HUISARTSENPRAKTIJK
Raaijmakers

PRAKTIJKORGANISATIE

Werkwijze & praktische informatie

Duidelijke informatie over afspraken, chronische zorg, telefonie, privacy en onze werkwijze.

PRAKTIJKORGANISATIE

Zo werken wij in de praktijk

Praktische informatie over onze teams, chronische zorg, afspraken, bereikbaarheid, medicatie, privacy en andere dagelijkse werkwijzen.

Uw huisartsenzorg gaat gewoon door.

Bekijk de inhoud en klik direct door naar uw onderwerp →

Inhoud

Klik op een onderwerp om direct naar dat onderdeel te gaan. De paginanummers blijven handig als u dit document print.

Praktijkorganisatie en werkwijze

Onderwerp	Pagina
1. Ons team en opleiden	3
2. Chronische zorg bij de POH	3
3. Afspraken, consulten en visites	3
4. De doktersassistente	4
5. Telefonie en terugbelmodule	4
6. MijnGezondheid.net en e-consult	5
7. Uitslagen en verwijzingen	6
8. Recepten en medicijnen	6
9. Urineonderzoek	7
10. Onderzoek en kosten	7
11. Buiten openingstijden	7
12. Niet verschenen op een afspraak	7
13. Privacy, kinderen en hulp van anderen	8
14. Toegankelijkheid en taal	9
15. Verhuizen en gezinswijzigingen	10
16. Klachten en feedback	10
17. Huisregels in één oogopslag	11

PRAKTIJKORGANISATIE & WERKWIJZE

Praktische informatie over hoe wij werken en hoe u onze zorg gebruikt.

1. Ons team en opleiden

↑ inhoud

Wat is een verpleegkundig specialist?

Een verpleegkundig specialist (VS) is een verpleegkundige met een extra opleiding op masterniveau. Onze verpleegkundig specialisten zijn hiervoor opgeleid. Verpleegkundig specialisten in opleiding werken onder passende begeleiding. Binnen hun vakgebied kunnen zij patiënten onderzoeken, een diagnose stellen, een behandeling starten en medicijnen voorschrijven. Zorgverleners kunnen altijd met elkaar overleggen om kennis te delen.

Zijn jullie een opleidingspraktijk?

Ja. Wij vinden het belangrijk dat zorgprofessionals zich kunnen ontwikkelen. Wij leiden onder andere huisartsen, verpleegkundig specialisten, praktijkondersteuners en doktersassistentes op. Mensen in opleiding krijgen begeleiding die past bij hun opleiding en ervaring.

2. Chronische zorg bij de POH

↑ inhoud

Hoe verloopt mijn controle bij de praktijkondersteuner (POH)?

Voor veel chronische controles verloopt de zorg in een vaste volgorde. De POH is de praktijkondersteuner huisarts. Zo kunnen we de uitslagen tijdens uw afspraak direct met u bespreken.

1. U ontvangt een oproepbrief of labbrief

In de brief staat welke controle nodig is en welk onderzoek u vooraf moet laten doen.

2. U laat eerst bloed prikken

Laat het bloedonderzoek uitvoeren volgens de instructies in de brief. Soms zijn ook andere metingen of onderzoeken nodig.

3. Daarna maakt u een afspraak bij de POH

Plan de afspraak zo dat de uitslagen beschikbaar zijn wanneer u bij de praktijkondersteuner komt.

4. De POH bespreekt de uitslagen en het vervolg

Tijdens de afspraak bespreekt u de uitslagen, uw gezondheid, medicatie en eventuele vervolgstappen.

De precieze route kan per zorgprogramma verschillen. Volg daarom altijd de instructies in uw oproep- of labbrief.

3. Afspraken, consulten en visites

↑ inhoud

Hoelang duurt een consult?

Een gewone afspraak duurt 15 minuten en is bedoeld voor één hulpvraag. Heeft u twee vragen of een psychische hulpvraag? Vraag dan om een afspraak van 30 minuten. Heeft u drie of meer vragen? Verdeel deze dan over meerdere afspraken. Zo heeft de zorgverlener genoeg tijd om iedere vraag goed te beoordelen.

Kan de huisarts bij mij thuiskomen?

Meestal is het beter om naar de praktijk te komen. Op de praktijk hebben wij meer mogelijkheden om u te onderzoeken en om extra onderzoek te doen. Kunt u door uw medische situatie niet naar de praktijk komen? Dan kan de huisarts besluiten om een visite bij u thuis te doen. Een visite is niet bedoeld voor situaties waarin alleen vervoer een probleem is. Een huisbezoek kost veel tijd; in dezelfde tijd kan een huisarts op de praktijk meerdere patiënten helpen.

4. De doktersassistente ↑ inhoud

Waarom stelt de assistente medische vragen?

Onze doktersassistentes zijn opgeleid om uw klachten uit te vragen en te bepalen hoe snel u zorg nodig heeft. Soms heeft u een afspraak nodig. Soms kan een goed zelfzorgadvies voldoende zijn. Bij twijfel kan de assistente overleggen met een huisarts. Bent u niet tevreden? Laat dit dan rustig en respectvol weten. Een veilige en prettige werkplek helpt ons om onze zorgverleners gezond en betrokken te houden.

5. Telefonie en terugbelmodule ↑ inhoud

Hoe kan ik telefonisch contact opnemen?

Bel voor de praktijk 0416 - 287 274. Voor gewone medische vragen kunt u gebruikmaken van onze terugbelmodule. U kiest deze optie in het telefoonmenu. U hoeft dan niet in de wacht te blijven. Een assistente belt u later persoonlijk terug.

Spreek ik dan nog wel een medewerker?

Ja. De terugbelmodule vervangt het persoonlijke contact niet. U wordt door een assistente teruggebeld en spreekt dus gewoon een medewerker van de praktijk.

Waarom gebruiken jullie een terugbelmodule?

De terugbelmodule helpt om lange wachttijden aan de telefoon te voorkomen. We begrijpen dat meer digitale en telefonische mogelijkheden niet voor iedereen makkelijk zijn. Toch zijn deze ontwikkelingen nodig om de huisartsenzorg ook in de toekomst goed bereikbaar te houden. Uit onze laatste analyse blijkt dat 98% van de terugbelverzoeken is afgehandeld. Daar zijn we trots op.

Voor wie is de open telefoonlijn?

De open lijn is vooral bedoeld voor mensen die direct een medewerker nodig hebben en moeite hebben met de andere mogelijkheden. Denk aan kwetsbare ouderen, anderstalige patiënten, mensen die moeite hebben met lezen en mensen die de terugbelmodule moeilijk vinden.

Wat doe ik bij spoed?

Tijdens onze openingstijden zijn wij bij spoed direct bereikbaar. Bel 0416 - 287 274 en kies optie 1.

Waar moet ik op letten bij een terugbelverzoek?

Luister het telefoonmenu helemaal af en rond het verzoek volledig af. Kiest u voor een afspraak of medische vraag? Dan krijgt u normaal gesproken een vragenlijst per sms. Deze vragenlijst is niet verplicht, maar helpt ons om te bepalen hoe snel u zorg nodig heeft. De vragenlijst kan ook aangeven dat u beter direct de spoedlijn kunt bellen. Krijgt u geen sms? Dan is het mogelijk dat uw verzoek niet volledig is afgerond. Gebruikt u een vast telefoonnummer? Dan kunt u geen sms ontvangen.

Ik vind de terugbelmodule moeilijk. Kan ik hulp krijgen?

Ja. Een assistente kan samen met u oefenen. Hiervoor kan zo nodig een afspraak op het assistentespreekuur worden gemaakt.

6. MijnGezondheid.net en e-consult ↑ inhoud

Waarvoor kan ik MijnGezondheid.net gebruiken?

Via MijnGezondheid.net, of MGN, kunt u onder andere afspraken maken, e-consulten sturen en herhaalmedicatie aanvragen. Raadhuisplein is hiervoor al ingericht. Koetshuislaan wordt opnieuw ingericht.

Waarvoor kan ik een e-consult gebruiken?

Een e-consult is geschikt voor een korte medische vraag die niet dringend is, een korte vervolgvraag, het opsturen van een foto als de praktijk daarom heeft gevraagd of een administratieve vraag. Een e-consult is niet geschikt voor spoed, uitgebreide klachten, klachten waarvoor lichamelijk onderzoek nodig is of een verwijzing als de klacht nog niet door een zorgverlener is beoordeeld.

Waar kan ik betrouwbare informatie vinden over mijn klacht?

Kijk bij medische vragen ook op Thuisarts.nl. Daar vindt u betrouwbare informatie en kunt u uw hulpvraag goed voorbereiden.

Ik vind MGN moeilijk. Kan ik hulp krijgen?

Ja. Wij helpen u graag. Een assistente kan uitleg geven. Hiervoor kan zo nodig een afspraak op het assistentespreekuur worden gemaakt.

7. Uitslagen en verwijzingen

↑ inhoud

Hoe hoor ik de uitslag van een onderzoek?

Uitslagen die bij ons binnenkomen, worden door een zorgverlener beoordeeld. Als er iets met de uitslag moet gebeuren, zorgen wij ervoor dat u bericht krijgt. Soms spreekt uw zorgverlener vooraf af hoe u de uitslag ontvangt, bijvoorbeeld telefonisch of via MGN. Heeft u een andere afspraak gemaakt? Volg dan die afspraak.

Wie let erop dat vervolgzorg wordt geregeld?

Wij vinden het belangrijk dat onderzoeken, uitslagen en vervolgafspraken goed worden gevolgd. De vaste teams per locatie helpen daarbij. Heeft u toch het gevoel dat iets niet goed loopt of hoort u niets terwijl dit wel was afgesproken? Neem dan contact met ons op.

Kan ik via een e-consult om een verwijzing vragen?

Een verwijzing wordt gemaakt als daar een medische reden voor is. Is uw klacht nog niet bij ons bekend of nog niet beoordeeld? Dan is meestal eerst een afspraak nodig. Een e-consult is daarom niet bedoeld om zonder medische beoordeling een verwijzing aan te vragen.

8. Recepten en medicijnen

↑ inhoud

Hoe vraag ik een herhaalrecept aan?

Dat kan via de receptenlijn of MijnGezondheid.net. Kijk eerst op het etiket van uw medicijn. Staat daar bijvoorbeeld “beschikbaar: 1, 2 of 3”? Dan heeft u nog een herhaling en hoeft de huisarts geen nieuw recept te maken.

Welke medicatie kan ik herhalen?

Herhaalmedicatie is bedoeld voor medicijnen die u eerder heeft gebruikt en die in het afgelopen jaar zijn voorgeschreven. Is het langer geleden? Dan moet eerst een zorgverlener beoordelen of u het medicijn opnieuw kunt gebruiken.

Waarom duurt een recept soms langer?

Bij sommige medicijnen controleren wij extra goed. Dit geldt bijvoorbeeld voor morfine en andere medicijnen die onder de Opiumwet vallen, slaapmedicatie en bepaalde medicijnen voor psychische klachten. Bestel deze medicijnen daarom op tijd.

Wanneer ligt mijn medicatie klaar?

Bij Apotheek Vrijhoeve en Apotheek Driessen krijgt u bericht zodra uw medicatie klaarstaat.

Wat is de herhaalservice?

Chronische medicatie willen we zoveel mogelijk via de herhaalservice regelen. Dan hoeft u niet iedere keer zelf een nieuw recept te vragen. Voor medicijnen voor diabetes en hart- en vaatziekten werken we anders. Deze worden meestal voor één jaar voorgeschreven na de jaarlijkse controle bij de praktijkondersteuner somatiek. Als uw medicatie bijna op is, is dat ook een extra herinnering dat het tijd is voor uw jaarlijkse controle.

9. Urineonderzoek

↑ inhoud

Kan ik urine inleveren bij klachten van een blaasontsteking?

Ja. U hoeft hiervoor niet eerst te bellen. Lever uw urine bij voorkeur in de ochtend in. In de hal staat een speciale kast. Vul het formulier in, plak de sticker met uw gegevens op het potje en zet het potje op de aangegeven plaats. Een assistente belt u voor 17.00 uur met de uitslag en vertelt wat er verder nodig is. Heeft u op het formulier één van de gemarkeerde waarschuwingsklachten met ja beantwoord? Meld u dan wel bij de balie. Twijfelt u? Vraag ons gerust om hulp.

10. Onderzoek en kosten

↑ inhoud

Moet ik betalen voor extra onderzoek?

Een afspraak bij de huisarts valt onder de basisverzekering en hiervoor geldt geen eigen risico. Voor aanvullend onderzoek buiten de huisartsenpraktijk kan wel het eigen risico gelden. Denk aan bloedonderzoek, urine- of ontlastingsonderzoek, een soa-test of een uitstrijkje buiten het bevolkingsonderzoek. Ook medicijnen kunnen onder het eigen risico vallen. De actuele tarieven voor onderzoek via Diagnovum vindt u op hun website. Voor vragen over vergoeding of eigen risico kunt u contact opnemen met uw zorgverzekeraar.

11. Buiten openingstijden

↑ inhoud

Hoe bereik ik de huisartsenpost?

PrimaCura Huisartsen Spoedpost Midden-Brabant: bel eerst voor een afspraak via 085 - 53 60 300.

12. Niet verschenen op een afspraak

↑ inhoud

Wat gebeurt er als ik niet op mijn afspraak kom?

Kunt u niet komen? Laat dit dan zo snel mogelijk weten. Dan kunnen wij de tijd nog aan een andere patiënt geven. Komt u zonder bericht niet? Dan proberen wij u rond het afgesproken tijdstip te bellen. Krijgen wij u niet te pakken en is er geen geldige reden bekend? Dan kan een rekening voor de gemiste afspraak worden gestuurd.

13. Privacy, kinderen en hulp van anderen

↑ inhoud

Wat gebeurt er met mijn medische gegevens?

Wij gaan zorgvuldig om met uw medische gegevens. Uw dossier is alleen beschikbaar voor medewerkers die deze informatie nodig hebben voor uw zorg.

Kan iemand anders namens mij contact opnemen?

Dat kan soms. Vanwege uw privacy mogen wij niet zomaar medische informatie aan familie, mantelzorgers of andere personen geven. Het kan nodig zijn dat u hiervoor toestemming geeft. Vraag bij twijfel aan de assistente wat in uw situatie nodig is.

Wat betekent co-ouderschap voor de huisarts?

Bij co-ouderschap verblijft een kind bij beide ouders. Voor medische beslissingen kijken wij niet alleen naar waar het kind woont, maar vooral naar wie het ouderlijk gezag heeft.

Na een scheiding hebben beide ouders vaak samen het gezag. Soms heeft maar één ouder het gezag.

Wie beslist over medische zorg bij een kind jonger dan 12 jaar?

Bij kinderen jonger dan 12 jaar beslissen de ouder(s) of voogd met gezag over de medische behandeling.

Hebben beide ouders gezag? Dan is in principe toestemming van beide ouders nodig.

Bij gewone, noodzakelijke huisartsenzorg mag de zorgverlener vaak aannemen dat de andere ouder ook akkoord is. Bij een bijzondere of ingrijpende behandeling kan het nodig zijn om toestemming van beide ouders te vragen.

Het kind wordt natuurlijk wel betrokken bij de uitleg, op een manier die past bij de leeftijd.

Wie beslist over medische zorg bij kinderen van 12 tot 15 jaar?

Bij kinderen van 12 tot en met 15 jaar beslissen het kind en de ouder(s) met gezag samen.

Voor een behandeling is in principe toestemming nodig van:

- het kind zelf;
- én de ouder(s) of voogd met gezag.

In bijzondere situaties kan de arts van deze hoofdregel afwijken. Ook heeft het kind vanaf 12 jaar een eigen recht op privacy.

Wie beslist er vanaf 16 jaar?

Vanaf 16 jaar beslist een jongere in principe zelf over de medische behandeling.

De jongere heeft ook zelf recht op medische informatie en privacy.

Ouders krijgen vanaf deze leeftijd niet automatisch informatie over de behandeling en hebben niet automatisch toegang tot het medisch dossier. Hiervoor is normaal gesproken toestemming van de jongere nodig.

Hebben beide ouders recht op informatie over hun kinderen?

Dat hangt af van de leeftijd van het kind en van wie het ouderlijk gezag heeft.

Ouders met gezag hebben bij kinderen jonger dan 12 jaar in principe recht op informatie en inzage in het medisch dossier, voor zover dat nodig is voor de zorg.

Bij kinderen van 12 tot en met 15 jaar krijgen ouders met gezag de informatie die nodig is om mee te kunnen beslissen. Voor andere medische informatie is in principe toestemming van het kind nodig.

Een ouder zonder gezag heeft geen recht op inzage in het dossier, maar kan op verzoek wel recht hebben op globale, feitelijke informatie over belangrijke ontwikkelingen. Vanaf 16 jaar beslist de jongere zelf over het delen van medische informatie.

Wat gebeurt er als de ouders gescheiden zijn?

Een scheiding verandert het ouderlijk gezag niet automatisch.

Daarom kan het zijn dat beide ouders na een scheiding nog steeds samen beslissingen over de medische zorg van hun kind moeten nemen.

Wij kunnen daarom vragen naar de situatie rond het ouderlijk gezag.

Wat als de ouders het niet met elkaar eens zijn?

Wanneer beide ouders gezag hebben en zij het niet eens zijn over een medische beslissing, beoordeelt de zorgverlener zorgvuldig wat er nodig is.

De gezondheid en het belang van het kind staan daarbij voorop.

Bij niet-dringende zorg kan het nodig zijn eerst duidelijkheid te krijgen over toestemming voordat de behandeling of wijziging wordt uitgevoerd.

Wat betekent dit bij een verandering van huisartsenpraktijk?

Bij een gewone overschrijving naar een andere huisarts gelden voor minderjarigen aanvullende regels. Bij de praktijksplitsing beoordelen wij welke toestemming in uw situatie nodig is.

Kind jonger dan 12 jaar: hebben beide ouders gezag, dan is in principe toestemming van beide ouders nodig voor inschrijving bij een nieuwe huisarts en voor overdracht van het dossier.

Kind van 12 tot en met 15 jaar: de gezagdragende ouder(s) of voogd geven toestemming voor de in- en uitschrijving. Een jongere vanaf 12 jaar die de beslissing goed kan begrijpen, geeft zelf toestemming voor de overdracht van het medisch dossier.

Vanaf 16 jaar beslist de jongere in principe zelf. Als voor de indeling van uw kind aanvullende toestemming nodig is, nemen wij contact met u op. Heeft u vragen over co-ouderschap of gezag? Laat het ons weten.

Goed om te weten
Bij co-ouderschap kijken wij voor medische beslissingen niet alleen naar waar een kind woont, maar vooral naar wie het ouderlijk gezag heeft en naar de leeftijd van het kind.

14. Toegankelijkheid en taal

↑ inhoud

Wat als ik extra hulp nodig heb bij mijn bezoek?

Heeft u moeite met lopen, zien of horen of heeft u andere ondersteuning nodig? Geef dit aan ons door. Wij kijken samen wat mogelijk is.

Wat als ik moeite heb met de Nederlandse taal?

Laat dit gerust weten. Wij kijken samen welke ondersteuning mogelijk is.

15. Verhuizen en gezinswijzigingen

↑ inhoud

Wat als ik verhuis?

Geef uw nieuwe adres aan ons door. Wij bekijken dan of uw huidige praktijk nog passend is.

Wat gebeurt er bij een nieuw gezinslid?

Bijvoorbeeld bij de geboorte van een kind of als een partner bij u komt wonen. Wij proberen mensen op hetzelfde woonadres zoveel mogelijk bij dezelfde praktijk in te delen.

16. Klachten en feedback

↑ inhoud

Wat kan ik doen als ik niet tevreden ben?

Het kan gebeuren dat u vindt dat iets niet goed is gegaan. Dat vinden wij vervelend en daar willen we ook van leren. Vul daarom het klachtenformulier op onze website in. Wij bekijken uw melding zorgvuldig en kijken wat we kunnen verbeteren.

Contact

Telefoon	0416 - 287 274
Website	huisartsenpraktijkraaijmakers.nl
Spoedpost buiten openingstijden	PrimaCura Huisartsen Spoedpost Midden-Brabant: 085 - 53 60 300

17. Huisregels in één oogopslag

↑ inhoud

HUISARTSENPRAKTIJK
Raaijmakers

Samen voor gezonde mensen

Huisregels

Samen zorgen we voor een veilige, rustige en prettige praktijk waarin goede zorg mogelijk blijft.

1. Behandel medewerkers, zorgverleners en andere patiënten met respect.
2. Agressie, bedreiging, intimidatie, discriminatie en schelden accepteren wij niet.
3. Gebruik de spoedlijn alleen bij spoedeisende klachten.
4. Houd rekening met de privacy van anderen. Maak geen foto's, video's of geluidsopnamen zonder dit eerst te bespreken.
5. Huisdieren zijn niet toegestaan. Hulphonden zijn wel toegestaan.
6. Bent u niet tevreden of heeft u een klacht? Bespreek dit rustig en respectvol met ons of gebruik het klachtenformulier op onze website.

huisartsenpraktijkraaijmakers.nl
Raadhuisplein 1, Sprang-Capelle • Koetshuislaan 607, Waalwijk

Goede zorg dichtbij

HUISARTSENPRAKTIJK RAAIJMAKERS