

# Het Patiëntenservicepunt

Patiëntenvoorlichting

## Het "Patiëntenservicepunt"

**Het Patiëntenservicepunt is in het ziekenhuis een centraal punt voor patiënten, hulpverleners en andere geïnteresseerden**

### **Waarom zo'n aanspreekpunt?**

De hulpverleners waar u mee in aanraking komt geven u mondeling voorlichting over de ziekte, het onderzoek en de behandeling. Vaak is het prettig om die informatie nog eens na te lezen. Daarom is er over veel voorkomende onderzoeken en behandelingen in het Westfriesgasthuis voorlichtingsmateriaal gemaakt. Daarnaast is gebleken dat er behoefte is aan een centraal punt waar alle belangstellenden terecht kunnen voor informatie.

### **De taak van het Patiëntenservicepunt**

- Informatiemateriaal

De medewerkers van het Patiëntenservicepunt geven op verschillende wijzen informatie. In de meeste gevallen kunnen zij direct de gevraagde informatie verschaffen. Als dat niet mogelijk is, zoeken ze dit uit of verwijzen u naar personen of instanties die wel een antwoord op de vraag hebben, zoals bijvoorbeeld een patiëntenvereniging of een internetadres.

- Inzage medisch dossier

U kunt een verzoek indienen tot het verkrijgen van inzage in uw medisch dossier. Hieraan zijn geen kosten verbonden. Voor meer informatie verwijzen wij u naar de folder "Begeleiding bij inzage medisch dossier".

- Kopie medisch dossier

U kunt een verzoek indienen tot het verkrijgen van een kopie van uw medisch dossier. Hieraan zijn kosten verbonden. Voor meer informatie verwijzen wij u naar de folder "Het aanvragen van een kopie uit uw medisch dossier".

- Duplicaten röntgenbeelden

U kunt, voor eigen gebruik en tegen betaling van € 12,50 uw digitale röntgenbeelden opvragen. Indien u voor medische doeleinden uw digitale röntgenbeelden nodig heeft kan het desbetreffende ziekenhuis de beelden opvragen bij de afdeling medische beeldvorming. Voor meer informatie verwijzen wij u naar de folder "Het aanvragen van duplicaat röntgen-beelden".

## **Klachtbemiddeling**

Een ziekenhuis is voor een buitenstaander vaak groot en complex. Er kan wel eens iets misgaan of niet volgens verwachting verlopen. Positieve of negatieve opmerkingen over uw behandeling en/of verblijf in het ziekenhuis kunnen bij het Patiëntenservicepunt gemeld worden. Wellicht leveren deze een bijdrage aan het verbeteren van de organisatie van het ziekenhuis. De medewerker luistert naar uw klacht of opmerking en zorgen ervoor dat deze op de juiste plaats terecht komt. In dat geval vervullen zij een bemiddelende rol tussen patiënt en ziekenhuis.

Voor uitgebreidere informatie over klachtbemiddeling verwijzen wij u naar de folder "Ontevreden? Heeft u klachten of suggesties, laat het ons weten!", verkrijgbaar bij het Patiënten Servicepunt.

## **Waar vind u het Patiëntenservicepunt**

Het Patiëntenservicepunt is gevestigd in de centrale hal op de begane grond.

Onze informatiebalie is geopend van maandag t/m vrijdag van 8.15 uur tot 16.30 uur.

Telefonisch kunt u ons bereiken op nummer 0229-257 613.

### **Ons postadres:**

Westfriesgasthuis  
Postbus 600  
1620 AR Hoorn  
t.a.v. Patiëntenservicepunt

Ons e-mail adres: [zorginformatiepunt@westfriesgasthuis.nl](mailto:zorginformatiepunt@westfriesgasthuis.nl)

FLD-00769-NL \ 13-06-2018

**Westfriesgasthuis**

Maelsonstraat 3  
Postbus 600, 1620 AR Hoorn  
Telefoon: 0229 257 257  
[www.westfriesgasthuis.nl](http://www.westfriesgasthuis.nl)

**Locatie Enkhuizen**

Molenweg 9b  
1601 SR Enkhuizen  
Telefoon: 0228 312 345

**Locatie Heerhugowaard**

Middenwaard 45  
1703 SC Heerhugowaard  
Telefoon: 072 575 3030