

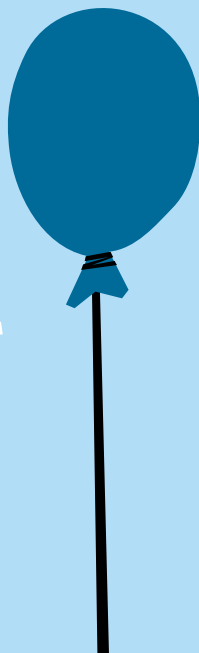
Alles voor jou. En meer!

ALGEMENE PATIËNTENBROCHURE



Beter worden doe je Samen.

Heb je vragen of een goede tip?
We denken graag met je mee, want
samen maken we de zorg nóg beter!



Welkom bij DeKinder Kliniek

Alles voor jou. En meer!

Misschien kom je binnenkort bij ons langs, of ben je nieuwsgierig naar wie we zijn en wat we doen. Wat de reden ook is, we vinden het belangrijk dat iedereen zich welkom voelt bij ons. En het mooie is: je hoeft niet altijd in DeKinderkliniek aanwezig te zijn om ons te leren kennen. Via onze digitale kanalen bieden we steeds meer zorg en ondersteuning aan. Mooi toch?

Wij geloven dat alle kinderen en jongeren beter, sneller en eenvoudiger geholpen worden als we samenwerken. Dat doen we elke dag weer, vanuit ons hart! En waar mogelijk zetten we dat stapje extra.

Bij ons staan kinderen en jongeren centraal als serieuze gesprekspartners. In een warme, gastvrije omgeving benaderen we je met een open blik en aandacht voor alles wat jou uniek maakt. En dát is precies hoe zorg hoort te zijn.

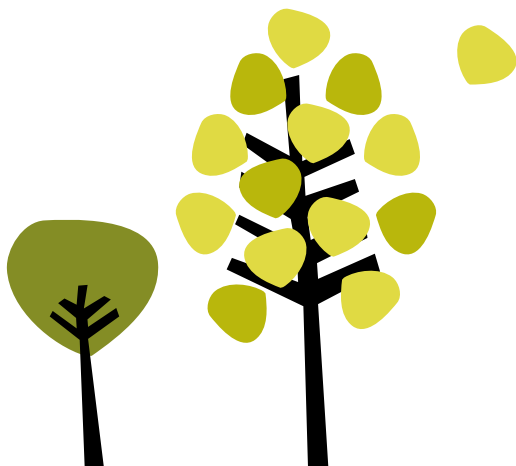
Norbert van den Berg

Kinderarts en mede-oprichter



Meer weten?

Via de QR-codes in de brochure
vind je onze informatie online!



Inhoud:

1. WIE ZIJN WIJ?
2. BEHANDELING
3. WERKWIJZE
4. HANDIG OM TE WETEN
5. BEREIKBAARHEID

WIE ZIJN WIJ?

Dit is DeKinderkliniek!

DeKinderkliniek is een Zelfstandig Behandel Centrum voor kinderen en jongeren van 0 tot 18 jaar. Goede zorg vraagt om samenwerking tussen verschillende zorgverleners en (academische) ziekenhuizen, met expertise in de zorg voor kinderen en jongeren. Daarom bieden wij een breed scala aan zorg onder één dak: niet-acute medisch-specialistische zorg, dagbehandelingen, paramedische zorg en reguliere en specialistische Jeugd-GGZ. Dit stelt ons in staat om snel en flexibel de zorg te bieden die je nodig hebt, met korte wachttijden en een naadloze overgang tussen diagnose en behandeling waar mogelijk.

Kwaliteit en service staan centraal

Wij zijn lid van Zelfstandige Klinieken Nederland (ZKN) en worden jaarlijks door een onafhankelijk certificeringsinstituut op de toetsingscriteria van het ZKN Keurmerk beoordeeld.

DeKinderkliniek heeft een jongerenraad die de belangen van patiënten in DeKinderkliniek behartigt. Heb jij of heeft je kind een tip, suggestie of opmerking? Neem dan contact op met de jongerenraad via jongerenraad@dekinderkliniek.nl

Afspraak maken

Vul het afsprakenformulier in op dekinderkliniek.nl, mail naar afspraak@dekinderkliniek.nl of bel met ons: 036 -76 300 30



'Diagnose en behandeling gaan hand in hand.'

Psychologische zorg

Een ziekte kan grote psychische en sociale gevolgen hebben. In DeKinderkliniek hebben we een eigen KinderGGZ afdeling waar we reguliere én specialistische psychologische zorg leveren aan kinderen en jongeren van 0 tot 18 jaar. Het gaat dan om vragen die niet eenvoudig opgelost kunnen worden, omdat er vaak meerdere problemen tegelijk spelen. Voor iedereen zoeken we een passende behandeling op de polikliniek. Voor gezinnen met kinderen tot 6 jaar bieden wij ook een unieke dagbehandeling aan.

Voor een overzicht van ons zorgaanbod: kijk op [**dekinderkliniek.nl**](https://dekinderkliniek.nl) en [**dekinderggz.nl**](https://dekinderggz.nl)

BEHANDELING

Puur, eerlijk en persoonlijk.

Tijdens de behandeling willen wij jullie zo goed en eerlijk mogelijk informeren. Daarom bespreken we altijd wat jullie kunnen verwachten van een behandeling, welke resultaten mogelijk zijn en welke vervolgstappen nodig zijn. Je krijgt ook te horen bij welke symptomen je na de behandeling contact moet opnemen met de behandelend kinderarts.

Spoed!

Treden er buiten onze openingstijden complicaties op? Dan wordt bij spoedeisende zorg de behandeling overgenomen door de spoedeisende hulp van het **Flevoziekenhuis (tel. 036 - 54 543 80)**, eventueel in overleg met de huisartsenpost. Voor de diabeteszorg werken we met een 24-uurs bereikbaarheidsdienst.

Verschillende professionals

Naast de afspraak met de kinderarts, een physician assistant of een verpleegkundig specialist kan je bij ons ook terecht voor een afspraak met één van de gespecialiseerde behandelaren (zoals de kinderdiabetes-verpleegkundige, de kinderlongconsulente etc.). Zij zijn opgeleid om op bepaalde gebieden medische zorg uit te voeren onder supervisie van een andere behandelaar.

Opleiden voor de zorg van morgen

Bij DeKinderkliniek vinden we het belangrijk om kennis en ervaring door te geven. Daarom leiden wij toekomstige artsen, physician assistants, (GZ-)psychologen en orthopedagogen op. Zo dragen we bij aan de zorg van morgen.

In onze kliniek kun je daarom naast je vaste behandelaar ook co-assistenten of artsen in opleiding tot basisarts, kinderarts of huisarts tegenkomen. Binnen DeKinderGGZ zijn ook psychologen en orthopedagogen in opleiding actief. Zij werken altijd onder begeleiding van ervaren specialisten. Dat kan ook op afstand, dus zonder dat je het merkt of ziet.

Zijn er zwaarwegende bezwaren tegen de inzet van een co-assistent? Geef dit dan voor de afspraak aan.

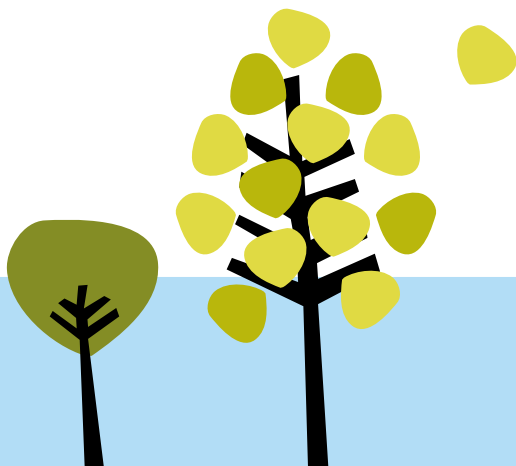
Poli-assistenten

De poli-assistenten zijn jullie aanspreekpunt en vraagbaak. Zij zorgen voor een optimale planning van alle afspraken voor onderzoeken en behandelingen. Daarnaast zijn sommigen opgeleid om specifieke onderzoeken uit te voeren en de arts of verpleegkundige te assisteren, bijvoorbeeld bij het meten en wegen of het maken van een ECG (hartfilmpje).

WERKWIJZE

Wij geloven dat jij beter,
sneller en eenvoudiger
geholpen wordt als we
**samen-
werken!**

Wij werken intensief samen met diverse zorgaanbieders, waaronder het Flevoziekenhuis, Zorggroep Almere, het Emma Kinderziekenhuis (EKZ) en Amsterdam UMC, het Wilhelmina Kinderziekenhuis (WKZ) in Utrecht en het expertisecentrum voor epilepsie en slaapstoornissen (SEIN). DeKinderkliniek is een regionaal LEEFH-centrum, waar kinderen en jongeren met een te hoog cholesterol voor specifieke onderzoeken en behandeling bij ons terecht kunnen. Er werken ook vrijgevestigde paramedici en andere zorgverleners bij ons vanuit hun eigen praktijk. Vanzelfsprekend werken we ook samen met andere lokale en regionale partijen, om zo goed mogelijk de juiste zorg op de juiste plek aan te bieden.





Wetenschappelijk onderzoek

Wij werken graag mee aan wetenschappelijk onderzoek, omdat dit de zorg verbetert. Als deelname mogelijk is, zal de behandelaar dit met je bespreken. Deelname is geheel vrijwillig en je beslist altijd zelf of je wil meedoen.

Ook stimuleren wij (kwaliteits)onderzoek, zowel binnen als buiten DeKinderkliniek, door anonieme patiëntgegevens beschikbaar te stellen. Laat het ons weten als je daar bezwaar tegen hebt.

Alles voor jou. En meer!

HANDIG OM TE WETEN

Wij werken alleen op afspraak!

We proberen de toegangstijd zo kort mogelijk te houden. Dit is alleen haalbaar als iedereen zich aan de gemaakte afspraken houdt. Eventuele spoedopnames of dagbehandelingen worden meegenomen in onze planning.

Verwijzing

- Voor een afspraak bij een kinderarts of DeKinderGGZ heb je altijd een verwijzing van een huisarts, jeugdarts of medisch specialist nodig.
- Een verwijsbrief moet door DeKinderkliniek zijn ontvangen voor wij een afspraak kunnen inplannen. De huisarts kan snel en veilig de brief via Zorgdomein versturen of je kunt deze zelf uploaden via onze website.
- Een poli-assistente neemt na het ontvangen van de verwijsbrief zo spoedig mogelijk contact op voor het plannen van een afspraak.
- Bij een verwijzing voor DeKinderGGZ plannen we een telefonische afspraak om de hulpvraag in kaart te brengen. Dit bespreken we in ons team, waarna jullie horen of DeKinderkliniek de beste plek is voor jou en met welke wachttijd je rekening kan houden. Voor een plek op de wachtlijst, hebben we een ingevuld en ondertekend toestemmingsformulier nodig.
- Op onze website is te zien voor welke zorgverleners géén verwijzing nodig is.

Afzeggen van een afspraak

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

Voorbereiding

- Via de e-mail ontvang je een bevestiging van jouw afspraak en de benodigde informatiefolders. Een paar dagen voor de afspraak ontvang je ter herinnering een extra e-mail en/of een sms op het bij ons bekende nummer.
- Heb je voor een afspraak speciale voorbereiding nodig, dan krijg je hier informatie over van de poli-assistente of de behandelaar bij het maken van de afspraak.
- Vragen we voorafgaand aan de afspraak een vragenlijst in te vullen? Doe dit dan op tijd, voor sommige vragenlijsten zijn gegevens over meerdere dagen nodig.

Meenemen

- We controleren bij de eerste afspraak jouw identiteit; dit geldt voor kinderen en jongeren van alle leeftijden! Vergeet niet je ID-kaart of paspoort mee te nemen.
- Bij een eerste afspraak registreren we de reden van verwijzing, gegevens van het kind (geboortedatum, BSN), adres, huisarts, apotheek en verzekeringsgegevens. Wij verzoeken deze gegevens bij een eerste bezoek aan DeKinderkliniek beschikbaar te hebben.
- Graag bij ieder bezoek alle actuele medicijnen meenemen.

Begeleiding

Kinderen en jongeren onder 16 jaar moeten worden begeleid door ouder(s) of verzorger(s).

Goed voorbereid naar je afspraak

Wij vinden het belangrijk dat kinderen, jongeren en ouders of verzorgers actief meedenken en meebeslissen. Het helpt als je van tevoren vragen opschrijft of samen nadenkt over wat je belangrijk vindt. Samen kiezen we de zorg die het beste past.



HANDIG OM TE WETEN

MijnKinderkliniek

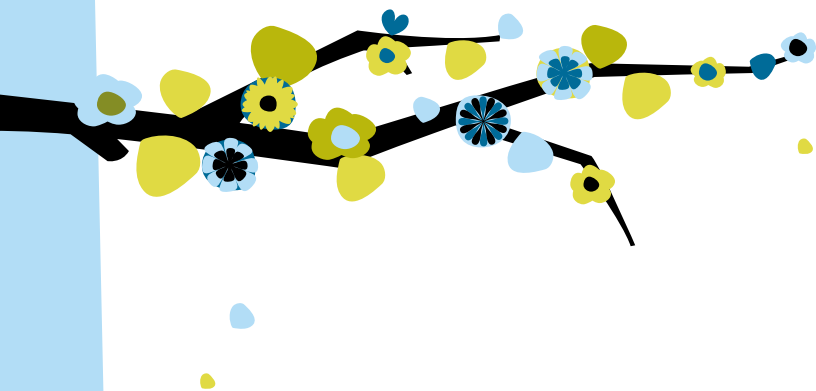
Via MijnKinderkliniek hebben jij en je ouder(s) of verzorgers toegang tot je eigen medische gegevens, afspraken en verslagen. Zo kun je deels teruglezen wat er is besproken en je goed voorbereiden op een volgende afspraak.

Digitale afspraak

Soms kan een afspraak ook digitaal plaatsvinden, als dit past bij jouw behandeling. Dat scheelt een bezoek aan de kliniek. Heb je hier de voorkeur voor? Laat het ons gerust weten.

Belangrijk om vooraf te melden

Als je kind een besmettelijke ziekte heeft, zoals waterpokken, neem dan voor het bezoek eerst telefonisch contact met ons op. Zo nodig maken we een nieuwe afspraak. In sommige gevallen kunnen we de afspraak ook omzetten naar (video)belafspraak.



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 het consult aanwezig is, vertegenwoordigt en informeert die de andere ouder over de inhoud van het consult.



GOED GEREGLD

Ziektekostenverzekering: een jaarlijkse keuze

Een goede ziektekostenverzekering is van groot belang. Bekijk daarom ieder jaar aan het einde van het jaar goed welke verzekering het beste bij jouw situatie past. DeKinderkliniek heeft contracten met zorgverzekeraars voor de medisch specialistische kindergeneeskundige zorg. Dit betekent dat wij de declaraties voor deze zorg direct bij de verzekeraar indienen. We mogen deze declaratie alleen indienen als we de identiteit van de patiënt hebben kunnen vaststellen, dus het is belangrijk je paspoort of ID-bewijs mee te nemen naar de eerste afspraak. Er is geen eigen risico of eigen bijdrage voor de zorg, binnen de basisverzekering, voor kinderen en jongeren van 0 tot 18 jaar. Wel kunnen kosten in rekening worden gebracht als je een afspraak niet (tijdig) hebt afgezegd.

Voor de paramedische zorg, zoals de diëtist of fysiotherapeut, hangt de vergoeding af van de gekozen zorgverzekeraar en het soort aanvullend pakket dat eventueel is afgesloten. In die gevallen kan het voorkomen dat de factuur niet rechtstreeks naar de zorgverzekeraar gaat en wordt toegestuurd naar het bij ons bekende adres. De voorwaarden zijn te vinden op de website van de zorgverzekeraar. Heb je vragen over de vergoeding, neem dan contact op met je eigen zorgverzekeraar.

Voor de psychologische zorg en de curatieve GGZ voor kinderen van 0 tot 18 jaar is een overeenkomst afgesloten met de gemeente Almere. Wij vragen de gemeente toestemming voor het starten van een traject. Woon je buiten Almere? Dan is er toestemming van jouw gemeente nodig.

Privacywetgeving

Wij vinden het beschermen van jouw gegevens belangrijk. In ons privacy statement beschrijven we hoe we persoonsgegevens van ouder(s)/ verzorger(s)/jongere(n) en kinderen verwerken en worden jouw rechten vermeld. Ga naar de website om de meest actuele versie te raadplegen. Heb je na het lezen vragen? Stel ze gerust!

Met de zorgverzekeraar (voor kindergeneeskundige zorg), de gemeente (voor psychologische zorg) en het CBS worden gegevens uitgewisseld die noodzakelijk zijn voor het factureren van de geleverde zorg en het toetsen van de kwaliteit van zorg. Als je dat niet wil, laat het je behandelaar weten.

Jouw behandelaar informeert jouw huisarts en de verwijzer over het afronden van jouw behandeling bij DeKinderkliniek. Als je dat niet wil, laat het ons weten.

Wij waarderen jouw mening!

Jouw ervaring is voor ons van onschatbare waarde en helpt ons de zorg voortdurend te verbeteren. Daarom vragen we regelmatig om feedback via verschillende kanalen, zoals de Jeugdthermometer, CareRate en ZorgkaartNederland. Deel jouw ervaringen en help ons te blijven verbeteren!

Laat het ons weten

Bij DeKinderkliniek doen we er alles aan iedereen zo goed mogelijk te helpen. Toch kan het gebeuren dat je ergens niet tevreden over bent. Laat het ons dan vooral weten, samen kijken we graag naar een oplossing. Je kunt je ervaring bespreken met de medewerker over wie je niet tevreden bent, of met een andere collega. Lukt het niet om er samen uit te komen? Dan staat onze klachtenfunctionaris voor je klaar. Die denkt graag met je mee om te kijken hoe we het kunnen oplossen en hoe we onze zorg kunnen blijven verbeteren.

Heb je juist een fijne ervaring gehad of een goede tip? Daar worden we ook blij van! Deel je ervaring via **dekinderkliniek.nl/rate** of **zorgkaartnederland.nl**.

Wil je een klacht indienen? Dat kan op de volgende manieren:

- Vul het klachtenformulier in op onze website.
- Neem rechtstreeks contact op via **klachtenfunctionaris@dekinderkliniek.nl** of bel ons op **036 – 76 300 30**.

Kom je er samen met ons niet uit?

Dan kun je terecht bij de Klachtencommissie of de Geschillencommissie. Op onze website vind je de contactgegevens en meer informatie.

Alles voor jou. En meer!

BEREIKBAARHEID

Auto

DeKinderkliniek bevindt zich in het centrum van Almere tussen het Stadhuis en het Weerwater. Ons gebouw (Floor) ligt tegenover het Flevoziekenhuis. Parkeren is mogelijk op de omliggende parkeerterreinen. Kijk voor de huidige parkeertarieven op de website van Gemeente Almere of maak gebruik van een parkeerapp.

Openbaar vervoer

Er is een bushalte aanwezig op 5 minuten loopafstand van DeKinderkliniek. Alle informatie over de lijnnummers, busroutes, reisproducten, verkooppunten en de haltetijden vind je op de website allGobus.nl.

Vanaf het NS-station Almere Centrum is het ongeveer 15 minuten lopen richting het centrum, via het Stationsplein, de Stationsstraat en rechtdoor langs het Stadhuis. Kijk voor actuele tijden, routes en reisproducten op ns.nl.

Openingstijden

Maandag van 8.30 – 20.00 uur, dinsdag t/m vrijdag van 8.30 – 17.30 uur. Let op: de receptie bevindt zich op de 2e verdieping. Graag altijd eerst hier aanmelden zodat de behandelaar weet dat je aanwezig bent.

Adres

DeKinderkliniek Almere

Gebouw Floor
Hospitaaldreef 29
1315 RC Almere

T: 036 - 76 300 30



Telefonische bereikbaarheid

Wij zijn telefonisch bereikbaar tussen 8:30 – 12:15 uur en van 13:00 – 16:00 uur. Buiten onze telefoontijden is ons nummer doorgeschakeld naar het Flevoziekenhuis, waar je – alleen voor spoedgevallen – kan vragen naar de dienstdoende kinderarts. Dit geldt alleen als het om dezelfde klacht gaat als waarvoor je eerder in DeKinderkliniek bent geweest.

Huisarts of spoedpost

Als er sprake is van een nieuwe/andere klacht of de klacht heeft geen spoed, dan kan je **contact opnemen met de huisarts of buiten kantoortijden bellen met de spoedpost 036 - 54 543 80.**

Liever online?

Met vragen kan je vanzelfsprekend terecht bij onze poli-assistenten. Ook kan je een vraag stellen via onze website of direct per mail naar: **afspreek@dekinderkliniek.nl**

Beveiligd een bericht sturen kan via een speciale link op onze website.



Alles voor jou. En meer!

Puur en persoonlijk.

Gezondheidszorg voor kinderen en jongeren van 0-18 jaar

Bij DeKinderkliniek draait alles om kinderen, jongeren en hun ouders of verzorgers. Wij geloven dat zorg beter werkt als die eerlijk, persoonlijk en dichtbij voelt. Daarom creëren wij een plek waar je je thuis voelt, of je nu kind, jongere of ouder bent.

Kenmerk van onze aanpak is: 'Beter worden doe je samen!'. We willen voorkomen dat kinderen onnodig in een ziekenhuis worden opgenomen. In plaats daarvan zorgen wij dat zij in hun vertrouwde omgeving kunnen herstellen, groeien en zich veilig voelen.

Onze zorg is compleet, medisch én niet-medisch, en afgestemd op wat jij nodig hebt. En omdat het soms gewoon snel moet, zijn wij flexibel en dichtbij. Met vrijwel alle zorg onder één dak.

Volg jij ons al?

Wij delen ook veel handige tips en leuke weetjes via **facebook** en **instagram**!

