



Inhaltsverzeichnis

Безопасность и служба охраны	3
Библиотека	3
Больничные кассы	3
Бюро находок	3
Время посещения	3
Выписка.....	4
Гардероб.....	4
Гостевой дом для пациентов	4
Дополнительные услуги	5
Жалобы	5
Инвалидные коляски	5
Интернет	6
Кафетерий.....	6
Киоск	6
Курение.....	6
Парикмахерская	7
Парковка	7
Пеленальная комната.....	7
Питание.....	7
План клиники	8
Почта и почтовые ящики	8
Почтовый адрес	8
Правовой отдел, секретариат	9
Прибытие.....	9
Приемное отделение	9
Амбулаторный прием.....	9
Прием в стационар	9
Приемное отделение скорой помощи	10

1

© by Irina Hobbensiefken



Расписание движения общественного транспорта и билеты.....	10
Расчетная касса клиники.....	10
Туалеты для инвалидов.....	10
Сберкасса.....	11
Служба духовной и психологической поддержки.....	11
Служба помощи аахенской клиники («зеленые дамы»).....	11
Социальная служба.....	12
Такси.....	12
Телевидение и радио.....	12
Телефон.....	13
Телефон для пациентов.....	13
Телефоны общего пользования.....	13
Ходатай по делам пациентов.....	13
2 Ценные вещи.....	13
Цветочный магазин.....	14
Что делать при пожаре.....	14



Безопасность и служба охраны

Бюро службы безопасности находится на первом этаже, справа от эскалатора. Внутренний телефон: **99-80039**, городской: **(0241) 80-80039**. Вы можете обратиться сюда, если вы заметили что-то, что кажется вам странным или подозрительным, если вы что-то потеряли или подозреваете кражу своих вещей.

Часы работы: с 7:30 до 15 часов.

Указание: Бюро службы безопасности, являющееся одновременно и бюро находок, в скором времени переедет в другое помещение.

Наши сотрудники службы охраны находятся в вашем распоряжении также ночью и по выходным дням: пост управления расположен на этаже **-2 (лифт А5)** в помещениях приемного отделения скорой помощи. Бюро открыто круглосуточно.

Внутренний телефон: **99-88713**, городской – **(0241) 80-88713**. Кроме этого, вы можете позвонить по экстренному номеру **99-114** с любого больничного телефона.

3

Библиотека

Служба помощи при клинике и служба духовной поддержки предлагают пациентам на время лечения в клинике библиотечные услуги. Свежие газеты и журналы (в том числе, на русском языке) вы можете приобрести ежедневно в киоске, находящемся в вестибюле.

Больничные кассы

В вестибюле клиники находятся сервисные представительства двух крупных больничных касс – ВЕК и АОК.

Бюро находок

Бюро находок располагается на 1-м этаже, справа от эскалатора, в помещении службы безопасности. **Телефон: 99-80039 (внутренний) и (0241) 80-80039 (городской).**

Время посещения

Для больничных отделений не существует ограничений часов посещения. Но, уважая состояние других пациентов и их право на покой, мы рекомендуем гостям ограничить время посещения с 9 до 19 часов.



Комнаты отдыха вне больничных отделений открыты с 7 до 23 часов. Пожалуйста, сообщите персоналу отделения, если вы хотите отлучиться туда со своими гостями.

Значительные ограничения времени посещения действуют в отделениях интенсивной терапии и реанимации. Действующие там часы посещения вы можете узнать у сотрудников этих отделений. У них же можно выяснить, имеете ли вы право приводить туда с собой детей.

Выписка

Лечащий врач, по договоренности с вами, назначает день выписки из больницы. При этом может возникнуть необходимость дополнительных услуг. При этом речь может идти о врачебных мероприятиях после выписки, надомном медицинском обслуживании или перевозке больничным транспортом. Для этого вы можете воспользоваться помощью и поддержкой социальной службы клиники.

Пожалуйста, не забудьте сняться с регистрационного учета в больничной регистратуре. Регистратор оповестит вас о необходимых формальностях. Речь может идти, например, о доплатах в больничную кассу за время пребывания в клинике.

4

Не забудьте произвести окончательный расчет по телефонной карточке. В кассовом телефонном автомате в вестибюле вы можете получить обратно оплаченный вами при приеме залог за телефонную карточку и еще не использованный остаток денег на вашем телефонном счете. После завершения расчета карточка остается в автомате.

Если вы покидаете больницу по собственному желанию, без разрешения лечащего врача, то клиника не принимает на себя ответственность за дальнейшее состояние вашего здоровья. Тем не менее, вам необходимо снять в регистратуре с учета и в этом случае.

Гардероб

Посетители клиники могут использовать автоматический бесплатный гардероб, находящийся рядом с входным вестибюлем.

1-й этаж: коридор В, слева за эскалатором.

Гостевой дом для пациентов

В гостевом доме для пациентов имеются 6 одноместных номеров, 10 двухместных и пять специальных номеров повышенной вместимости для пациентов, проходящих амбулаторное лечение, и для родственников стационарных пациентов. Все номера оборудованы душами, туалетами, имеют



телефон, телевизор, балкон или террасу. 8 номеров – это апартаменты с собственной маленькой кухней.

Имеются ли во время вашего пребывания свободные номера и сколько они стоят, вы можете узнать по внутреннему телефону из клиники по номеру **99-83000**. Из города вы можете позвонить в дом для гостей по телефону (0241) 80-83000 или написать запрос по электронному адресу patientengaestehaus@ukaachen.de.

Дополнительные услуги

Многие услуги, которые сделают ваше пребывание в клинике более приятным и комфортным, вы получите у нас автоматически. Например, размещение в двухместной палате или оснащение радио- и телеприборами. Если кроме этого вам потребуются дополнительные услуги, укажите на это в регистратуре при приеме в клинику. Такие услуги вам надо будет оплатить отдельно. При этом речь может идти, например, о размещении в одноместной палате. Мы просим вас, однако, учесть: мы можем удовлетворить вашу просьбу о предоставлении отдельной палаты только в том случае, если в настоящий момент имеются свободные одноместные комнаты. Дальнейшую информацию об ассортименте и стоимости дополнительных услуг вы найдете в специальном каталоге клиники, имеющемся в каждой регистратуре.

5

Жалобы

Если в ходе вашего пребывания в клиники у вас возникли недовольства и жалобы или проблемы, то вы или ваши близкие можете обратиться с ними в специальные службы рассмотрения жалоб пациентов:

Сильке Тайзен, Медицинская дирекция

Внутренний телефон для пациентов: **99-89065**, городской телефон: **(0241) 80-89065**

Email: stheisen@ukaachen.de

Лифт А2, этаж 3, кабинет 9

Инвалидные коляски

Вам или вашим близким тяжело преодолевать пешком дальние расстояния в клинике? Это не проблема. У главного входа и в приемном отделении скорой помощи вы найдете парк прокатных инвалидных колясок (залог: 2 евро). Приемная скорой помощи находится на этаже **-2, лифт А5**. Кроме этого, в отделениях стационаров клиник есть собственные инвалидные коляски и другие вспомогательные средства передвижения. Все коридоры и палаты в клинике пригодны для проезда инвалидных колясок.



Интернет

Вы хотите пользоваться своим ноутбуком и интернетом? Тогда вы должны следить за тем, чтобы сетевая WiFi-карта была выключена. Выход в Интернет возможен для пациентов только через аналоговый модем (56 КБ). Поэтому ваш компьютер должен иметь либо встроенный, либо дополнительно подключаемый модем. Кроме этого, вам понадобится стандартный телефонный кабель с TAE-разъемом. Выход осуществляется либо через провайдера T-Online, либо через местный телефонный номер. Использование специальных телефонных номеров для выхода в Интернет не поддерживается. Набрав номер интернетного провайдера, задайте, пожалуйста, «а».

Кафетерий

Кафетерий для пациентов и посетителей находится в вестибюле на эмпоре, куда можно подняться по лестнице, находящейся рядом с главным входом. Кроме этого, пациенты и посетители могут воспользоваться широким выбором блюд и напитков в ресторане для персонала (вход с гостевой карточкой, которую можно приобрести в автомате в вестибюле).

6

Часы работы: **с понедельника по пятницу с 8 до 20 часов**
в субботу: с 10 до 19 часов
в воскресенье: с 10 до 19 часов

Киоск

Часы работы: **с понедельника по пятницу с 6:30 до 20 часов**
суббота: с 7 до 19 часов
воскресенье: с 9:30 до 18 часов

Место расположения: входной вестибюль

В киоске вы можете приобрести свежие газеты (в том числе, на русском языке), напитки, игрушки, кондитерские изделия, сэндвичи и пр.

Курение

В помещениях Университетской клиники Аахене действует генеральный запрет курения. Исключения сделаны для специально указанных помещений рядом с главным входом, в части кафетерия, и в следующих комнатах отдыха для пациентов:

7-й этаж: В2, комната 8, С1, комната 3
8-й этаж: В2, комната 8, С1, комната 13
9-й этаж: С3, комната 13, С6, комната 36



Кроме того, курение разрешено в следующих внутренних дворах:

Первый этаж: между лифтами В2 и С3, между В4 и С5 и у С6
Этаж -2: между лифтами С1 и С2 и D1 и D2

Парикмахерская

При желании вы можете воспользоваться в клинике услугами парикмахера. Парикмахерская находится на **8 этаже, коридор В, комната 8 а** (рядом с лифтом В3). Назначить время приема вы можете по телефону. Для этого вам необходимо нажать сначала кнопку F1 (активация), а затем набрать номер **8883713**.

Часы работы парикмахерской:
вторник, среда и пятница с 9 до 18 часов.

Парковка

7

Рядом с университетской клиникой находится большая открытая бесплатная стоянка для автомобилей. Кроме этого, напротив главного входа располагается бесплатные места парковки для инвалидов и платные места для кратковременной парковки. При въезде вы на платную стоянку получите квитанцию. Кассовый автомат для ее оплаты находится на **первом этаже за эскалатором**.

Пациенты, не способные передвигаться самостоятельно, могут на такси или автомобиле быть доставлены до приемной неотложной помощи. Эта приемная находится вблизи от главного входа (этаж -2), проезд к ней обозначен с помощью указателей.

Пеленальная комната

Пеленальная комната находится на первом этаже между лифтами **В3 и В4, помещение 17 а**.

Питание

В Университетской клинике вы можете сами выбирать себе блюда из нескольких меню. Медицинский персонал отделения предложит вам предварительно все возможные варианты меню в письменном виде (формуляр). В этом формуляре вы можете выбрать блюда на завтрак, обед и ужин на послезавтра. Если вам необходима специальная диета, возможности выбора, к сожалению, несколько ограничены.



Завтрак в клинике	с 8:30 до 9:00
Обед	с 12:30 до 13:00
Ужин	с 17 до 17:30

План клиники

На информационном табло при главном входе находится план размещения служб Университетской клиники. На плане указаны места расположения поликлиник, специализированных больниц, отделений и других подразделений и административных единиц клиники. Если вы пройдете через вестибюль к **проходу В и В-лифтам**, то оттуда слева и справа от вестибюля вы сможете подняться к поликлиникам или больничным отделениям. Все регистратуры на этажах находятся вблизи **В-лифтов**. Рядом со всеми лифтами также находятся планы здания и соответствующего этажа. Не стесняйтесь спрашивать, как вы можете пройти к нужному вам отделению. Рядом всегда найдется сотрудник клиники, который охотно поможет вам.

Почта и почтовые ящики

8

Автомат по продаже почтовых марок и почтовый ящик находятся во входном вестибюле рядом с киоском.

Почта забирается: с понедельника по пятницу – в 16:45
в субботу – 13:15
воскресенье – 9:45

Почтовый адрес

Почтовый адрес Университетской клиники Аахена следующий:

Universitätsklinikum Aachen,
Pauwelsstraße 30
52074 Aachen
Тел.: +49 241 80-0 или 80-84444
E-Mail: info@ukaachen.de
Web: www.ukaachen.de

Если вы хотите получать в клинике свою почту, не забудьте, пожалуйста, наряду с почтовым адресом клиники вписать свою фамилию, этаж, отделение и коридор, в котором находится ваша палата.



Правовой отдел, секретариат

Внутренний телефон: 99-89717

Городской телефон: (0241) 80-89717

Вы можете обратиться также в наш Телефонный центр.

Для этого наберите номер **99-84446 (внутр.)** или **(0241) 80-84446**.

Кроме того, в клинике есть служба ходатайства для пациентов, которая заботится о рассмотрении жалоб и предложений со стороны пациентов и посетителей клиники.

Прибытие

Непосредственно перед главным входом в Университетскую клинику находятся автобусные остановки, где останавливаются автобусы под номерами **3а, 3б, 5, 33, 45 и 70**. Расписания движений поездов вы найдете на самих остановках и на информационном стенде в вестибюле.

С порядком подъезда к клинике на автомашине вы можете ознакомиться в пункте «Парковка».

9 Приемное отделение

Амбулаторный прием

Для прохождения амбулаторного обследования и лечения в поликлиниках Университетского центра вам или направившему вас врачу необходимо назначить предварительно время приема в регистратуре соответствующей поликлиники. Рекомендуется принести с собой результаты актуальных обследований, например, результаты анализов или рентгеновские снимки. Пациенты, застрахованные в государственных больничных кассах, должны иметь при себе, наряду со страховой карточкой, направление (направление в поликлинику) от своего лечащего врача. Иностранцы, оплачивающие свое лечение сами, должны предъявить в регистратуре оплаченный авансовый счет за лечение. Кроме того, в поликлиниках существует целый ряд специализированных информационных и лечебных мероприятий (например, для диабетиков). Вы можете записаться на такие курсы, позвонив либо по внутреннему телефону для пациентов **99-84446**, либо по обычному городскому телефону **(0241) 80-84446** в наш Телефонный центр.

Прием в стационар

Если вы поступаете на заранее оговоренное стационарное лечение в клинику, то вам необходимо обратиться в регистратуру соответствующей специализированной больницы. Если вы не в состоянии сами явиться в приемное отделение, то попросите родственника или близкого человека, который по вашему поручению может дать всю необходимую информацию о вас регистратору. Разумеется, наши



сотрудники готовы прийти к вам в палату, если вы не можете передвигаться или тяжело переносите нагрузки. Регистратуры всех специализированных больниц открыты каждый день, включая праздничные и выходные дни, с 7 до 17 часов. При необходимости вы можете у главного входа в Центр в информационном окошке получить данные о точном расположении нужной вам регистратуры. Иностранцы, поступающие на стационарное лечение, должны предъявить оплаченный в кассе клиники авансовый счет за лечение.

Приемное отделение скорой помощи

При внезапном тяжелом недомогании или при несчастном случае вы можете обратиться за экстренной помощью в приемное отделение скорой помощи. Оно открыто постоянно и круглосуточно, в том числе, и отделение скорой стоматологической помощи. Более подробную информацию вы можете получить в Телефонном центре клиники по номеру **(0241) 80-84444**.

Расписание движения общественного транспорта и билеты

Расписание движения транспорта и автомат по продаже проездных билетов вы найдете в вестибюле за эскалатором.

Расчетная касса клиники

В расчетной кассе вы можете осуществить наличную оплату в больничную кассу или оплатить счета за стационарное пребывание, заплатить ежеквартальный медицинский сбор (для пациентов, имеющих немецкую медицинскую страховку) или произвести авансовый платеж. После оплаты счет возвращается вам для предъявления в соответствующей регистратуре.

Часы работы: с понедельника по пятницу с 10 до 17 часов

Место расположения: входной вестибюль, первый этаж, слева от эскалатора.

Туалеты для инвалидов

Туалеты для инвалидов находятся в следующих местах:

Этаж -2: у лифта В6, помещение 31
Первый этаж: между лифтами В6 и В5, помещение 24
между лифтами В5 и В4, помещение 17а
3-й этаж: у лифта В6, помещение 24
5-й этаж: у лифта В2, помещение 7



Сберкасса

Часы работы:
с понедельника до среду с 8:30 до 16:30
четверг с 8:30 до 17:30
пятница с 8:30 до 16:00

Кроме этого, для съема наличных денег вы можете воспользоваться круглосуточно работающим банкоматом.

Место расположения: **входной вестибюль**

Служба духовной и психологической поддержки

Если во время пребывания в клинике вам будет нужна профессиональная психологическая или духовная поддержка, то мы охотно поможем вам и пригласим сотрудников католической или евангелической службы поддержки нашей клиники. Кроме этого, вы можете и сами обратиться к ним по телефонам:

11 **Евангелическая духовная поддержка: 99-89446 (внутр.) и (0241) 80-89446 (город.)**
Католическая служба: 99-80167 (внутр.) и (0241) 80167 (город.)

Католические и лютеранские богослужения проходят регулярно в больничной церкви. Церковь открыта постоянно, она находится в первом этаже вблизи **лифта В1**.

Недалеко от помещения церкви находится молельня для мусульман

(первый этаж, рядом с лифтом В1, комната 6).

Эта молельня также всегда открыта.

Служба помощи аахенской клиники («зеленые дамы»)

Работающие на добровольных началах сотрудники службы помощи клиники всегда найдут время, чтобы выслушать пациентов и выполнить для них небольшие поручения или совершить покупки в стенах клиники. Кроме этого, они осуществляют службу доставки книг из библиотеки для пациентов. Спонсором этой службы является Католическая Благотворительная Организация регионов города и округа Аахена, а также Евангелический Церковный Союз.

Часы приема запросов службы помощи: с понедельника по пятницу, с 9 до 10 утра. Телефонные звонки из больничных палат – бесплатные.

С вашего телефона в палате вы можете связаться со службой по номерам **99-88127** или **99-88139**.



Социальная служба

Работники социальной службы помогают решать проблемы, связанные с вашим заболеванием. Кроме того, они могут предложить пути, позволяющие вам после болезни как можно скорее снова вернуться в нормальную жизнь. Одним словом, вам следует обратиться в социальную службу при следующих проблемах:

- ✚ координация послебольничного медицинского и врачебного обслуживания
- ✚ консультации при личных, семейных и социальных проблемах
- ✚ содействие при устройстве в амбулаторные или стационарные заведения по лечению и уходу
- ✚ реабилитационные мероприятия по окончании лечения в клинике.

Ваше пожелание по получению консультации может быть передано в социальную службу через лечащего врача или другой медицинский персонал. Часто контакт происходит уже в ходе лечения по договоренности с вами.

Место расположения: этаж 1, лифт В2, бюро 2-5
Телефон: (0241) 80 89773 (город.)
99-89773 (внутр.)

12

Такси

© by Irina Hobbensiefken

Вам нужно такси? Слева от выхода находится стоянка такси. Если там нет ни одной машины, то вы можете бесплатно вызвать такси по телефонам, расположенным во входном вестибюле или в приемной скорой помощи (этаж -2, лифт А5).

Телевидение и радио

В всех больничных отделениях (за исключением реанимационных, родильных и отделений интенсивной терапии) пациенты могут бесплатно пользоваться персональными теле- и радиоприемниками, укрепленными рядом с каждой кроватью. Вам необходимы только обычные наушники. Пользование наушниками позволяет не мешать другим пациентам при просмотре программ. Наушники вы можете приобрести в регистратуре или привезти с собой из дома. Пользование собственными теле-, радио- и видеоприборами не разрешено.



Телефон

Телефон для пациентов

При приеме в больницу вы получите в регистратуре инструкцию по пользованию больничным палатным телефоном. Там же вы получите телефонную карточку со своим телефонным номером. Вам нужно внести на карточку в специальных автоматах в комнатах отдыха на **7,8 и 9 этажах** (все описано в инструкции) минимальный взнос в **10 евро** как залог за карточку и желаемую сумму для дальнейших телефонных разговоров. Если вы будете звонить со своего палатного телефона по другому больничному номеру, вам необходимо перед пятизначным номером набрать **код 99**. Такие внутренние звонки для вас будут бесплатными. Чтобы звонить в город, вам нужно нажать кнопку **F1** (активация), а потом набрать обычный городской номер с кодом города.

Телефоны общего пользования

Главный вход Входной вестибюль (оплата монетами и телефонной картой)

Приемная скорой помощи (этаж -2, у лифта А5; только с карточкой)

Гостиница для матерей (этаж -1, между лифтами D5 и B4; только с карточкой)

Поликлиники (этажи 3 и 5, у лифта B4; только с карточкой)

Детская клиника (этаж 7, рядом с лифтом B6; только с карточкой)

13

Ходатай по делам пациентов

К ходатаю по делам пациентов Эрхарду Бухвальду вы можете обратиться, если у вас есть вопросы или жалобы, которые вы не хотели бы выяснять с обслуживающим медицинским персоналом или врачами.

Вы можете встретиться с господином Бухвальдом лично **по вторникам с 14 до 15 часов**. Бюро ходатая по делам пациентов находится на первом этаже клиники, **в проходе В, кабинете № 19 (рядом с лифтом В4)**. Вы можете также позвонить ему по телефону **99-89889 (внутр.)** или **(0241) 80-89889** (городской). Кроме этого, вы можете передать ваши претензии и в письменной форме, опустив письмо в почтовый ящик ходатая на двери его кабинета.

Ценные вещи

Университетская клиника – это открытое учреждение, которое ежедневно посещают сотни людей. Среди них, к сожалению, имеются и такие, которые не остановятся перед воровством. Поэтому мы рекомендуем вам оставить ваши ценные вещи дома или передать их родственникам и друзьям при посещении. За потерю ценных вещей клиника не несет ответственности. Если вы выходите из своей палаты, то лучше взять кошелек, портмоне и телефонную карту с собой или положить их в



закрывающийся на ключ шкаф для ваших вещей. Мелкие ценные вещи и наличные деньги можно при необходимости передать обслуживающему персоналу, который уберет их в специальные сейфы, имеющиеся в больничном отделении, или сохранить до выписки в кассе клиники.

Цветочный магазин

Часы работы: с понедельника по пятницу с 10 до 17:30.

Место расположения: входной вестибюль.

Что делать при пожаре

Если вы заметите в клинике дым или огонь, оповестите, пожалуйста, экстренно персонал. Вы можете с любого телефона бесплатно позвонить в пожарную охрану УКА по **номеру 112 (даже без телефонной карты)**.

Планы эвакуации при пожаре вы найдете по всех коридорах клиники и на стенах рядом с лифтами. При пожаре очень важно закрывать все двери за собой. Это позволяет помешать быстрому распространению огня и дыма в здании.