



Stichting Huisartsenpost Midden-Kennemerland

Rode Kruis Ziekenhuis
Vondellaan 13
1942 LE Beverwijk

tel 0251-265265

INFORMATIE FOLDER VOOR PATIENTEN

EEN AFSPRAAK MAKEN

De huisartsen van Akersloot, Bakkum, Beverwijk, Castricum, Heemskerk, Uitgeest, Velsen-Noord en Wijk aan Zee werken samen in de Huisartsenpost Midden-Kennemerland in het Rode Kruis Ziekenhuis te Beverwijk. Ook uw huisarts heeft zich bij deze post aangesloten.

Dat betekent dat als u buiten de gewone praktijktijden huisartsenhulp nodig heeft, die u niet kunt uitstellen tot het eerstvolgende spreekuur van uw eigen huisarts, u de huisartsenpost kunt bellen op nummer **0251-265 265** (door de week vanaf 17.00 uur tot de volgende morgen 8.00 uur; in het weekend van vrijdag 17.00 uur tot maandag 08.00 uur en op erkende feestdagen 24 uur per dag.; tegen lokaal tarief).

Indien u de huisartsenpost belt, krijgt u een keuzemenu, waarbij alleen in geval van spoed een "1" getoetst kan worden. De lijn wordt dan binnen 30 seconden opgenomen. Bij acute zaken die geen seconde tijdsverlies dulden kunt u het beste 112 bellen.

De huisartsenpost werkt alleen op afspraak. Zo kunnen we lange wachttijden bij de post vermijden en iedereen zo efficiënt mogelijk helpen. Het is dus niet de bedoeling dat u zomaar langskomt. Heeft u een afspraak, neem dan een geldig identiteitsbewijs en uw verzekeringspasje mee.

Als u met de huisartsenpost belt krijgt u als eerste een triagiste aan de telefoon. Een triagiste is een speciaal daartoe getrainde doktersassistente of verpleegkundige. Als u nog niet bekend bent bij de post zal deze uw adres- en verzekeringsgegevens vragen en wie uw huisarts is. Uw klachtenomschrijving wordt opgenomen. De triagiste kan u in veel gevallen direct adviseren. In levensbedreigende situaties wordt er direct een ambulance en/of een huisarts naar u toegestuurd. Deze zijn dan binnen 15 minuten bij u. Als is afgesproken dat een huisarts u thuis zal bezoeken, maar de situatie is niet levensbedreigend, dan is de arts binnen 60 minuten bij u. Bij een routinebezoek kan dit langer duren. De arts zal immers meerdere adressen moeten bezoeken. De arts zal u alleen bezoeken als vervoer om medische redenen niet mogelijk is, niet omdat u zelf geen vervoer heeft. De arts wordt begeleid door een chauffeur die een speciale opleiding heeft gekregen om in spoedgevallen als rechterhand te fungeren. Bijvoorbeeld voor het aanreiken van instrumenten of het bedienen van apparatuur. Ook de chauffeur heeft een geheimhoudingsplicht. De auto van de huisartsenpost is uitgerust als 'medisch voorrangvoertuig' (o.a. zwaailicht en sirene) en is herkenbaar aan de kleur of striping.

MEDICATIE

Zorg altijd dat u uw medicatieoverzicht bij zich heeft! Dit is een actueel overzicht van de medicijnen die u gebruikt. Uw apotheker kan u helpen met een actueel overzicht van uw medicijnen. Zo werkt u zelf mee aan een veilige behandeling.

Herhalingsrecepten worden gewoonlijk niet door de huisartsenpost verstrekt. In zeer acute gevallen kan de dienstdoende huisarts een recept geven; het gaat dan uitsluitend om een eerste dosis die genoeg is tot het eerstvolgende spreekuur van uw eigen huisarts. De arts die visites doet heeft enkel spoedeisende medicatie bij zich.

KOSTEN CONSULT OF VISITE

De kosten die de huisartsenpost aan patiënten in rekening mag brengen zijn vastgesteld door de overheid. De kosten worden direct gedeclareerd bij uw zorgverzekeraar. Indien er geen verzekeringsgegevens zijn dient u direct te betalen.

UW PERSOONLIJKE GEGEVENS

Om uw hulpvraag zo goed en efficiënt mogelijk te kunnen beantwoorden en de kwaliteit van de geboden zorg vanuit de huisartsenpost verder te kunnen verbeteren, moet een aantal persoonsgegevens van u genoteerd worden. Het gaat daarbij om schriftelijke gegevens zoals administratieve- en medische gegevens die op de post over u worden genoteerd naar aanleiding van uw hulpvraag. Het telefoongesprek tussen u en de doktersassistent en/of de huisarts wordt gedurende korte tijd vastgelegd om in geval van klachten of onduidelijkheden te kunnen nagaan hoe het gesprek verlopen is en om de service aan de telefoon zo nodig te verbeteren. De vastlegging van genoemde gegevens is door de huisartsenpost gemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens, de toezichthouder op de privacywetgeving. Uiteraard wordt met uw gegevens zorgvuldig omgegaan. De gegevens mogen alleen worden gebruikt voor de doelen waarvoor deze zijn vastgelegd.

Alleen de medewerkers op de post, die rechtstreeks betrokken zijn bij het behandelen van uw hulpvraag en de zorgverlening aan u, hebben toegang tot uw medische gegevens. Het computerprogramma waarin uw gegevens worden opgeslagen is alleen toegankelijk met hun persoonlijke inlogcode. De rechtstreeks betrokken medewerkers zijn de triagiste en dienstdoende huisarts. In geval van een incident of klacht zal ook de klachtenfunctionaris en/of calamiteitencommissie toegang hebben tot de gegevens die op de klacht betrekking hebben. In protocollen en procedures is vastgelegd welke personen op de post toegang hebben tot welke gegevens. Al deze personen hebben een geheimhoudingsplicht.

BEVEILIGING VAN UW GEGEVENS

Op de huisartsenpost worden uw gegevens veilig opgeslagen en bewaard zodat ze niet verloren kunnen raken of in onbevoegde handen kunnen komen. Naast ruimtelijke beveiligingseisen moet de manager van de post ook technische maatregelen treffen. Zoals inlogcodes voor toegang tot de gegevens en het versleuteld versturen van uw gegevens met betrekking tot de u geboden hulp op de post naar de eigen huisarts. Maatregelen die ervoor waken dat onbevoegden uw gegevens kunnen inzien.

BEWAARTERMIJN

Uw gegevens worden in principe niet langer bewaard dan nodig is voor het doel waarvoor ze zijn vastgelegd. De wettelijke bewaartermijn is vijftien jaar. Deze termijn gaat lopen vanaf het moment dat het consult of uw telefonische hulpvraag aan de huisartsenpost wordt afgesloten. Meestal zullen de gegevens op de post ook bij uw eigen huisarts zijn.

UITWISSELING VAN MEDISCHE GEGEVENS

VAN UW EIGEN HUISARTS EN/OF APOTHEEK NAAR DE HUISARTSENPOST

De huisarts die u op de huisartsenpost behandelt, neemt in de avond, nacht en weekenden waar voor uw eigen huisarts. Deze huisarts kan, indien dat mogelijk is, ook een samenvatting van gegevens inzien die uw eigen huisarts in zijn dossier over u heeft.

Inzage in deze gegevens bij uw eigen huisarts is alleen mogelijk indien uw huisarts meedoet aan het uitwisselen van patiëntengegevens én u uw huisarts toestemming heeft gegeven voor het elektronisch beschikbaar stellen van medische gegevens aan andere zorgverleners. U kunt uw toestemming altijd weer intrekken.

Via inzage bij uw apotheek kan de huisarts uw actuele medicatiegebruik inzien. Ook hier geldt dat dat alleen mogelijk is indien u daar zelf toestemming voor heeft gegeven bij uw apotheek.

Daarnaast is het mogelijk dat uw eigen huisarts een korte overdracht heeft gedaan naar de huisartsenpost, omdat u intensieve zorg nodig heeft en de huisarts al de verwachting had dat u mogelijk hulp nodig zou hebben van de huisartsenpost.

VAN DE HUISARTSENPOST NAAR UW EIGEN HUISARTS

Uw eigen huisarts krijgt de volgende werkdag bericht over uw contact met de huisartsenpost. Hierop staat vermeld hoe laat en met wie u contact heeft gehad, voor welk probleem en het advies dat u heeft gekregen.

TUSSEN HUISARTSENPOST EN ZIEKENHUIS

De huisartsenpost is weliswaar gevestigd in het Rode Kruis Ziekenhuis, maar kan geen gegevens inzien van het ziekenhuis. Uitslagen uit het ziekenhuis worden alleen gecommuniceerd met uw eigen huisarts.

BEZWAAR TEGEN UITWISSELING VAN MEDISCHE GEGEVENS

Indien u niet wilt dat er gegevensuitwisseling plaatsvindt tussen uw eigen huisarts en de Huisartsenpost, kunt u dit kenbaar maken bij uw eigen huisarts.

KLACHTEN

De huisartsen en triagisten van de Huisartsenpost Beverwijk proberen patiënten zo goed mogelijk te helpen. Indien u niet tevreden bent over de wijze waarop u bent geholpen, vragen wij u dit bij ons te melden. Het melden van klachten en geven van suggesties voor verbetering draagt bij aan het verbeteren van de kwaliteit van de huisartsenzorg.

De huisartsenpost hanteert een klachtenregeling die ervoor zorgt dat er conform de Wet kwaliteit ,klachten en geschillen zorg (WKKGZ) aandacht wordt besteed aan uw klacht. De klachtenregeling heeft als doel signalen van onvrede en klachten zo laagdrempelig en kwalitatief hoogwaardig mogelijk op te lossen

KLACHT INDIENEN

De eenvoudigste en vaak ook snelste oplossing is een klacht direct kenbaar maken aan de betreffende triagist of dienstdoende huisarts. Zij proberen dan samen met u de klacht op te lossen. Indien dit geen optie is of niet het beoogde resultaat heeft kunt u een klacht indienen bij onze klachtenfunctionaris. Dit kan op verschillende manieren. U kunt

- gebruik maken van het digitale klachtenformulier.
Ga naar <https://huisartsenpostbeverwijk.nl/klachten/> om het klachtenformulier in te vullen (u ontvangt automatisch een kopie van uw klacht via uw e-mail).
- een klachtenformulier ophalen bij de balie van de huisartsenpost.

WAT GEBEURT ER MET UW KLACHT?

Na ontvangst van uw klacht zal de klachtenfunctionaris z.s.m. contact met u opnemen. Vermeld daarom altijd uw telefoonnummer of mailadres.

De klachtenfunctionaris probeert samen met u de klacht naar tevredenheid op te lossen en geeft u informatie en advies over de beste manier om met uw klacht om te gaan en maakt afspraken met u over eventuele vervolgstappen. Dit kunnen de volgende stappen zijn:

- De klachtenfunctionaris bespreekt uw klacht volgens het principe van 'hoor en wederhoor', waarbij hij/zij afzonderlijk met u en de betreffende zorgverlener of leidinggevende praat. Daarna brengt hij/zij u op de hoogte van het resultaat en stelt eventuele vervolgstappen voor.
- U kunt ook kiezen voor direct contact met de betreffende zorgverlener in de vorm van een bemiddelingsgesprek. De klachtenfunctionaris heeft hierbij de rol van onafhankelijke, neutrale en onpartijdige bemiddelaar en treedt tijdens dit gesprek op als gespreksleider.

De klachtenfunctionaris zal nauwkeurig uitzoeken wat er precies is gebeurd. Hiervoor kan het nodig zijn dat uw dossier wordt ingezien of dat de opgenomen telefoongesprekken worden teruggeluisterd. Wij gaan ervan uit dat u daartegen geen bezwaar heeft. Hij zal beoordelen of er iets verkeerd is gegaan of beter had gekund en waar nodig aanbevelingen doen om de zorg of de organisatie te verbeteren. Indien u een klacht jegens een zorgverlener indient, zal hij de klacht met de desbetreffende persoon bespreken.

NIET TEVREDEN MET DE AFHANDELING VAN UW KLACHT?

Indien u zich niet kan vinden in de uitkomst van de klachtafhandeling en van oordeel bent dat de klacht niet is opgelost, is er sprake van een geschil.

De huisartsenpost is aangesloten bij de geschillencommissie van DOKh in Alkmaar. Voor meer informatie over geschillen kunt u telefonisch contact opnemen met de Afdeling Klachten en Geschillen van DOKh: 072 - 520 83 25 of een e-mail sturen naar klachtenengeschillen@dokh.nl, zie ook website www.dokh.nl

UW RECHTEN EN PLICHTEN ALS PATIENT

Als patiënt heeft u rechten in de zorg. Uw huisarts moet u helpen bij uw gezondheid en u informatie geven over uw gezondheid. U heeft bijvoorbeeld recht op informatie, recht om uw medisch dossier te zien, recht op privacy en recht om zelf een hulpverlener te kiezen.

Rechten en plichten patiënten


- recht op duidelijke informatie over eventuele onderzoeken, behandelingen en uw gezondheidstoestand;
- recht om geen informatie te willen;
- toestemmingsvereiste voor een medische behandeling;
- recht om uw medisch dossier in te zien en recht op een kopie daarvan;
- recht om fouten in uw medisch dossier te herstellen;
- recht om een eigen verklaring aan uw medisch dossier toe te laten voegen;
- recht om gegevens uit uw medisch dossier te laten vernietigen;
- recht op privacy en geheimhouding van medische gegevens (□ beroepsgeheim);
- recht op een second opinion (tweede mening) van een andere arts dan uw behandelend arts.

Plichten die u als patiënt heeft

- U informeert uw arts zo goed mogelijk en verleent uw medewerking die nodig is voor een goede zorgverlening;
- U moet uw hulpverlener of zorginstelling betalen.

Als u naar aanleiding van deze folder nog vragen heeft kunt u terecht bij uw eigen huisarts.

.....Alle contactgegevens op zakformaat bij de hand.....

<p>Stichting Huisartsenpost Midden Kennemerland Gevestigd in het RKZ, Vondellaan 13, 1942 LE Beverwijk</p> <p>Voor huisartsenzorg in avond, nacht en weekend - <i>alleen op afspraak!</i> -</p>  <p>Afspraak maken: T 0251-265 265</p> <p>Levensbedreigend? Bel 112</p>	<p>Zorg dat u de volgende gegevens bij de hand heeft:</p> <ul style="list-style-type: none">• naam, adres, geboortedatum patiënt• telefoonnummer, waaronder u op dat moment bereikbaar bent• naam eigen huisarts• verzekeringsgegevens• identiteitsbewijs• actueel medicatieoverzicht met namen van gebruikte medicijnen• de opgenomen temperatuur (indien van toepassing).
--	---