



SPOEDPOST BEVERWIJK

In Beverwijk werken de Spoedeisende Hulp (SEH) van het Rode Kruis Ziekenhuis en de Huisartsenpost (HAP) nauw samen in een spoedpost.

De juiste zorg op de juiste plek

Heeft u klachten, die niet kunnen wachten, dan zorgt de spoedpost ervoor dat u zo snel mogelijk de juiste hulp geboden krijgt. Bij de spoedpost werken huisartsen, triagisten, verpleegkundigen en specialisten samen. Afhankelijk van uw klacht wordt u door een van deze deskundigen geholpen.

U kunt voor al uw spoedeisende klachten terecht op 1 telefoonnummer en 1 adres. In de toekomst willen we graag 1 loket, maar op dit moment werken we nog met 2 loketten. De SEH is voor hoog complexe zorg, de HAP voor laag complexe zorg.

De HAP en SEH hebben samen afspraken gemaakt op welke plek u zo snel mogelijk de juiste hulp krijgt. Daarmee voorkomen we onnodig lange wachttijden en krijgt iedere patiënt zo snel mogelijk de hulp die nodig is.

Wie belt u wanneer?

Tijdens kantooruren (maandag t/m vrijdag 8-17 uur): *altijd eerst uw eigen huisarts.*

Buiten kantooruren: Huisartsenpost 0251 – 265 265

Bel bij levensbedreigende situaties ALTIJD 112. Zowel tijdens als buiten kantooruren.

Openingstijden Huisartsenpost

- 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
- op erkende feestdagen 24 uur per dag

De huisartsenpost in Beverwijk neemt waar voor alle huisartsen uit Akersloot, Bakkum, Beverwijk, Castricum, Heemskerk, Uitgeest, Velsen-Noord en Wijk aan Zee. *

* N.B. Patiënten van huisartsen uit aansluitende plaatsen kunnen terecht bij hun eigen huisartsenpost. Voor bijv:

- IJmuiden/Velsen-Zuid is dat Spoedpost Zuid Kennemerland: 023-224 25 26.
- Assendelft en Krommenie is dat de Huisartsenpost Zaanstreek: 075 - 65 33 000.
- Limmen is dat de Huisartsenpost Alkmaar: 072 - 518 06 18.

Spoedeisende hulp

De spoedeisende hulp is 24 uur per dag open.

Een deel van de patiënten wordt met de ambulance binnengebracht, een ander deel komt via de huisarts of huisartsenpost. Komt u op eigen gelegenheid naar de spoedeisende hulp, dan kunt u afhankelijk van de ernst en urgentie van de klachten worden doorverwezen naar de eigen huisarts of huisartsenpost.

Een afspraak maken

Heeft u klachten die niet kunnen wachten tot uw huisarts weer beschikbaar is, dan belt u eerst met de Huisartsenpost. U krijgt een speciaal daartoe getrainde medewerker aan de telefoon. Zij luistert naar uw hulpvraag en onderzoekt aan de hand van vragen de ernst en urgentie van uw klachten.

Er zijn verschillende trajecten mogelijk:

- **Telefonisch consult:** Een bezoek is niet nodig, u krijgt telefonisch advies.
- **Consult op de HAP:** u wordt verzocht naar de huisartsenpost toe te komen voor nader onderzoek.
- **Consult op de SEH:** u wordt verzocht naar de spoedeisende hulp te komen voor nader onderzoek.
- **Visite:** de visite rijdende huisarts komt naar u toe.
- **Ambulance:** indien ingeschat wordt dat uw leven in gevaar kan zijn komt er een ambulance naar u toe.

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.

Meenemen:

Indien u verzocht wordt op de huisartsenpost of spoedeisende hulp te komen, wilt u dan meenemen

- uw identiteitsbewijs
- verzekeringspasje
- actueel medicatie overzicht

Indien u geen actueel medicatie overzicht heeft kunt u ook de verpakkingen van uw medicijnen meenemen.

Kosten

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

Huisartsenpost geen eigen risico: een bezoek aan de huisarts en huisartsenpost wordt vergoed uit de basisverzekering, dit gaat niet ten laste van het eigen risico van de uw zorgverzekering. Eventueel extra onderzoek (zoals bijv. een urinekweek of een röntgenfoto) gaat wel ten laste van uw eigen risico.

SEH wél uw eigen risico De kosten voor een bezoek aan de SEH komen wel ten laste van het bedrag voor eigen risico van uw zorgverzekering.

Waar vindt u ons?

Locatie Rode Kruis Ziekenhuis

Vondellaan 13

1942 LE Beverwijk

 **0251 – 265 265**

Huisartsenpost De Huisartsenpost bevindt zich op de begane grond van het ziekenhuis. Na de receptie naar links, bij het winkeltje linksaf en doorlopen tot net voorbij de liften. De huisartsenpost bevindt zich aan de linkerkant.

Spoedeisende hulp De Spoedeisende Eerste Hulp bevindt zich op de begane grond van het ziekenhuis. Na de receptie naar links, bij het winkeltje rechtsaf. De spoedeisende hulp bevindt zich achter de klapdeuren.

Meer informatie

Voor meer informatie over de HAP en/of SEH verwijzen wij u naar onze websites

- <https://huisartsenpostbeverwijk.nl/>
- https://www.rkz.nl/eerste_hulp_huisartsenpost

HUISARTSENPOST

De huisartsenpost is voor spoedeisende medische hulp, die niet kan wachten tot uw eigen huisarts weer bereikbaar is

De huisartsenpost in Beverwijk neemt waar voor alle huisartsen uit Akersloot, Bakkum, Beverwijk, Castricum, Heemskerk, Uitgeest, Velsen-Noord en Wijk aan Zee.

Hoe werkt het?

Altijd eerst bellen

Neem in alle gevallen eerst telefonisch contact op met de huisartsenpost, want u kunt de huisartsenpost alleen bezoeken na telefonische afspraak. Zo kunnen we iedereen zo efficiënt mogelijk helpen en lange wachttijden bij de post vermijden.

Bij voorkeur dient de patiënt zelf te bellen. Belt u voor iemand anders, zorg dan dat u alle patiëntgegevens bij de hand hebt.

Het telefoongesprek

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.

Vervolgens krijgt u een triagiste aan de telefoon. Een triagiste is een speciaal daartoe getrainde doktersassistente of verpleegkundige. Zij luistert naar uw hulpvraag en onderzoekt aan de hand van vragen de ernst en urgentie van uw klachten.

De volgende gegevens zijn daarbij van belang:

- naam, adres, geboortedatum patiënt
- telefoonnummer, waaronder u op dat moment bereikbaar bent
- naam eigen huisarts
- omschrijving van uw klacht(en)
- uw medische voorgeschiedenis (belangrijke aandoening/ ziektes/ allergieën)
- namen van gebruikte medicijnen
- de opgenomen temperatuur (indien van toepassing).
- Verzekeringsgegevens

Hierna zijn verschillende trajecten mogelijk:

- **Telefonisch consult door de triagiste:** Bij veel eenvoudige aandoeningen is geen bezoek aan de huisartsenpost nodig. De triagiste geeft u in dat geval een zelfzorgadvies. Dat advies wordt altijd, binnen korte tijd, achteraf gecontroleerd door de aanwezige huisarts. Ook kunt u voor zelfzorgadviezen terecht op thuisarts.nl. Indien u wordt terugverwezen naar het eerstvolgende reguliere spreekuur van uw eigen huisarts, dient u zelf de eerstvolgende werkdag contact op te nemen met de praktijk voor een afspraak.
- **Telefonisch consult door de huisarts:** u wordt doorverbonden met de aanwezige huisarts die u verder adviseert.
- **Consult:** u wordt verzocht naar de post toe te komen voor nader onderzoek door de huisarts. In sommige gevallen verwijzen we u voor verder onderzoek rechtstreeks door naar de spoedeisende hulp. We verzoeken u bij een consult uw identiteitsbewijs, verzekeringspasje en actuele medicatie overzicht mee te nemen. Indien u geen actueel medicatie overzicht heeft kunt u ook de verpakkingen van uw medicijnen meenemen.
- **Visite:** de visite rijdende huisarts komt naar u toe. 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 voorrangsvoertuig' (o.a. zwaailicht en sirene) en is herkenbaar aan de kleur of striping.
- **Ambulance:** indien uw leven in gevaar is komt er een ambulance naar u toe.

Na uw contact:

Uw eigen huisarts krijgt de volgende werkdag bericht over uw contact met de huisartsenpost.

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.

Uw privacy**Algemeen**

Om goede medische zorg te kunnen verlenen, leggen wij uw contactgegevens en medische gegevens vast. Wij doen dit in lijn met de Wet op de Geneeskundige Behandelovereenkomst (WGBO) en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Dat wil zeggen dat wij uw gegevens alleen gebruiken voor het verlenen van medische zorg en de bijbehorende administratie en dat wij uw gegevens beveiligen tegen inbreuk door derden.

Wij bewaren uw gegevens zolang als nodig is voor het verlenen van zorg en zolang de wet ons verplicht om uw gegevens te bewaren. Na deze termijn zullen wij uw gegevens verwijderen.

Wij hebben ICT-leveranciers ingeschakeld voor het onderhoud en beheer van onze informatievoorziening. Wij hebben deze leveranciers zorgvuldig geselecteerd en met hen duidelijke afspraken gemaakt over geheimhouding en beveiliging. Wanneer het – ondanks onze maatregelen – mocht gebeuren dat derden ongeautoriseerd toegang krijgen tot uw gegevens, dan melden wij dat bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

Uw dossier op de huisartsenpost

Uw gegevens worden in een dossier op de huisartsenpost opgeslagen. Het gaat daarbij om schriftelijke gegevens zoals administratieve- en medische gegevens die op de post over u worden genoteerd naar aanleiding van uw hulpvraag. Met alle gegevens wordt vertrouwelijk omgegaan. Alle medische gegevens vallen onder het medisch beroepsgeheim, die zijn alleen toegankelijk voor degenen die meewerken aan uw behandeling.

Indien u al eerder contact heeft gehad met de huisartsenpost, kunnen die eerdere contactgegevens worden ingezien.

Het computerprogramma waarin uw gegevens worden opgeslagen is alleen toegankelijk met een persoonlijke inlogcode. Tijdens de zorgverlening hebben de rechtstreeks betrokken medewerkers inzage in uw gegevens, dit zijn de triagiste en dienstdoende huisarts. In geval van een incident of klacht of kwaliteit bevorderende activiteiten zal ook de klachtenfunctionaris, kwaliteitsfunctionaris en/of calamiteitencommissie, medisch coördinator of locatiemanager toegang hebben tot gegevens. In protocollen en procedures is vastgelegd welke personen op de post toegang hebben tot welke gegevens. Al deze personen hebben een geheimhoudingsplicht.

Een deel van de gegevens wordt geanonimiseerd gebruikt voor kwaliteitsverbetering. Deze gegevens zijn niet herleidbaar tot een persoon.

Het telefoongesprek wordt vastgelegd

Alle telefoongesprekken worden opgenomen en bewaard. Als u een klacht heeft over de hulpverlening, kan het gesprek weer worden teruggeluisterd en beoordeeld. Ook worden de gesprekken gebruikt voor deskundigheidsbevordering van de assistenten. De vastgelegde gesprekken worden uiterst vertrouwelijk behandeld en vallen onder het medisch beroepsgeheim.

Uitwisseling van medische gegevens

Wij wisselen gegevens uit met andere zorgverleners. Dit doen wij via beveiligde systemen en alleen als dit nodig is. Onze medewerkers en huisartsen raadplegen uw gegevens alleen als dat noodzakelijk is voor het uitvoeren van hun taken.

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.

Cameratoezicht

Uit veiligheidsoverwegingen houden wij d.m.v. camera's toezicht op de wachtkamer. De beelden worden niet opgenomen.

Uw rechten

U heeft recht op inzage in uw gegevens. Wanneer blijkt dat gegevens over u niet kloppen heeft u het recht om deze door ons te laten corrigeren of te laten verwijderen. Hierbij kan het voorkomen dat het niet mogelijk is om (volledig) te voldoen aan een verzoek (bijvoorbeeld als uw inzage leidt tot een inbreuk op de privacy van anderen). Mocht u uw gegevens willen inzien, kunt u hierover contact opnemen met onze kwaliteitsfunctionaris, via kwalitytsfunctionaris@huisartsenpostbeverwijk.nl.

Uw plichten

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.

Klachten

Als u klachten heeft over de wijze waarop wij uw gegevens behandelen, neemt u dan contact op met onze Functionaris Gegevensbescherming (FG) via ronbroere@bbkm.nl. Mocht u er samen niet uitkomen, dan heeft u het recht om een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens.

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 (WKKKGZ) 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

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

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

Stichting Huisartsenpost Midden Kennemerland

Gevestigd in het RKZ, Vondellaan 13, 1942 LE Beverwijk

Voor huisartsenzorg in avond, nacht en weekend
- *alleen op afspraak!* -



Afspraak maken: T **0251-265 265**

Levensbedreigend? Bel 112

Meer informatie: • <https://huisartsenpostbeverwijk.nl/>

Voor zelfzorgadviezen, zie <https://www.thuisarts.nl/>

Zorg dat u de volgende gegevens bij de hand heeft:

- 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).