

Beste patiënt,

Om onze bereikbaarheid en service verder te verbeteren, passen wij vanaf maandag 1 juni onze werkwijze aan.

#### Telefonische bereikbaarheid

Tussen 08:00 en 10:00 uur is er één assistente beschikbaar aan de open lijn.

In de middag, tussen 13:30 en 14:30 uur, is er eveneens één assistente telefonisch bereikbaar.

Door deze beperkte bezetting kan de wachttijd aan de telefoon oplopen. Daarom adviseren wij u om gebruik te maken van een terugbelverzoek. U hoeft dan niet te wachten en wordt op een door u gekozen tijdstip teruggebeld.

Wij verzoeken u vriendelijk om het bandje volledig af te luisteren voor verdere instructies.

Indien wij u niet kunnen bereiken, proberen wij u later nogmaals terug te bellen (mogelijk buiten het gekozen tijdstip).

#### Terugbelmodule (voorkeursroute)

Meerdere assistentes werken met onze terugbelmodule. De capaciteit wordt uitgebreid naar 100 terugbelverzoeken per dag.

Voor niet-spoedeisende vragen die wel dezelfde dag beantwoord moeten worden, vragen wij u vriendelijk om hiervan gebruik te maken.

#### Spoed

De spoedlijn is uitsluitend bedoeld voor acute medische situaties die niet kunnen wachten.

Wij houden hier toezicht op, zodat patiënten met spoed snel geholpen kunnen worden.

#### Open lijn

De open lijn willen wij zoveel mogelijk beschikbaar houden voor kwetsbare patiënten.

#### Herhaalrecepten

Voor het aanvragen van herhaalmedicatie vragen wij u gebruik te maken van de herhaalreceptenlijn of Mijn Gezondheidsnet.

Gebruikt u medicatie langdurig? Overleg dan met uw apotheek of deze in de herhaalservice geplaatst kan worden. U kunt uw medicatie dan voortaan rechtstreeks bij de apotheek ophalen, zonder iedere keer een aanvraag te doen.

Controleer daarnaast altijd het etiket van uw medicatie. Staat hierop dat er nog herhalingen beschikbaar zijn, dan kunt u direct contact opnemen met uw apotheek voor verstrekking.

#### Digitale vragen

Voor korte administratieve vragen kunt u eenvoudig gebruikmaken van Mijn Gezondheidsnet. U ontvangt dan binnen enkele dagen een reactie.

## Balie

Aan de balie worden geen afspraken meer ingepland, tenzij dit direct voortkomt uit uw bezoek bij een van onze medewerkers. Dit doen wij om uw privacy te waarborgen.

## Uw feedback

Wij zullen deze aanpassingen zorgvuldig monitoren en evalueren. Loopt u ergens tegenaan? Laat dit ons dan vooral weten.

Dankzij feedback van patiënten hebben wij deze verbeteringen kunnen doorvoeren.

Wij danken u voor uw begrip en medewerking.

Met vriendelijke groet,  
Huisartsenpraktijk Raaijmakers