

WIST U DAT...

... wij de hele dag tussen 08.00u -17.00u open en telefonisch te bereiken zijn?

... de assistente ook een beroepsgeheim heeft? Daardoor is zij verplicht te zwijgen over alles wat zij beroepsmatig te weten komt.

... wij op telefonisch verzoek geen verwijsbrief schrijven? Als huisarts zijn wij verplicht de medische noodzaak van elke verwijzing eerst door eigen onderzoek vast te stellen.

... wanneer u wordt doorverwezen door de huisarts, de verwijsbrief meestal direct digitaal verzonden wordt naar de betreffende zorgverlener? Soms zal u de verwijsbrief direct schriftelijk mee krijgen.

... wij geen homeopathische recepten ondertekenen die zijn voorgeschreven door andere hulpverleners? Wij zijn geen homeopathische artsen en kunnen dus geen medische verantwoordelijkheid nemen voor het gebruik van deze middelen. Wij stellen het op prijs, dat u ons informeert over de behandeling die u bij alternatieve therapeuten ondergaat of heeft ondergaan. Wij zijn wel bereid met u de keuze voor alternatieve geneeswijzen te bespreken.

... wij geen medische verklaringen voor eigen patiënten mogen afgeven voor dieet, huisvesting, reisannulering, belastingaangifte, verzekeringen en dergelijke?

... we over veel ziektes en kwalen duidelijke informatieve folders hebben? Deze zijn in de wachtkamer of via de assistente te verkrijgen. Zie ook www.thuisarts.nl

... wij soms tot vervelens toe om uw geboortedatum vragen? Wij doen dit om snel bij uw gegevens te komen die zijn opgeslagen in de computer.

... wij sinds september 2010 NHG-Geaccrediteerd zijn (keurmerk voor huisartsenpraktijken)?

... u, wanneer u wegens ziekte niet kunt werken, niet verplicht bent ons te bezoeken?

... u bij een aantal assistenten terecht kunt voor een soa onderzoek?

... er ook een podotherapeut en logopedist werkzaam zijn in Medisch centrum Eikstaete?

... u als nieuwe patiënt zeer welkom bent voor een kennismakingsgesprek?

... wij aangesloten zijn op het LSP (Landelijk Schakel Punt)? Wij vragen al onze patiënten aan ons te laten weten of ze wel/geen toestemming geven voor het elektronisch delen van hun medische gegevens. Voor vragen over het LSP kunt u terecht bij de assistente of kunt u kijken op www.vzv.nl

... wij graag van u willen horen wat u van onze organisatie vindt en vooral welke verbeteringen of aanvullingen u graag zou willen zien?

... wij hiervoor een ideeënbusje hebben? Deze bevindt zich in de wachtkamer.

... wij het zeer op prijs stellen, wanneer u klachten of kritiek heeft, u dat aan ons kenbaar maakt? Wij hebben hiervoor een interne klachtencommissie. Wanneer we er samen niet uit komen, kunt u ook terecht bij de klachtencommissie Drentse huisartsen. Het telefoonnummer van deze commissie is: 0592-243865.

... wij het zeer op prijs stellen, als u zich aan de praktijkregels zou willen houden, zodat wij ons werk, mede in uw belang, met veel plezier kunnen doen?

PRAKTIJKINFORMATIE



Praktijknummer

220000: werkdagen 08.00u - 17.00u

Spoedlijn

220007: werkdagen 08.00u - 17.00u

Uitsluitend voor spoedgevallen!!

Spoedlijn Avond/Nacht/Weekenden

0900 – 112 0 112 (Centrale Huisartsdienst Drenthe)

Recepten

- Receptenlijn 260261: 24 uur per dag
- Via de website: www.dekastanjehuisartsen.nl
- Uw lege doosjes in de receptenbus bij de praktijkbalie.

Openingstijden

Iedere werkdag van 08.00u - 17.00u

E-mail

info@dekastanjehuisartsen.nl

Website

www.dekastanjehuisartsen.nl

de Kastanje

dhr. J. Grasmeijer
mw. A.M. Ng-A-Tham
mw. E.C.M. Overbeek
dhr. D.J. Wijnja

van Limburg Stirumstraat 140
7901 AT Hoogeveen
Tel 0528 - 220 000
Fax 0528 - 220 101
info@dekastanjehuisartsen.nl

Praktijkfolder

Om u zo goed mogelijk te kunnen helpen willen wij u het één en ander vertellen over de gang van zaken binnen de praktijk. Deze folder geeft u daarover meer informatie.

HOE KUNT U ONS BEREIKEN ?

Praktijknummer: 220000

Dit nummer is bedoeld voor alle normale contacten op werkdagen tussen 8.00u en 17.00u. Hoewel we beschikken over meerdere telefoonlijnen op dit nummer, is het mogelijk dat alle lijnen bezet zijn. Probeer dan later nog eens te bellen. Wijk niet uit naar het alarmnummer (mits er sprake is van spoed)! Na 17.00u en tijdens weekenden kunt u via telefoonnummer 0900 - 1120112 de dienstdoende huisarts bereiken. Dat kan iemand uit onze praktijk zijn maar ook een andere huisarts.

Alarmnummer: 220007

Dit nummer is uitsluitend bedoeld voor levensbedreigende situaties en waarbij u ons niet via het praktijknummer kunt bereiken. Het zal u duidelijk zijn, dat u dit nummer niet voor andere doeleinden dient te gebruiken.

Herhalingsrecepten

Om herhalingsrecepten te bestellen zijn er een aantal mogelijkheden:

Receptenlijn: 260261

De receptenlijn is aangesloten op een antwoordenapparaat. Wanneer u dit nummer belt zal gevraagd worden uw naam, geboortedatum en apotheek duidelijk op de band in te spreken, gevolgd door de gewenste herhalingsrecepten. Deze service is dus niet bedoeld voor nieuwe recepten. In die gevallen graag eerst overleg met de assistente.

Receptenbus

Bij de balie van de huisartsenpraktijk hangt een receptenbus, hier kunt u uw lege doosjes in deponeren.

Website

Via de website www.dekastanjehuisartsen.nl kunt u zich eenmalig registreren om daarna via de website medicatie aan te vragen.

Wanneer u uw recept vóór 10.30u aanvraagt, kunt u uw medicijnen de volgende werkdag afhalen bij uw apotheek na 14.00u. Dus: een herhalingsrecept aangevraagd na 10.30u ligt pas 2 werkdagen later na 14.00u klaar bij uw apotheek.

De apotheken hebben een bezorgdienst: wanneer u bij onze assistentes of via de receptenlijn een recept aanvraagt, kan het desgewenst door de apotheek bij u thuis worden bezorgd. Medicijnen die u niet meer gebruikt, kunt u bij de huisartsenpraktijk of bij de apotheek inleveren.

WAARVOOR KUNT U BIJ ONS TERECHT?

Afspraken maken

Een afspraak voor het spreekuur kunt u telefonisch of via de balie maken. Wij stellen het op prijs dat u vóór 10.30u belt voor het maken van een afspraak. Patiënten staan bij ons op naam van een huisarts ingeschreven. Bij het maken van de afspraak zal gevraagd worden wie uw huisarts is. Bij afwezigheid/vakantie van de eigen huisarts zal overlegd worden of één van de andere huisartsen u kan helpen.

Op verzoek van de huisartsen zullen de assistenten u vragen waarom u een afspraak wilt maken. Zij kunnen dan beter beoordelen door wie en wanneer u het beste geholpen kunt worden, en hoeveel tijd daarvoor nodig is. Wanneer u om privacy redenen dit liever niet aan de assistente vertelt, is daar natuurlijk begrip voor.

Per afspraak is er tien minuten tijd voor u geboekt. Indien u bij voorbaat denkt meer tijd

nodig te hebben, wordt u verzocht dit kenbaar te maken aan de assistente, er wordt dan meer tijd voor u gereserveerd. Voor uzelf maar ook voor de huisarts werkt dat rustiger. Ook als u met meerdere personen wilt komen, kunt u beter voor iedereen een aparte tijd reserveren, zodat patiënten na u niet extra lang hoeven te wachten. Soms kan de huisarts u vragen om opnieuw een afspraak te maken voor verschillende klachten omdat deze niet in tien minuten af te handelen zijn.

Het aantal patiënten dat niet op een afspraak verschijnt, is de laatste jaren sterk toegenomen, maar ook het aantal patiënten dat de gesprekken in de praktijk wil bezoeken neemt nog steeds toe. Het is daarom erg vervelend als iemand niet op een afspraak verschijnt. Het betekent tijdsverlies, maar ook dat er op dat moment niet iemand anders kan worden geholpen. Om het aantal niet nagekomen afspraken terug te dringen hanteren wij, volgens de vastgestelde richtlijnen van de Landelijke Huisartsen Vereniging (LHV), het wegblijftarief voor patiënten die zonder melding niet verschijnen op een afspraak. Heeft u een afspraak en kunt u niet komen? Meld dit dan uiterlijk 24 uur van tevoren bij de assistente. Uw afzegging wordt genoteerd en u kunt altijd direct een nieuwe afspraak maken. De hoogte van het wegblijftarief is vastgesteld op € 13,- per verzuimde afspraak en € 26,- voor een dubbel consult. Deze rekening wordt niet door de zorgverzekeraar vergoed en dient u zelf te betalen.

Huisbezoek

Wanneer het niet mogelijk is om zelf naar de praktijk te komen, kan de huisarts u ook thuis bezoeken. Bijvoorbeeld omdat u te ziek, (tijdelijk) gehandicapt of slecht ter been bent. Wij verzoeken u zoveel mogelijk vóór 10.30u te bellen voor het aanvragen van visites. De assistente beoordeelt, eventueel samen met de huisarts, of een huisbezoek afgelegd wordt.

In de praktijk zijn de mogelijkheden voor onderzoek en behandeling beter. Het huisbezoek is niet bedoeld voor mensen die geen tijd of geen vervoer hebben om naar het gewone spreekuur te komen.

Telefonisch spreekuur huisarts

Een afspraak voor het telefonisch spreekuur van de huisarts kunt u maken via de assistente. Wanneer u vóór 10.30u belt, belt de huisarts u zo mogelijk diezelfde dag terug. Dit spreekuur is vooral bedoeld voor vragen, waarvoor een aparte afspraak op het spreekuur niet nodig is.

Uitslagen/vragen aan assistenten

De assistente kan u informeren over uitslagen van bijvoorbeeld bloedonderzoek en röntgenfoto's. Zij kan ook uw vragen over recepten, machtigingen en dergelijke afhandelen. Indien noodzakelijk, zal zij uw vraag bespreken met de huisarts of u verwijzen naar het (telefonisch) spreekuur van de huisarts. De assistenten zijn hiervoor de hele dag bereikbaar.

Hoewel we tussen 8.00u - 17.00u bereikbaar zijn, zouden we het op prijs stellen, wanneer u er rekening mee wil houden dat we pauze houden van 12.00u - 13.00u.

Praktijkverpleegkundigen

In onze praktijk zijn ook praktijkverpleegkundigen werkzaam. Zij coördineren de zorg rondom mensen met Diabetes Mellitus (suikerziekte), Astma/COPD (chronische longziekten), hoge bloeddruk en stoppen met roken. Zij hebben een eigen spreekuur. Tevens verrichten zij longfunctieonderzoek en bezoeken ouderen thuis. Indien uw huisarts u naar de praktijkverpleegkundige heeft verwezen kunt u een afspraak maken via de assistente. Indien u bekend bent bij één van de praktijkverpleegkundigen verzoeken wij u dit te vermelden bij het maken van een afspraak.

Er is in de praktijk ook een praktijkondersteuner werkzaam die gespecialiseerd is in de begeleiding van mensen met psychische klachten. Het kan hierbij gaan om depressieve klachten, angst- en panieklachten, stress en burn-outklachten, relatieproblemen, rouwverwerking en andere psychische klachten. De praktijkondersteuner GGZ biedt ondersteunende, begeleidende gesprekken en kortdurende behandeling. Verwijzing naar de praktijkondersteuner GGZ gaat in de meeste gevallen via de huisarts.

E-Consult

Via E-consult kunt u een vraag stellen of iets doorgeven aan één van de medewerkers. Een e-consult kunt u via de website aanvragen, hierbij moet u zich dan wel eenmalig registreren. Een e-consult is niet bedoeld voor spoedeisende zaken en zal vaak niet dezelfde dag worden beantwoordt.

Assistenten

De assistenten verrichten veel taken, die vroeger door de huisarts verricht werden. Zij zijn voor deze taken opgeleid en beschikken over de ruimte en apparatuur die daarvoor nodig is. Deze taken verrichten zij op verzoek en in overleg met de huisarts. Om dit werk zo efficiënt mogelijk te kunnen doen, zal de assistente met u een afspraak maken voor haar spreekuur.

De taken zijn o.a.:

wonden verbinden, hechtingen verwijderen, oren uitspuiten, geven van injecties, bloeddruk- en diabetescontroles, enkels intapen, zwangerschapstest uitvoeren, bloedonderzoek, urine onderzoek en uitstrijkjes maken. Wanneer u denkt dat u een blaasontsteking heeft, brengt u in dat geval de ochtendurine voor 10.00u naar de praktijk. Wilt u het invulformulier op de balie invullen en toevoegen aan de ingeleverde urine? U kunt na 13.00u bellen voor de uitslag.

Onbekende gezichten in de praktijk

In onze vakanties blijft de praktijk gewoon open. Wanneer uw huisarts afwezig is, zult u door één van de andere huisartsen, of door een waarnemer geholpen worden. Daarnaast zal er geregeld een arts in opleiding bij één van ons werkzaam zijn. Omdat deze arts zoveel mogelijk ervaring moet opdoen, zal de assistente u vragen of u ermee akkoord gaat dat deze arts u helpt. U kunt gerust aan de assistente laten weten, wanneer u liever niet door deze arts geholpen wilt worden. Als huisartsopleiders hebben we daar zeker begrip voor.

Soms zullen er ook studenten in opleiding tot arts met ons meelopen of onder begeleiding van een huisarts u helpen. Ook zal er geregeld een doktersassistente in opleiding stage lopen in onze praktijk.

Samenwerking

In de ochtend is er een korte pauze, waarin we met elkaar overleg hebben. Wij blijven tijdens dit overleg bereikbaar. Als huisartsen hebben wij regelmatig overleg met andere hulpverleners. Met name met de wijkverpleegkundigen, apotheken, maatschappelijk werkenden en fysiotherapeuten. Doel van dit overleg is, om de hulp die ieder van ons verleent, zo goed mogelijk op elkaar af te stemmen. Ook met de specialisten in het ziekenhuis is er geregeld overleg, soms in teamverband. Natuurlijk hebben we ook overleg met de andere huisartsen in Hoogeveen. Indien nodig zullen wij u eerst hiervoor toestemming vragen.