



Praktijkfolder

www.milbergen.nl

Oktober 2013

Inleiding

In deze folder informeren wij u over de werkwijze van Huisartsengroep Milbergen.

Een afspraak maken via de Centrale Post

De afspraken voor Huisartsengroep Milbergen worden maandag tot en met vrijdag tussen 08:00 en 17:00 uur gemaakt via de ‘Centrale Post’, de centrale telefoonpost van Huisartsengroep Milbergen. U wordt te woord gestaan door ervaren doktersassistenten. U belt het afsprakennummer **024-663 2111** van Huisartsengroep Milbergen. De doktersassistent zal informeren naar de reden van het bezoek en vragen hoeveel tijd u nodig denkt te hebben. Zo kan beter ingespeeld worden op uw hulpvraag. Uiteraard bent u niet verplicht de reden te vermelden. Als u belt worden alle noodzakelijke gegevens in de computer genoteerd. Alle gesprekken met de Centrale Post via het afspraken- en spoednummer worden elektronisch opgenomen en bewaard. De gegevens en gesprekken worden vertrouwelijk behandeld en vallen onder het medisch beroepsgeheim. Bij fouten of klachten kunnen de gesprekken beluisterd en beoordeeld worden. Ze worden ook gebruikt voor trainingsdoeleinden.

Telefoonnummers Huisartsengroep Milbergen

Afsprakennummer	024-663 2111
Spoednummer tijdens praktijken	024-663 1616
Spoednummer buiten praktijken	0900-8880

Spreekuur

De spreekuren vinden in de regel 's ochtends plaats **volgens afspraak**. De assistent op de Centrale Post zal uw naam en geboortedatum vragen en naar de aanleiding voor de afspraak informeren. Voor een afspraak worden tien minuten gereserveerd. Hebt u meer tijd nodig, bijvoorbeeld wanneer u meerdere klachten heeft, meldt dit dan bij het maken van de afspraak. Bij de planning van het spreekuur van de huisarts kan daarmee rekening worden gehouden.

Huisartsengroep Milbergen brengt een **wegblijftarief** in rekening wanneer u zonder tijdig (d.w.z. uiterlijk 24 uur van tevoren) afzeggen, niet verschijnt op een gemaakte afspraak.

Telefonisch spreekuur huisartsenpraktijken

De afzonderlijke huisartsenpraktijken zijn voor korte vragen, adviezen, uitslagen van onderzoeken en eventueel herhaalrecepten bereikbaar van maandag tot en met vrijdag tussen **09:00 en 10:00 uur** en tussen **13:30 en 14:00 uur**. Zonodig wordt u teruggebeld door de huisarts. Van deze telefoonnummers wordt veel gebruik gemaakt. Wij verzoeken u daarom het gesprek zo kort mogelijk te houden.

Huisartsen: namen, adressen en telefoonnummers

De telefoonnummers die u op blz. 4 aantreft, zijn alleen bereikbaar van maandag tot en met vrijdag tussen **09:00 en 10:00 uur** en tussen **13:30 en 14:00 uur**.

Wanneer uw eigen huisarts afwezig is, of wanneer zijn/haar spreekuur volledig bezet is, kunt u door een andere huisarts van Huisartsengroep Milbergen geholpen worden. Deze be-

schikt via het computernetwerk over uw medische gegevens. Deze gegevens worden uiteraard zeer vertrouwelijk behandeld.

Dhr. R.A. Behr Mw. W. van der Ligt Mw. L.J.C.M. van der Schoot Oude Gracht 16, 6573 BR Beek-Ubbergen	024-684 2765 óf 024-684 1326
Mw. C.L.M. Hund Dhr. F.G.A. Leurs Kerkplein 6, 6578 AN Leuth	024-663 2484
Mw. E.J. Houben-van den Berg Dhr. G.J.T.H. Janssen Dhr. A. de Wilt Heerbaan 123, 6566 EH Millingen ad Rijn	0481-43 2244 óf 0481-43 1466
Dhr. A.M. Krijgsman Kerkdijk 24, 6576 CE Ooij	024-663 1609

De in deze tabel genoemde telefoonnummers zijn bereikbaar maandag t/m vrijdag van 09:00-10:00 en 13:30-14:00 uur

Spoedgevallen

Voor spoedgevallen **binnen de praktijken**, dus tussen 08:00 en 17:00 uur op doordeweekse dagen, belt u de Centrale Post via het spoednummer: **024-663 1616**.

Voor spoedgevallen **buiten de praktijken** belt u de CHN (Huisartsdienst in Nijmegen): **0900-8880**. Meer informatie over de CHN staat elders in deze folder.

Huisbezoek

Indien uw gezondheid het niet toelaat naar het spreekuur te komen kunt u een bezoek aan huis aanvragen via het af-

sprakenummer **024-663 2111**. U kunt hiervoor bellen van maandag tot en met vrijdag tussen **08:00 en 11:00 uur**. Meestal worden de bezoeken 's middags afgelegd.

Omdat er in de praktijkruimten betere onderzoek- en behandelmogelijkheden zijn, adviseren wij u, indien mogelijk, een afspraak te maken voor het spreekuur in de praktijk.

Herhaalrecept

Bij voorkeur vraagt u een herhaalrecept aan via **www.milbergen.nl**. Indien u geen Internetaansluiting hebt, levert u het **etiket** van de lege verpakking in bij uw huisarts, in de daarvoor bestemde postbus. Eventueel kunt u het recept ook telefonisch aanvragen van maandag tot en met vrijdag tussen 09:00 en 10:00 uur bij uw eigen huisarts. Indien het recept vóór 10:00 uur is aangevraagd of ingeleverd, wordt het geneesmiddel nog **dezelfde dag** verstrekt door de apotheek. Wanneer de praktijk van uw eigen huisarts gesloten is, kunt u een herhaalrecept bij één van de andere huisartsen aanvragen. Wij verzoeken u om herhaalrecepten **tijdig** aan te vragen.

Wratten

Voor het maken van een afspraak voor een behandeling van wratten kunt u de Centrale Post bellen: **024-663 2111**.

Keuringen

Voor rijbewijskeuringen en keuringen die nodig zijn voor het afsluiten van een verzekering, kunt u contact opnemen het MDC Sanadome, telefoonnummer **024-365 7476**.

Adres- en/of verzekeringsgegevens

Het is belangrijk dat wij op de hoogte zijn van wijzigingen in adres- en/of verzekeringsgegevens. U kunt wijzigingen schriftelijk via de praktijk van uw eigen huisarts doorgeven dan wel telefonisch via de Centrale Post (024-663 2111). U wordt verzocht deze gegevens ook door te geven aan de apotheek.

Waarneemregeling

Bij afwezigheid van uw huisarts voor nascholing, vakantie of bij ziekte, wordt door de andere huisartsen van Huisart-sengroep Milbergen waargenomen.

Langdurige afwezigheid (één week of langer) wordt bekendgemaakt via www.milbergen.nl en in de praktijk van uw eigen huisarts.

Bijzondere (feest)dagen

De vrijdag van het jaarlijkse landelijk congres voor huisart-sen (NHG-congres) valt, naast de erkende feestdagen, onder de dienst- en waarneemregeling. Er wordt alleen dienst ge-daan voor **spoedgevallen die niet tot maandag kunnen wachten**. Dit kan ieder jaar, meestal in november/decem-ber, een andere vrijdag zijn.

Betalingsvoorwaarden

De betalingsvoorwaarden van de Landelijke Huisartsen Vereniging (LHV) worden gehanteerd. Deze kunt u vinden op onze Internetpagina www.milbergen.nl en ze zijn ver-krijgbaar in alle praktijken.

Klachten over Huisartsengroep Milbergen

Wij willen ons werk graag professioneel uitvoeren en vinden het belangrijk dat u ons vertrouwt. Vanzelfsprekend doen de medewerkers van Huisartsengroep Milbergen er alles aan om u zo goed mogelijk te helpen. Indien u niet tevreden bent, adviseren wij u om dit eerst met de direct betrokken persoon zelf te bespreken. Mocht dit voor u niet voldoende zijn, dan verzoeken wij u uw klacht schriftelijk (via de praktijk) aan ons te melden. Uw klacht zal worden behandeld in onze huisartsengroep en vervolgens zal hierover contact met u worden opgenomen. Wij zijn aangesloten bij de Stichting Klachtenregeling Huisartsenzorg Zuid-Nederland.

Doktersassistenten

De doktersassistenten hebben een veelomvattende taak, waarvoor zij een speciale medische opleiding hebben gevolgd. Zij zorgen ervoor dat de organisatie in de praktijken zo goed mogelijk verloopt.

Op de Centrale Post zorgen de doktersassistenten voor de constante bereikbaarheid voor spoedgevallen en voor het organiseren van het spreekuur en de visites.

In de huisartsenpraktijken houden de doktersassistenten spreekuur voor:

- Bloeddrukmetingen
- Het verbinden van wonden en het aanleggen van tape
- Het verwijderen van hechtingen
- Oren uitspuiten
- Suikerziekte- en urinecontrole
- Injecties en bloed prikken
- Het maken van uitstrijkjes

- Gehoor- en longfunctieonderzoeken
- Spirometrie
- Vaccinaties.

Voor deze zaken kunt u **direct met de assistent** een afspraak maken. Dit kan via de praktijkbalie of via het telefonische spreekuur van de assistent tussen **09:00 en 10:00 uur**. De assistenten voeren hun taken uit onder verantwoordelijkheid van de huisartsen. Ook de doktersassistent heeft een beroepsgeheim.

Praktijkverpleegkundigen

De praktijkverpleegkundigen ondersteunen de huisartsen in het verlenen van chronische zorg. Zo houden zij o.a. spreekuur voor diabetes en hypertensie en voor COPD-patiënten.

Spoeddienst buiten de praktijkuren: de CHN

Huisartsengroep Milbergen is aangesloten bij de Centrale Huisartsendienst Nijmegen (CHN). Voor **spoedgevallen** tussen 17:00 en 08:00 uur op doordeweekse dagen, in het weekend en op algemene feestdagen, belt u het telefoonnummer van deze huisartsendienst:

0900-8880

Door wie wordt u geholpen bij de huisartsendienst?

U krijgt een speciaal opgeleide doktersassistent of verpleegkundige aan de lijn. Zij kan op veel vragen een antwoord geven. Indien nodig overlegt ze met de op de post aanwezige huisarts of ze verbindt u met hem of haar door.

Met welke problemen kunt u terecht bij de CHN?

Met alle spoedeisende problemen waarvoor behandeling niet tot de volgende normale werkdag kan wachten. Daaronder vallen ook kleine hechtwonden en lichte ongevallen.

Met welke problemen kunt u niet terecht bij de CHN?

Hinderlijke maar niet spoedeisende klachten, zoals een verstopt oor, kunnen wachten tot het normale spreekuur. Herhalingsrecepten voor niet zeer noodzakelijke medicijnen worden niet uitgeschreven.

Wat te doen als u geen eigen vervoer hebt?

Als het vanuit medisch oogpunt verantwoord is om naar de huisartsdienst te komen, wordt erop gerekend, dat u zelf vervoer regelt.

Registratie

Als u belt worden alle noodzakelijke gegevens (in de computer) genoteerd. Uw eigen huisarts ontvangt een verslag van wat er is gebeurd. Alle gesprekken worden opgenomen en tijdelijk bewaard. Dit om eventueel verkeerd verstaan van gegevens (uw adres bijvoorbeeld) achteraf te kunnen controleren. Verder ook om bij fouten of klachten de precieze gang van zaken te kunnen achterhalen. Uw gegevens worden strikt vertrouwelijk behandeld. De gang van zaken hierbij ligt vast in het privacyreglement van de CHN.

Uitwisseling medische gegevens tussen huisarts en CHN

Om ervoor te zorgen dat tijdens avond- nacht- en weekenddiensten de waarnemende huisarts snel kan beschikken over belangrijke informatie over uw gezondheidsgeschiedenis, is

het computersysteem van de huisartsen via het LSP o.a. gekoppeld aan het computersysteem van de CHN. Er zijn landelijk afspraken gemaakt tussen patiënten- en artsenorganisaties over:

- welke gegevens uitgewisseld mogen worden;
- wie deze gegevens mag lezen;
- hoe de privacy (geheimhouding) is geregeld;
- hoe de gegevens worden uitgewisseld.

U moet expliciet toestemming geven voor deze uitwisseling van gegevens. Dat kan via www.ikgeeftoestemming.nl.

Klachten over de huisartsendienst

De CHN hecht er grote waarde aan u zo goed mogelijk te helpen. Als u desondanks vindt, dat u niet zorgvuldig geholpen bent, kunt u uw klacht schriftelijk doorgeven aan de kwaliteits- en klachtenfunctionaris van de CHN.

Adres huisartsendienst

Centrale Huisartsendienst Nijmegen (CHN)

Weg door Jonkerbos 108

6532 SZ Nijmegen

Telefoon: **0900-8880** (€ 0,10 per minuut)

www.cihn.nl

Apotheek: adres, telefoonnummer en openingstijden



Apotheek de Duffelt

Prins Bernhardstraat 5,
6566 CA Millingen ad Rijn
T. 0481-43 3665

info@apotheekdeduffelt.nl

Postbus 15
6566 ZG Millingen ad Rijn
F. 0481-43 3634

www.apotheekdeduffelt.nl

Openingstijden

Maandag t/m vrijdag

08:30-17:30 uur

Inwoners van Millingen aan de Rijn kunnen hun recepten vanaf 16:00 uur afhalen in de apotheek of als zij dit wensen, thuis laten bezorgen (neemt u hiervoor contact op met de apotheek).

Inwoners buiten Millingen aan de Rijn krijgen hun medicijnen tussen 15:00 en 19:00 uur (gratis) thuis bezorgd. Mocht u niet thuis zijn ten tijde van bezorging, kunt u uw medicijnen ophalen bij Drogistotheek de Duffelt te Beek of bij Apotheek de Duffelt; de bezorger geeft dit aan op het achtergelaten briefje.

(Specialist)recepten ingeleverd voor 14:30 uur worden dezelfde dag nog bezorgd. Recepten ingeleverd na 14:30 uur worden de dag na inlevering bezorgd.

Buiten de hierboven genoemde openingstijden kunt u voor spoedrecepten terecht bij:

Radboud Apotheek
Radboudumc (naast de hoofdingang)
Geert Groteplein Zuid 8
6525 GA Nijmegen
T. 024-3619191
www.radboudapotheek.nl

Praktische telefoonnummers

Alarmnummer	112
Spoednummer binnen praktijkuren	024-663 1616
Spoednummer buiten praktijkuren	0900-8880
Afsprakennummer Milbergen	024-663 2111
Politie	0900-8844
Apotheken: <ul style="list-style-type: none"> • Apotheek De Duffelt • Apotheek Pegasus • CWZ Apotheek • Radboud Apotheek 	0481-43 3665 024-329 7060 024-365 8544 024-361 9191
Ziekenhuizen: <ul style="list-style-type: none"> • CWZ (Canisius-Wilhelmina Ziekenhuis) • Radboudumc • St. Maartenskliniek (orthopedie) • UCCZ Dekkerswald 	024-365 7657 024-361 1111 024-365 9911 024-685 9911
GGD Gelderland-Zuid	024-329 7297