



Huisartsenpraktijk en apotheek Den Hoek bestaat 5 jaar!

In de afgelopen 5 jaar is er veel veranderd; zo hebben we een grote verbouwing van het pand ondergaan, is er in de afgelopen jaar veel personeel bijgekomen en zijn we digitaal te bereiken via MijnGezondheid.net en MedGemak (app).

Met deze folder willen we u graag informeren over hoe wij u ook de komende jaren de meest passende zorg zullen bieden. Daarnaast willen wij u attenderen op wat belangrijke punten omtrent de organisatie van onze praktijk, alsmede de digitale mogelijkheden die onze praktijk biedt. Veel leesplezier en bij vragen en of opmerkingen horen wij graag van u.

MEDEWERKERS

Binnen onze praktijk zijn inmiddels heel wat mensen werkzaam, met ieder haar eigen taak. Graag stellen we deze mensen aan u voor en vertellen we wat ze (mogen) doen en hoe ze u kunnen helpen.

Assistentes

Onze assistentes zijn Renske, Mirjam, Ingrid en Daniëlle. Vanaf augustus zal Michelle ons team komen versterken. Daniëlle zal dan de overstap naar praktijkondersteuner (POH) maken. Ze volgt daar op dit moment een opleiding voor.

Onze assistentes zijn degenen die u aan de telefoon krijgt als u naar de praktijk belt. Om een goed beeld te krijgen van uw (medische) klacht, stellen zij vragen over de klacht (triëren). Aan de hand van uw antwoorden kunnen zij u zelfzorg advies geven of een afspraak bij de huisarts of een andere zorgverlener inplannen. Voor ernstige klachten worden iedere dag spreekuurplekken vrijgehouden, zodat deze patiënten ook daadwerkelijk gezien kunnen worden. Zodoende kan het zijn, dat wanneer er sprake is van een minder ernstige klacht, dat u wordt verzocht op een later tijdstip terug te bellen, of dat u wat langer moet wachten op een afspraak. Graag uw begrip hiervoor.

Naast het aannemen van de telefoon, hebben de assistentes ook veel andere taken zoals urines nakijken, administratieve handelingen en spreekuur doen voor bijvoorbeeld bloeddruk meten, oren uitspuiten, wratten aanstippen en ook bloedprikken.

Zowel Renske als Mirjam volgen daarnaast de opleiding tot Spreekuur Ondersteuner Huisarts (SOH). Zij kunnen eenvoudigere klachten (zoals oorontsteking, keelpijn, insectenbeten) zelfstandig behandelen, eventueel met supervisie van de huisarts. Hiermee ondersteunen ze de huisarts en kunt als patiënt sneller geholpen worden. Deze afwisseling maakt het voor hen ook aantrekkelijker om dit werk te doen.

Apothekersassistentes

Onze apothekersassistentes zijn Rebecca, Claire, Yvonne en Ingrid. Zij zijn uw eerste aanspreekpunt in de apotheek en zorgen ervoor dat u de juiste medicijnen en informatie ontvangt. Daarnaast houden zij zich bezig met voorraadbeheer, het invoeren van recepten, medicijngesprekken en het bijhouden van administratie.

Het aantal geneesmiddelenkortingen is de afgelopen jaren in Nederland steeds hoger opgelopen. U kunt daar als patiënt hinder van ondervinden bijvoorbeeld doordat u veel last hebt van de omzetting naar een ander medicijn. Helaas kunnen wij daar als apotheek niets aan doen en vinden wij het net zo vervelend

als u. Wanneer een medicijn niet geleverd kan worden, zijn we genoodzaakt u een alternatief medicijn aan te bieden.

Praktijkondersteuners (POH's)

De POH's zijn er voor lichamelijke klachten en voor mentale klachten. Marianne en vanaf augustus 2024 ook Daniëlle, zijn de POH's-somatiek en bieden zorg voor ouderen en mensen met chronische aandoeningen zoals hoge bloeddruk, suikerziekte en astma of COPD. Zij begeleiden patiënten met genoemde aandoeningen vrijwel zelfstandig en overleggen daar waar nodig met de huisartsen. Zij nemen hierbij een stuk zorg voor patiënten met chronische aandoeningen uit handen van de huisarts.

Nicole, Kitty en Anja - voor volwassenen - en Stephanie - voor jeugd - begeleiden patiënten die kampen met mentale klachten (POH-GGZ). Dit kan bijvoorbeeld stress of overspannenheid zijn, maar ook begeleiding ten aanzien van ADHD of wanneer je niet lekker in je vel zit. De zorg die de POH-GGZ biedt, valt onder de basiszorg en wordt vergoed vanuit de basisverzekering.

Afspraken met de praktijkondersteuners worden vaak ruim vooraf ingepland en beslaan meer tijd dan een afspraak met een huisarts. Helaas komt het wel eens voor dat patiënten niet (tijdig) afzeggen. Hierdoor ontstaat loze tijd die door een andere patiënt ingevuld had kunnen worden. Bent u verhinderd, laat dit dan zo snel mogelijk (minimaal 24 uur van tevoren) aan ons weten. Mocht u dit niet doen, zullen wij genoodzaakt zijn om kosten (€30,00) in rekening te brengen.

Praktijkmanager

Meike is onze praktijkmanager. Zij is wekelijks op donderdag op onze praktijk en neemt veel regel zaken achter de schermen voor haar rekening. Denk bijvoorbeeld aan het bijhouden van het kwaliteitssysteem, het organiseren van scholing en het bijhouden van het werkrooster.

Huisartsen

Op onze praktijk werken twee vaste huisartsen: Rolieke Cents (praktijkhouder) en Hilde van Leeuwen (vaste waarnemer). Dr. Cents werkt op maandag, woensdag, donderdag (Moerdijk) en vrijdag. Dr. van Leeuwen werkt op dinsdag, donderdag en vrijdag.

U bent als patiënt ingeschreven bij Huisartsenpraktijk Den Hoek en niet verbonden aan een vaste huisarts. U mag natuurlijk wel een voorkeur hebben, dat is geen probleem. Een stelregel is wel dat wanneer u voor een bepaalde klacht bij een dokter geweest bent, u voor mogelijk vervolg ook bij voorkeur bij die dokter terugkomt.

Ook voor een afspraak met de huisarts geldt: bent u verhinderd, laat dit dan tijdig weten zodat een andere patiënt in uw plaats gezien kan worden. Als u meermaals niet op uw afspraak verschijnt, zijn wij genoodzaakt u een factuur te sturen. Deze factuur kunt u niet voor een vergoeding indienen bij uw zorgverzekeraar. Voor een enkel consult brengen wij €15,00 in rekening, voor een dubbel consult is dat €30,00.

BEREIKBAARHEID

Huisartsenpraktijk Den Hoek is op werkdagen tussen 08:00 en 17:00 uur geopend (pauze van 10:10 – 10:30 uur).

Op donderdag is er tussen 17:30 en 18:30 uur een avondsprek uur voor niet-urgente klachten.

U kunt hier uitsluitend met een afspraak terecht.

Apotheek Den Hoek is op werkdagen van 08:15 tot 12:30 uur en van 15:00 tot 17:15 uur open (pauze van 10:10 – 10:30 uur).



- Op werkdagen zijn de praktijk en apotheek telefonisch tussen 08:00 en 10:00 uur, 10:30 en 12:00 uur en 15:00 en 17:00 uur te bereiken op nummer **0168 – 45 23 00**.
- Indien u zich in een levensbedreigende situatie bevindt, bel dan direct 112!
- Indien u op werkdagen met spoed een arts nodig heeft, bel dan naar de praktijk en kies optie 1 (de spoedlijn).
- Benieuwd naar uw uitslag, kijk dan op MijnGezondheid.net/MedGemak of bel bij voorkeur na 15:00 uur naar de praktijk.
- Bij spoedgevallen buiten onze openingstijden kunt u contact opnemen met **Huisartsenpost Oosterhout** op telefoonnummer 0162 – 43 50 00.

ORGANISATORISCH

Herhaalrecepten

Wilt u een recept laten herhalen, bel dan naar de praktijk en kies voor optie 2. Of herhaal uw medicatie via de MedGemak-app. Recepten kunnen na 3 werkdagen in de apotheek opgehaald worden.

Bloedprikken

Moet u bloed laten prikken, plan dan bij voorkeur via MijnGezondheid.net/MedGemak een afspraak. U kunt op werkdagen tussen 09:00 en 10:00 uur bij de assistente in de praktijk terecht om bloed te laten prikken.

Urineonderzoek

Urineonderzoek wordt gedaan als de huisarts meer wil weten over de werking van uw nieren, blaas of urinewegen. Heeft u klachten, bel dan eerst naar de praktijk. Als u gevraagd wordt om urine in te leveren, vang dan de eerste ochtendurine op. Was u voordat u naar het toilet gaat zodat u schone urine opvangt.

Huisbezoek

In uitzonderlijke gevallen, wanneer een patiënt niet in staat is naar de praktijk te komen, kan de huisarts op huisbezoek komen. De huisarts beslist of een huisbezoek noodzakelijk is. Bij spoedgevallen komt de huisarts direct. Is het geen spoed dan vindt het huisbezoek, ook wel visite genoemd, tussen 13:00 en 15:00 uur plaats.

DIGITALISERING

De zorg staat onder druk, dat zal u niet ontgaan zijn. Ook op onze praktijk merken wij dat. Steeds vaker bellen er meerdere patiënten tegelijk waardoor u langer moet wachten voordat u een assistente aan de telefoon krijgt. Om de praktijk toegankelijk en bereikbaar te houden werken we sinds enkele jaren met MijnGezondheid.net. Dit is een website en app (MedGemak) die voor iedereen boven de 16 jaar de mogelijkheid biedt gezondheidszaken online te regelen. U kunt alleen gebruikmaken van MijnGezondheid.net nadat u zich heeft aangemeld via onze website www.huisartsenpraktijkdenhoek.nl.

MijnGezondheid.net biedt de volgende mogelijkheden:

- Een afspraak inplannen bij uw huisartsenpraktijk
- Een medisch dagboek bijhouden
- Online een vraag stellen aan uw huisarts/apotheker
- Inzicht in uw medische dossier
- Herhaalmedicatie bestellen
- Inzicht in uw onderzoeksuitslagen



Inloggen

Het is belangrijk dat uw medische gegevens goed beveiligd zijn. Daarom gebruikt u uw DigiD met sms-functie om in te loggen. DigiD wordt gebruikt door overheden en instanties die overheidstaken uitvoeren, om gebruikers van onlinediensten te legitimeren. DigiD met sms-functie is het hoogste zekerheidsniveau dat DigiD op dit moment aanbiedt.

Toekomst en digitalisering

In de toekomst zullen wij nog meer gaan inzetten op digitaliseren en het digitaal toegankelijk maken van onze praktijk. Wij zullen u daar te zijner tijd zo goed en compleet mogelijk over informeren. Mocht u echter vragen hebben, laat het ons weten zodat we u kunnen helpen. U kunt met vragen over MijnGezondheid.net/MedGemak ook terecht bij Theek 5 (bibliotheek).

OMGANG MET ELKAAR

U bent van harte welkom in huisartsenpraktijk en apotheek Den Hoek. Onze assistentes doen hun uiterste best om uw medische hulpvragen zo goed mogelijk te behandelen. Om uw hulpvraag, op het juiste moment bij de juiste hulpverlener te krijgen, worden door de assistenten enkele belangrijke vragen gesteld. Daarmee kunnen zij de urgentie bepalen en zorgen dat u op de juiste manier geholpen wordt. Dat kan ook inhouden dat de assistente u zelfstandig informatie en/of advies geeft. Hiervoor zijn afspraken gemaakt met de huisartsen en de assistenten zijn hiervoor speciaal opgeleid. Deze adviezen worden altijd door de huisarts gecontroleerd.

Daarnaast zijn wij allemaal verplicht ons te houden aan de regelgeving die gesteld is aan het leveren van zorg. Dit betekent dat we niet altijd volledig aan uw verwachtingen of wensen kunnen voldoen en we begrijpen dat dat soms frustrerend kan zijn. We staan dan ook open voor alle feedback die op een respectvolle manier aan ons gegeven wordt.

Helaas worden assistentes steeds vaker op een onvriendelijke manier te woord gestaan. Hierbij gaat het om onvriendelijke opmerkingen, dreigende en dwingende uitingen en een enkele keer zelfs om intimiderend gedrag.

Omdat wij het belangrijk vinden om een prettige, gezonde en veilige omgeving te creëren, geven wij hierbij aan hoe wij in deze praktijk graag met elkaar omgaan:

1. We accepteren elkaar met onze verschillen
2. We gaan respectvol met elkaar om en beledigen elkaar niet.
3. We houden ons aan de wet wat betreft discriminatie en (seksuele) intimidatie.
4. Dreigend en grof taalgebruik is intimiderend en onbehoorlijk gedrag.
5. We willen geen enkele vorm van agressie of geweld in de praktijk.

We hopen dat u na het lezen van deze folder voldoende op de hoogte bent van de organisatie en ontwikkelingen binnen onze praktijk. Voor vragen mag u contact met ons opnemen.

Een vriendelijke groet en goede gezondheid gewenst
namens het hele team van apotheekhoudende
huisartsenpraktijk Den Hoek,

**Uw huisarts,
Rolieke Cents**

