

Welkom in uw huisartsenpraktijk

UW zorg,
onze zorg



Uw huisartsenpraktijk - altijd in de buurt

De huisarts is de centrale figuur in de medische zorg in Nederland. Uw huisarts is het eerste aanpreekpunt voor u als patiënt.

Er is altijd een huisarts in de buurt. Uw eigen huisarts, een waarnemer of een arts van de huisartsenpost.

U kunt in principe alle vragen en problemen over uw gezondheid of de gezondheid van uw kind aan uw huisarts voorleggen. Bij lichamelijke klachten en bij psychische problemen. De huisarts kan uw klachten beoordelen, u adviseren, een behandeling inzetten, eerste hulp verlenen, kleine ingrepen doen, nader onderzoek vragen of u doorverwijzen naar het ziekenhuis of naar een medisch specialist.

Bent u eenmaal onder behandeling bij een specialist, dan kunt u uw vragen beter direct aan de specialist voorleggen en niet aan uw huisarts. De specialist houdt uw huisarts op de hoogte van de behandeling.

Uw huisarts werkt niet alleen. In de huisartsenpraktijk komt u ook doktersassistenten en praktijkondersteuners tegen.

Hebt u dringend hulp nodig buiten kantooruren, dan kunt u een beroep doen op de Huisartsenpost Zoetermeer, telefoon (079) 343 16 00. Uw huisarts werkt nauw samen met de waarnemers op de huisartsenpost.

IN DEZE FOLDER

- Een huisarts kiezen
- Wie komt u tegen in de huisartsenpraktijk
- Het consult
- Uw patiëntendossier
- Uw rechten en plichten als patiënt
- Vergoedingen in 2015

INFORMATIE OVER UW
HUISARTSENPRAKTIJK

Zoetermeer Gezond.nl

MEER INFORMATIE OVER DE HUISARTSENZORG

Betrouwbare informatie over de huisartsenzorg is te vinden op de website Thuisarts.nl.

THUISARTS.NL 

Deze website is ontwikkeld door het Nederlands Huisartsen Genootschap (NHG), ook namens úw huisarts.

U vindt er uitgebreide informatie over het kiezen van een huisarts, de vragen waarmee u bij uw huisarts terecht kunt, hoe een consult verloopt, met wie u in een huisartsenpraktijk nog meer te maken krijgt en wat uw rechten en plichten zijn als patiënt.

Daarnaast vindt u op Thuisarts.nl informatieve teksten, heldere illustraties en aansprekende filmpjes over heel veel ziekten en aandoeningen. Wat het is, hoe u het kunt herkennen, wanneer het verstandig is om uw huisarts te raadplegen en wat de mogelijkheden zijn voor behandeling.

EEN HUISARTS KIEZEN

U mag zelf een huisarts kiezen. Dat is uw recht als burger en als patiënt. U kunt dus een huisarts zoeken die bij u past.

Maar de keuze is niet onbeperkt. In de praktijk moet u rekening houden met de volgende factoren.

- De huisarts moet ruimte hebben voor nieuwe patiënten. Op ZoetermeerGezond.nl vindt u een overzicht van alle huisartsen in Zoetermeer en Benthuisen. Er staat telkens bij of zij nog plaats hebben in hun praktijk.
- Bij spoedgevallen moet uw huisarts snel bij u kunnen zijn. Hiervoor geldt als regel dat de huisarts binnen 15 minuten bij u op de stoep moet kunnen staan. U kunt hier overigens wel van afwijken, in overleg met uw huisarts. U moet daar wel een duidelijke reden voor hebben. Bijvoorbeeld dat u een huisarts wilt met dezelfde ideeën over ziekte en gezondheid als u.
- U en uw huisarts moeten bij elkaar passen. Een persoonlijke 'klik' is belangrijk. Het is ook verstandig om een huisarts te kiezen die aansluit bij uw manier van leven of uw levensovertuiging. Bijvoorbeeld als het gaat om alternatieve geneeswijzen of euthanasie. U kunt vragen om een kennismakingsgesprek, voordat u zich aanmeldt als patiënt.

WIE KOMT U TEGEN IN DE HUISARTSENPRAKTIJK

In een moderne huisartsenpraktijk werken niet alleen huisartsen. U komt er ook doktersassistenten en praktijkondersteuners tegen. Ze voeren hun taken uit op basis van hun deskundigheid, opgedaan door een erkende opleiding en praktijkervaring. Ze zijn allemaal gebonden aan het medisch beroepsgeheim. De huisarts blijft eindverantwoordelijk voor de medische zorg die u krijgt. De doktersassistenten en de praktijkondersteuners werken onder verantwoordelijkheid van de huisarts.

- De **HUISARTS** is de centrale hulpverlener in de huisartsenpraktijk. De huisarts is een generalist: hij beschikt over een brede deskundigheid over heel veel gezondheidsproblemen. Hij kan u onderzoeken, adviseren en behandelen. Hij weet wanneer het verstandig is om nader onderzoek te vragen of u door te sturen naar een specialist.
- De **DOKTERSASSISTENT** heeft twee hoofdtaken: (1) de eerste beoordeling van uw klachten (triage) en (2) het uitvoeren van eenvoudige medische handelingen, zoals oren uitspuiten, hechtingen verwijderen of bloeddruk meten. Als u belt met uw huisartsenpraktijk krijgt u over het algemeen eerst de doktersassistente aan de telefoon. Zij kan u adviseren bij veel voorkomende klachten. Ze kan goed inschatten of het nodig is dat u de dokter spreekt. Bij twijfel zal ze altijd een afspraak voor u maken.
- De **PRAKTIJKONDERSTEUNER SOMATIEK** (POH-S) werkt vooral met patiënten met een chronische ziekte, zoals COPD, diabetes mellitus of hart- en vaatziekten. Zij doet een aantal medische controles. Ze kan u adviseren bij problemen die u tegenkomt bij het leven met een chronische ziekte. Ze kan met u meedenken over oplossingen. Deze zorg van de praktijkondersteuner somatiek maakt deel uit van de ketenzorg bij chronische aandoeningen.
- Bij psychische klachten kan de huisarts u doorverwijzen naar de **PRAKTIJKONDERSTEUNER GGZ** (POH-GGz). Die praktijkondersteuner kan in een aantal gesprekken met u uitzoeken wat er aan de hand is en de eerste stappen zetten om een oplossing te vinden. Vaak is dat voldoende om weer zelf verder te kunnen.

WANNEER GAAT U NAAR DE HUISARTS

U kunt in principe altijd bij uw huisartsenpraktijk terecht. Neem contact op als u zich zorgen maakt over uw gezondheid of die van uw kind, als u bepaalde lichamelijke of psychische verschijnselen niet vertrouwt of als u medisch advies wilt.

Als u belt voor een afspraak krijgt u eerst een doktersassistent aan de telefoon. Zij zal u vragen naar uw klachten. Mogelijk bent u al voldoende geholpen door haar advies. Het kan ook zijn dat de doktersassistent uw vraag eerst aan de huisarts wil voorleggen en dat die u terugbelt. Ze maakt daar dan een afspraak over met u. Ze kan ook een afspraak maken voor een consult bij de huisarts.

VOORBEREIDEN OP HET CONSULT

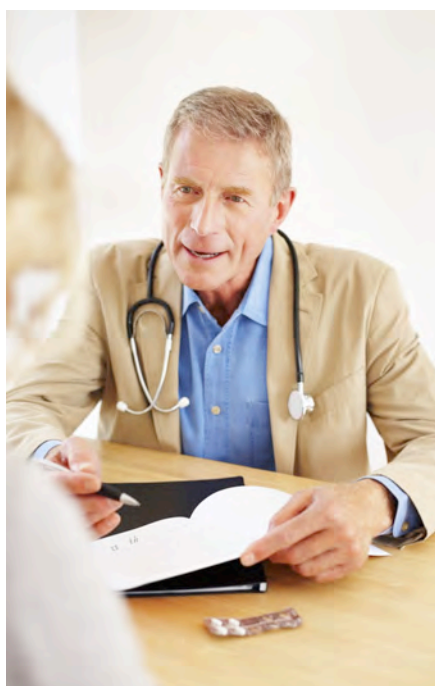
Een consult bij de huisarts verloopt beter als u zich goed voorbereidt. Doe dat door vooraf twee zaken goed op een rijtje te zetten: (1) wat uw klachten zijn en (2) wat u van de huisarts verwacht. U kunt deze twee punten ook in het kort op papier zetten, zodat u niets vergeet.

HOE VERLOOPT HET CONSULT

Een consult bij de huisarts duurt in principe niet langer dan tien minuten. De arts probeert in die korte tijd een inschatting te maken van de aard en de ernst van uw klachten en denkt ondertussen alvast na over mogelijke oplossingen. Dat lukt beter als u eerlijk bent over uw klachten. Presenteer die klachten realistisch, zonder ze te overdrijven. U kunt ook eerlijk zeggen wat u van de huisarts verwacht. Wilt u een advies? Een behandeling? Een recept? Een doorverwijzing? Weet u het zelf ook nog niet goed? Zeg het. Uw huisarts en u zijn partners. Samen zoekt u naar een oplossing.

Het is belangrijk dat u begrijpt wat de huisarts tegen u zegt en dat u het onthoudt. Neem daarom zo nodig een vertrouwd iemand mee bij uw bezoek aan de huisarts. Begrijpt u niet goed wat de huisarts bedoelt, vraag dan of hij het nog een keer wil herhalen of het nog eens op een andere manier wil uitleggen.

Schat u tevoren in dat tien minuten echt te kort is om uw probleem te bespreken, vraag dan aan de doktersassistent om een dubbel consult.



UITWISSELING VAN MEDISCHE GEGEVENS

Medische gegevens zijn vertrouwelijk. Ze mogen niet in verkeerde handen komen. Daarom gaan wij uiterst zorgvuldig om met uw patiëntendossier. Daarbij gelden bovendien wettelijke regels. Alle betrokken zorgverleners moeten zich aan die regels houden.

Alle huisartsen in Zoetermeer en Benthuizen kunnen de gegevens uit uw huisartsendossier inzien. Maar ze kunnen dat alleen als u bij hen onder behandeling bent en als die gegevens van belang zijn voor die behandeling. Als u dat niet wilt, kunt u hier tevoren bezwaar tegen maken.

Voor meer informatie, kijk op de website ZoetermeerGezond.nl, in de rubriek [Medische gegevens elektronisch delen](#).

CONTACT

Uw huisartsenpraktijk is te bereiken op werkdagen van 8:00-17:00 uur.

Het telefoonnummer van uw huisartspraktijk vindt u op ZoetermeerGezond.nl

Buiten kantoor tijden kunt u (bij dringende zaken die niet tot de volgende werkdag kunnen wachten) bellen met de Huisartsenpost Zoetermeer, op telefoon (079) 343 16 00.

ALS U NIET TEVREDEN BENT

De zorgverleners in uw huisartsenpraktijk doen hun uiterste best om u zo goed mogelijk te helpen. Mocht u toch niet tevreden zijn, dan gaan we daar graag over met u in gesprek. Blijft u toch een klachten houden, dan kunt u gebruik maken van de klachtenregeling.

Meer informatie over deze regeling vindt u op de website ZoetermeerGezond.nl.

Deze folder is een uitgave van de Stichting Georganiseerde eerstelijnszorg Zoetermeer (SGZ).

© SGZ, 2015

Deze folder is met de grootste zorgvuldigheid samengesteld. Aan de tekst kunnen echter geen rechten worden ontleend.

Samenstelling: Centraal Bureau SGZ, Kees Dijkman | Communicatie
Beeld: iStockphoto

UW RECHTEN EN PLICHTEN

Als patiënt hebt u rechten en plichten. Die liggen wettelijk vast. Hieronder staan de belangrijkste rechten en plichten op een rij.

Rechten

- U hebt recht op informatie over uw ziekte en de mogelijke behandelingen.
- De arts mag u alleen onderzoeken en behandelen als u daar toestemming voor hebt gegeven, op basis van heldere informatie van de arts. Deze regel geldt niet als er sprake is van een noodsituatie, waarin de arts snel moet ingrijpen om uw leven te redden. Bij kinderen tot 12 jaar beslissen de ouders. Kinderen van 12 tot 16 jaar beslissen mee. Jongeren van 16 jaar en ouder beslissen zelf.
- De arts houdt een medisch dossier over u bij. U hebt het recht om dit dossier in te zien. Uw arts mag dit dossier in principe alleen met anderen delen, als u daar toestemming voor hebt gegeven. Er zijn wel uitzonderingen op deze regel.
- De medewerkers van uw huisartsenpraktijk hebben een medisch beroepsgeheim. Dit beroepsgeheim geldt bij jongeren van 16 jaar en ouder ook ten opzichte van hun ouders.
- U hebt recht op een tweede mening door een andere arts.

Plichten

- U moet uw arts zo volledig mogelijk inlichten over uw gezondheid. Alleen dan kan de arts zijn werk goed doen.
- U moet zo veel mogelijk meewerken aan het onderzoek en de behandeling waar u mee akkoord bent gegaan.



VERGOEDINGEN IN 2015

De zorg die u krijgt van uw huisartsenpraktijk wordt volledig vergoed door uw zorgverzekeraar. U betaalt hiervoor geen eigen bijdrage. De zorg gaat ook niet ten koste van uw eigen risico.

Als uw huisarts medicijnen voorschrijft of u doorstuurt voor een onderzoek of voor een consult bij een medisch specialist, dan betaalt u daarvoor vaak wel een eigen bijdrage. Het hangt van uw zorgverzekering af hoeveel u bijbetaalt en waarvoor. Uw huisarts kan u hierover helaas niet informeren. Neem contact op met uw zorgverzekeraar voor meer informatie.