



HUISARTSEN
MAATSCHAP
MCN

Praktijkafspraken

Welkom bij Huisartsenmaatschap MCN. Om ons werk goed te kunnen doen zijn er praktijkregels opgesteld waar we ons met elkaar in alle redelijkheid aan willen houden. Op die manier kunnen we de zorg voor al onze patiënten zo goed mogelijk verlenen en proberen we het werkplezier zo groot mogelijk te houden.

1. Alle medewerkers van huisartsenmaatschap MCN benaderen iedereen **respectvol** ongeacht afkomst, geslacht of geloof. Dit verwachten wij ook van u.
2. Medewerkers van huisartsenmaatschap MCN gaan **vertrouwelijk** om met de gegevens van patiënten. Dit betekent:
 - Wij geven geen informatie aan iemand anders zonder uw toestemming. Let op: dit geldt volgens de wet al vanaf de leeftijd van 16 jaar.
 - In verwijsbrieven zetten we alleen informatie die van uw belang is voor uw behandeling.
 - We mogen hiervan afwijken als iemand zelf niet in staat is hierover te beslissen (door leeftijd of wilsonbekwaamheid) of als er gevaar is voor de patiënt of zijn omgeving.
3. **Agressief gedrag of seksuele intimidatie**, zowel verbaal als non-verbaal wordt niet geaccepteerd. Zo nodig wordt de politie ingeschakeld en wordt u verzocht het gebouw te verlaten.
4. Wij proberen u als patiënt op de hoogte te stellen van **veranderingen** binnen de praktijk. De huisartsenpraktijk spant zich in om u **tijdig te informeren** over nieuwe ontwikkelingen. Dit doen wij via de mail (mits uw mailadres bij ons bekend is) via onze website, de wachtkamerpresentatie en via onze Facebook pagina. In een enkel geval wordt er per post nog een persoonlijke nieuwsbrief verstuurd.
5. De huisartsenmaatschap staat altijd **open voor suggesties** voor verbeteringen en stelt het op prijs indien u uw mening met ons deelt. Deze kunt u mailen naar de praktijkmanager via mailadres: anna-huisartsenmaatschapmcn@ezorg.nl
6. Iedere patiënt is **ingeschreven op naam** van één of twee huisartsen. De huisartsen nemen laagdrempelig voor elkaar waar. Als u een afspraak op het spreekuur wilt maken en de klacht kan wachten, ziet u in principe uw eigen huisarts op het eerst mogelijke moment. Als dit niet geval is, kijkt de assistente bij wie er het eerste een plek beschikbaar is. Hiervoor zijn elke dag meerdere **spoedplekken** gereserveerd.
7. Huisartsenmaatschap MCN is een **opleidingspraktijk**. Dit betekent dat u gezien kunt worden door een arts, verpleegkundige of assistente in opleiding. Zij werken allen onder supervisie van de begeleidend arts, verpleegkundige of assistente. Indien u dit niet op prijs stelt mag u dit aangeven bij het maken van een afspraak.
8. Bij **klachten** over (het functioneren van) een medewerker kunt u hier een melding van maken. Dit kan rechtstreeks bij de medewerker, of bij de praktijkmanager, dit kan telefonisch of via de mail naar anna-huisartsenmaatschapmcn@ezorg.nl. Ook kunt u een klachtenformulier invullen. Deze kunt u aanvragen bij de assistent en vinden op de website. Op de website leest u meer informatie over onze klachtenprocedure.
9. Aangezien de huisartsen binnen de praktijk dezelfde werkwijze hanteren, vragen wij u, om in het geval van een **verstoorde relatie** tussen u als patiënt en de huisarts een andere huisarts **buiten** de praktijk te zoeken.

10. **Roken, wapenbezit, drugs en/of alcoholgebruik** is niet toegestaan. **Huisdieren** zijn ook niet toegestaan (uitgezonderd hulphonden).
11. Het gebruik van **mobiele telefoons, tablets, laptops, e.d.** is toegestaan, maar mag geen overlast veroorzaken tijdens het spreekuurbezoek. Als u tijdens een consult het gesprek wilt **opnemen** kan dit uiteraard, mits u dit van tevoren aangeeft. Het is niet toegestaan om zonder toestemming opnames in beeld en geluid te maken binnen de openbare ruimtes van de praktijk.
12. **Auto's en fietsen** dienen in de daarvoor bestemde parkeervakken c.q. rekken geplaatst te worden.
13. Bent u moeilijk ter been, dan kunt u gebruik maken van een **rolstoel**. Deze staan kosteloos ter beschikking voor u in het trappenhuis. Vraag gerust onze hulp hierin.
14. De praktijk is niet verantwoordelijk voor **diefstal** van eigendommen in en rondom het pand.
15. Er is alleen **spreekuur** op afspraak. Afspraken hiervoor kunt u zowel telefonisch als aan de praktijkbalie maken. Voor een afspraak is in principe 15 minuten gepland. Verzoeken voor een afspraak die voor 09h30 bij de assistente worden aangemeld, proberen we zoveel als mogelijk te plannen op dezelfde dag (zie ook punt 6).
16. De **praktijkassistente** is opgeleid om bij het maken van een **afspraak** een **inschatting** te maken binnen welke tijd uw klacht op het spreekuur gezien moet zijn en hoeveel tijd daar ongeveer voor nodig zal zijn. Zij zal u daarvoor enkele vragen stellen. Mocht dit om privacy-redenen liever niet willen, kunt u dit natuurlijk aangeven.
17. **Foto's, email, inzage dossier:** De assistente zou u kunnen vragen om ter aanvulling op uw klacht een foto te versturen naar de praktijk, om dit via een beveiligde verbinding te kunnen doen, dient u zich aan te melden bij www.mijngezondheid.net. Tevens hebt u dan toegang tot uw eigen dossier en kunt u uitslagen van onderzoeken zelf inzien. Voor meer info: https://www.youtube.com/watch?v=UxjcdJT_PNO of vraag onze hulp via de assistente
18. **Uitslagen** van laboratoriumonderzoeken en alle(!) andere aanvullende onderzoeken zoals foto's, biopten, kweken etc. worden niet standaard aan u telefonisch doorgegeven door de praktijkmedewerkers. Patiënten worden erop gewezen altijd zelf te bellen voor het opvragen van een uitslag. Het adagium 'geen bericht is goed bericht' gaat dus niet op!
19. **Herhaalrecepten** kunnen telefonisch worden aangevraagd bij uw apotheek. Of door te loggen in uw dossier via www.mijngezondheid.net. https://www.youtube.com/watch?v=UxjcdJT_PNO Ook kunt u daar gebruik maken van de herhaalservice zodat medicijnen automatisch klaar worden gezet voor u.
20. Afspraken kunnen tot 24 uur tevoren kosteloos worden **geannuleerd**. Indien u meer dan eens niet op uw afspraak komt, worden de kosten van het consult bij u in rekening gebracht. Indien dit herhaaldelijk gebeurt, zal dit leiden tot een gesprek hierover. **Te laat komen** op een afspraak zonder vooraf hierover te berichten, wordt ook beschouwd als niet verschijnen zonder bericht.
21. De patiënt dient volgens de wet WGBO de huisarts volledig te **informer** over zijn/haar gezondheid.

Wij doen er alles aan om de praktijkorganisatie met behulp van deze regels zo optimaal te laten verlopen, indien u op of aanmerkingen op deze afspraken heeft of suggesties heeft, dan horen wij die graag van u.