak heeft bij een medisch specialist van Reinier de Graaf of als u voor opname komt. U kunt bij uw apotheek een medicatieoverzicht opvragen.

Aanmelden

U kunt één dag vóór uw afspraak vooraf inchecken via het patiëntenportaal 'Mijn Reinier de Graaf', waarna u een QR-code in uw mail ontvangt. Ook kunt u zich op de dag van uw afspraak aanmelden bij de aanmeldzuil in de centrale hal met uw identiteitsbewijs. U krijgt dan een dagticket met daarop de QR-code. Met de QR-code meldt u zich vervolgens aan bij de aanmeldzuil op de polikliniek. Kijk voor meer informatie op rdgg.nl/aanmelden.



Eerste afspraak in ons ziekenhuis? Denk aan uw verwijfsbrief!

Voor niet-spoedeisende zaken is een verwijfing van een verwijfer verplicht. Zonder deze verwijfing wordt de zorg niet vergoed door uw zorgverzekeraar. Een verwijfing kan zowel een brief als een elektronisch bericht zijn van de verwijfer aan de specialist. Een verwijfsbrief/verwijfing is alleen geldig als de datum ervan voor de datum van uw eerste afspraak in het ziekenhuis ligt of hieraan gelijk is. U kunt niet achteraf nog de verwijfing regelen.

Op [onze website](#) vindt u een overzicht van geldige verwijfers. Zonder geldige verwijfing ontvangt u de rekening thuis.

Uw bezoek aan de specialist

Op de verwijfsbrief van uw huisarts staat bij welke specialist u in het ziekenhuis wordt verwacht. U meldt zich bij de balie van de polikliniek. De specialist stelt u vragen over uw lichamelijke klachten en onderzoekt u. Als u vragen heeft, aarzel dan niet deze te stellen. Soms is aanvullend onderzoek nodig, zoals röntgen-, bloed-, longfunctie- of hartfunctieonderzoek. De polikliniek-assistent regelt de afspraken voor u.

Waarom wachten?

Iedereen doet zijn uiterste best om de spreekuren op tijd te laten verlopen. Toch kunnen wij enige wachttijd niet altijd voorkomen. Bijvoorbeeld als een onderzoek iets langer duurt dan gepland of als er een huisarts belt voor een spoedoverleg met de specialist. Zit u lang te wachten en komt u in de knoop met een andere belangrijke afspraak? Dan kunt u bij de balie een nieuwe afspraak maken.

Tips voor in de spreekkamer

U kunt van tevoren een lijstje met vragen opstellen, zodat u niets vergeet.

'Drie goede vragen' is een campagne van de NPCF (Nederlandse Patiënten en Consumenten Federatie) en de Orde van Medisch Specialisten. Kijk voor meer informatie op <http://3goedevragen.nl/>. Met deze drie goede vragen bereidt u zich goed voor op het gesprek met de arts.



Opleidingsziekenhuis

Reinier de Graaf is een opleidingsziekenhuis. Ons ziekenhuis leidt leerlingen, studenten en assistenten op tot verpleegkundige, physician assistant, arts of specialist. Het is dus mogelijk dat u bij uw polikliniekbezoek en/of opname te maken krijgt met een leerling, student of assistent. Deze stemt de resultaten altijd af met de eindverantwoordelijk medisch specialist. U kunt ook worden behandeld door een andere specialist dan degene die u de eerste keer op de polikliniek heeft gesproken. Wilt u uw behandelend specialist spreken, dan kunt u dit altijd vragen.

Wanneer moet u naar de huisarts en wanneer naar de Spoedeisende Hulp?

Voor eerste hulp bij kleine ongelukken en onderzoek van klachten als pijn en koorts gaat u altijd eerst naar de huisarts.

Spoedeisende Hulp is een afdeling die medische en verpleegkundige hulp biedt bij alle situaties die een spoedeisend karakter hebben. Denkt u aan botbreuken, grote verwondingen, een hartinfarct of hersenbloeding.

Buiten de praktijkuren van de huisarts kunt u terecht bij de Spoedpost Delft. Deze is na 17.00 uur, 's nachts en in het weekend open.

Als u acute medische zorg nodig heeft, belt u naar 015 - 251 19 30.

Na een kort vraaggesprek krijgt u een advies, of direct een afspraak op de Huisartsenpost, of uw komst wordt



gemeld bij de Spoedeisende Hulp (SEH).

Binnen kantoortijden kunt u terecht bij uw eigen huisarts. In acute gevallen verwijst hij/zij u naar de Spoedeisende Hulp, die 24 uur per dag, zeven dagen per week geopend is.

Hoe kom ik bij de Spoedeisende hulp?

De ingang van de Spoedeisende hulp in Delft is links van de hoofdingang van het ziekenhuis.

Bent u recent behandeld in een buitenlands ziekenhuis?

Als u de afgelopen twee maanden behandeld of opgenomen bent geweest in een buitenlands ziekenhuis, is het belangrijk dat uw arts dit weet. Meldt u het dus direct aan de balie! Ter controle doen wij dan een klein onderzoek naar de aanwezigheid van de MRSA-bacterie. De arts zal u hierover verder informeren. Het kan zijn dat u in dat buitenlandse ziekenhuis de MRSA-bacterie heeft opgelopen en die is ongevoelig voor de antibiotica die gewoonlijk in ons land worden voorgeschreven. Het is belangrijk om verspreiding van MRSA te voorkomen, zeker in een ziekenhuis waar veel mensen met verminderde weerstand verblijven.

Heeft u een tolk of vertaler nodig?

Spreekt u niet goed Nederlands? Ons ziekenhuis kan een tolk inschakelen. Een tolk kan via de telefoon voor u vertalen of kan bij het gesprek aanwezig zijn.

Bent u doof of slechthorend?

Heeft u voor uw gesprek met de arts of verpleegkundige een doventolk nodig, dan raden wij u aan via Tolkniet zelf een doventolk te regelen voordat u naar ons ziekenhuis komt. Als wij dit regelen, brengen we aanmeldings- en tolkosten bij u in rekening. Is er sprake van een spoedgeval, dan regelt ons ziekenhuis uiteraard een tolk voor u.

Rolstoelen

Bij de hoofdingang van alle locaties staan rolstoelen. Om hiervan gebruik te maken heeft u een één euro muntstuk nodig. U krijgt uw euromunt terug na het terugbrengen van de rolstoel.

Vorbereiding op het onderzoek of de behandeling

Ter voorbereiding op onderzoeken kunnen speciale regels gelden, die u moet opvolgen. Als u zich niet of niet volledig aan de instructies heeft gehouden, is het vaak nodig het onderzoek uit te stellen en u dus onverrichter zake naar huis te sturen. Als dit gebeurt, is dit voor zowel uzelf als ons ziekenhuis lastig.

Heeft u een klacht?

Het kan gebeuren dat u niet tevreden bent over uw behandeling of verblijf in ons ziekenhuis. Wij horen dit dan graag van u. Uw ervaringen zijn een signaal dat wij onze kwaliteit kunnen verbeteren. Heeft u opmerkingen, klachten of problemen, dan kunt u die bespreken met de betrokken specialist of met de klachtenfunctionaris van ons ziekenhuis. U kunt ook een officiële klacht indienen bij de klachtenfunctionaris. Voor informatie over de klachtenprocedure kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionarissen.



Zij zijn bereikbaar via telefoonnummers 015 - 260 44 41 en 015 - 260 44 40. Meer informatie vindt u in onze folder 'Klachten'. Deze is beschikbaar via onze receptie in Delft of kijk op [onze website](#).

Schade en aansprakelijkheid

Wij raden u aan om zo min mogelijk geld en geen waardevolle spullen mee te nemen, om te voorkomen dat deze beschadigen of verloren kunnen gaan. Een ziekenhuis is voor iedereen toegankelijk, verlies en diefstal zijn daarom helaas niet altijd te voorkomen. U bent zelf verantwoordelijk voor de eigendommen die u meeneemt naar ons ziekenhuis. Voor schade of verlies ervan aanvaardt Reinier de Graaf geen aansprakelijkheid.

Bent u van mening dat u schade heeft geleden, bijvoorbeeld als gevolg van een medische behandeling, en wilt u deze schade vergoed krijgen? Dan dient u het ziekenhuis schriftelijk aansprakelijk te stellen. Hierbij moet u aangeven wat de oorzaak en de omvang van de schade is. Als het voor de beoordeling van uw claim nodig is om relevante medische gegevens op te vragen, dan wordt hiervoor uw toestemming gevraagd. U ontvangt bericht over de wijze van afhandeling van uw schadeclaim. U kunt uw brief richten aan het bestuurssecretariaat van ons ziekenhuis via dit e-mailadres: secretariaatrvb@rdgg.nl.

Onze huisregels

Reinier de Graaf verleent u graag de best mogelijke zorg. Onze huisregels zijn bedoeld om een veilige en prettige sfeer voor onze patiënten, bezoekers en medewerkers te waarborgen. Een sfeer waarin we rekening houden met elkaar en ons verplaatsen in de situatie van anderen. Dat geeft u een prettiger verblijf en ons meer werkplezier. Daarom vragen we u zich samen met ons aan deze huisregels te houden. Onze volledige huisregels kunt u opvragen bij de receptie in Delft en vinden op www.reinierdegraaf.nl/praktischeinformatie/huisregels/.

Onze Cliëntenraad

Omdat u als patiënt bij ons centraal staat, hecht ons ziekenhuis veel waarde aan uw mening. De onafhankelijke Cliëntenraad speelt daarin een belangrijke rol. De raad wil bijdragen aan de kwaliteit van zorg door vanuit het perspectief van de patiënt adviezen te geven aan het ziekenhuis. De leden wonen allemaal in het verzorgingsgebied van ons ziekenhuis. Wilt u meer weten over de Cliëntenraad, kijk dan op www.reinierdegraaf.nl/over_ons/cliëntenraad/ of vraag bij onze receptie in Delft naar de folder Cliëntenraad.

Het stiltecentrum

Wanneer u behoefte heeft aan een moment voor uzelf, kunt u terecht in ons stiltecentrum in Delft.

Betaling

Rekening en kosten

Na afloop van uw behandeling sturen wij één rekening voor alle afspraken, onderzoeken en behandelingen die u heeft gehad. Behandelingen die in het basispakket van de zorgverzekering zijn opgenomen, vergoedt uw zorgverzekeraar. Er is echter ook een aantal behandelingen waarvan de kosten niet in het basispakket zijn opgenomen. Cosmetische operaties en sterilisaties vallen bijvoorbeeld niet onder de basiszorg.



Betaalafpraak

Wij adviseren u voordat u een behandeling ondergaat die niet in het basispakket zit, na te gaan bij uw verzekeraar of u daarvoor aanvullend verzekerd bent. Kiest u voor een behandeling die uw zorgverzekeraar niet vergoedt, dan maken wij een betaalafpraak met u. Een van de afspraken is dat u een voorschot moet betalen.

Financieringsstelsel ziekenhuizen

Realiseert u zich dat het eerste consult bij uw specialist telt als het begin van de behandeling. De hele behandeling wordt vanaf het eerste tot en met het laatste consult in één keer berekend (Diagnosebehandelcombinaties, DBC's) en de rekening daarvan beoordeelt uw verzekeraar onder de voorwaarden die op dat moment golden. Voor elke denkbare klacht zijn de diagnose, de behandeling en de kosten in kaart gebracht en voor elke DBC is een tarief vastgesteld.

Op www.reinierdegraaf.nl vindt u ook een lijst van zorgverzekeraars waarmee Reinier de Graaf een zorgcontract heeft afgesloten. U kunt er ook veel gestelde vragen vinden over DBC. Voor vragen over tarieven en rekeningen kunt u contact opnemen met de afdeling Zorgadministratie van maandag tot en met donderdag van 08.00 tot 16.00 uur, 015 - 260 37 94, of via e-mail zorgadministratie@rdgg.nl.