

## HUISREGELS PRAKTIJK DE DRECHT

U bent van harte welkom bij huisartsenpraktijk De Drecht. Om ons werk goed te kunnen doen en u zo goed mogelijk te kunnen helpen moeten wij gebruik maken van een aantal huisregels. Door betreding van onze praktijk gaat u akkoord met onderstaande regels.

### Regels m.b.t. omgang met elkaar

- Iedereen dient de algemeen geldende omgangsvormen te hanteren zoals elkaar beleefd en met respect behandelen.
- Houdt rekening met andere patiënten en hun naasten.
- Geef elkaar de gepaste ruimte i.v.m. privacy.
- Fysiek en verbaal geweld zowel in de praktijk als aan de telefoon zijn niet toegestaan.
- Geen ongewenste intimiteiten. Wij kunnen geen opmerkingen, grappen, gebaren, aanrakingen of elk ander gedrag waardoor een ander zich ongemakkelijk of bedreigd kan voelen accepteren.
- Geen discriminatie. Daarmee bedoelen wij iemand pesten, beledigen, belachelijk maken, uitschelden of achterstellen op grond van afkomst, leeftijd, sekse/gender, gedrag, uiterlijk of kleding.
- Indien er sprake is van grensoverschrijdend gedrag zal dit intern worden gerapporteerd en bij excessen of herhaling dienen wij met u en elkaar in gesprek te gaan over het vervolg.

### Regels m.b.t. het spreekuur en afspraken

- Onze praktijkassistentes zijn opgeleid in 'triage'. Zij kunnen met specifieke vragen een goede inschatting maken van de urgentie van uw klachten. Ook kunnen zij veel vragen zelfstandig beantwoorden, of een advies geven over de telefoon. Zo nodig wordt er met de huisarts overlegd.
- Maakt u s.v.p. gebruik van onze vaste beltijden zoals aangegeven op de website en in de praktijkfolder.
- U bezoekt het spreekuur alleen op afspraak.
- U komt op tijd, wanneer u onverhoopt te laat komt neemt u direct contact op met de assistente. Dan wordt er gekeken of er ruimte is om alsnog komen of dat er een nieuwe afspraak gepland moet worden.
- Tijdens uw afspraak kan 1 medische klacht worden besproken. Wilt u 2 of meer klachten bespreken dan kunnen er dubbele of meerdere afspraken gemaakt worden, dit dient u van tevoren door te geven bij het maken van de afspraak.
- Afspraken kunnen tot 24 uur van tevoren kosteloos worden geannuleerd. Zonder tijdige annulering van uw afspraak, zullen wij de consulttijd bij u in rekening te brengen. Deze tijd kunnen we niet bij uw zorgverzekeraar declareren.
- Passanten (patiënten die niet zijn ingeschreven) betalen het consult contant. Hiervoor ontvangt u een factuur die u kunt gebruiken voor declaratie bij uw (internationale) zorgverzekeraar.

#### Algemene regels:

- Bij calamiteiten dient u de aanwijzingen van de medewerkers van de huisartsenpraktijk opvolgen.
- Als daar reden toe is, mogen medewerkers vragen om uw identiteitsbewijs. Soms is dit zelfs wettelijk verplicht.
- Huisdieren (m.u.v. hulphonden) zijn niet toegestaan.
- Wapenbezit is niet toegestaan.
- In de praktijk zijn drugs, alcoholgebruik en roken niet toegestaan. Bent u onder invloed, dan kan u de toegang tot de praktijk geweigerd worden.
- De praktijk is niet verantwoordelijk voor diefstal van eigendommen in het pand of het buitenterrein.
- We accepteren geen diefstal en vandalisme en doen daarvan altijd aangifte bij de politie. Kosten worden in rekening gebracht.
- Het gebruik van mobiele telefoons, tablets, laptops e.d. zijn toegestaan, maar mogen geen overlast veroorzaken. Gespreksopnames maken, fotograferen of filmen is alleen toegestaan na toestemming van de zorgverlener (huisarts, praktijkondersteuner of doktersassistente).
- Medewerkers gaan vertrouwelijk om met de gegevens van patiënten. Dit betekent:
  1. dat er geen medisch-inhoudelijke gegevens verstrekt worden aan derden zonder medeweten en expliciete goedkeuring van de patiënt zelf.
  2. dat er bij doorverwijzingen naar andere behandelaars in principe alleen gegevens verstrekt worden die relevant zijn voor de betreffende behandeling.
  3. er in uitzonderingsgevallen van bovenstaande regel wordt afgeweken, namelijk wanneer er gevaar dreigt (voor zichzelf of voor anderen) en/of wanneer de patiënt wilsonbekwaam of ontoerekeningsvatbaar is.
- Bij klachten over (het functioneren) van een medewerker kan de patiënt hier een melding van maken. Dit kan rechtstreeks bij de medewerker, of bij de huisarts of door het invullen van een klachtenformulier op de website. Er treedt een klachtenprocedure in werking, waarover u als patiënt altijd geïnformeerd wordt.