



## Een afspraak maken

Als u belt krijgt u altijd een keuze menu:

- 1 = spoedgevallen
- 2 = voor het annuleren/afzeggen van een afspraak  
(naam geboortedatum, datum en tijdstip afspraak)
- 3 = het maken van een afspraak, opvragen uitslagen, overige vragen
- 4 = herhaalmedicatie

Van maandag tot en met vrijdag kunt u een afspraak maken bij de huisarts bij wie u staat ingeschreven. Alleen voor **spoedgevallen** kunt u bij afwezigheid van de 'eigen' huisarts terecht bij één van de collega huisartsen van gezondheidscentrum 't Woud. De centrumassistente bepaalt of dit nodig is en zij overlegt zo nodig met één van de aanwezige huisartsen.

Indien u meent dat u door uw aandoening niet naar de praktijk kunt komen, kunt u met de centrumassistente tussen 08.30 – 10.30u overleggen of de huisarts u thuis kan bezoeken. Het hebben van geen vervoer is geen reden voor bezoek aan huis.

De centrumassistente zal bij het aannemen van de telefoon enkele vragen stellen. Wij vragen uw medewerking bij het beantwoorden van de vragen. Op die manier kunnen wij beter het spreekuur plannen, omdat zij kan inschatten hoeveel tijd voor het consult nodig is. Ook kan zij eventueel overleggen met de huisarts zonder dat een praktijkbezoek nodig is. De assistente heeft een eigen spreekuur voor het verrichten van metingen, controles, verbandwissels, het geven van injecties, etc.

**U kunt één klacht bespreken per consult van 10 minuten, heeft u meerdere klachten of vragen vraag dan om een dubbel consult. De huisartsen merken dat steeds meer de neiging bestaat om nog even snel naar een plekje, een enkel of iets anders te laten kijken. Zij willen echter benadrukken dat dát binnen 10 minuten niet haalbaar is.**

### R. Veenvliet, huisarts

*'In 10 minuten loop ik van en naar de wachtkamer om mensen op te halen, luister ik naar de klacht, stel er vragen over, doe het lichamelijk onderzoek waarbij vaak toch iets van kleding moet worden uitgetrokken en vervolgens weer aangetrokken, schrijf medicatie uit of een verwijzing, leg uit hoe het verdere beloop is en voer het in in de computer. Daar is echt geen ruimte voor nog een klacht. Dan loop je uit.'*

De praktijkverpleegkundigen mevrouw C. Staman en mevrouw G. Klevringa doen zelfstandig consulten en overleggen met de huisarts. Zij houden spreekuren voor chronische zieken, m.n. diabetes hart- en vaataandoeningen en COPD aandoeningen. Zij zijn aanwezig van maandag tot en met vrijdag en telefonisch bereikbaar van 13.00 – 14.00u op telefoonnummer **0320 – 28 51 68**.

## **Medicijnen / recepten**

1. Krijgt u op het consult bij de huisarts nieuwe medicatie voorgeschreven dan kunt u deze direct afhalen in de apotheek;
2. Herhaalrecepten kunt u ook bestellen via de herhaalreceptentelefoonlijn **0320 – 71 30 77**. Zorgt u ervoor dat u dan de volgende gegevens bij de hand hebt:
  - uw naam, geboortedatum en telefoonnummer;
  - medicijnnaam, dosering en sterkte (bijv. aantal milligrammen);
  - of u de medicijnen thuisbezorgd wilt krijgen (in overleg met huisarts en of apotheker);
  - de naam van uw apotheek.
3. Herhaalrecepten kunt u ook bestellen door uw medicijndoosje in de daarvoor bestemde receptenbus bij de ingang van de apotheek te deponeren.
4. Herhaalrecepten kunt u ook bestellen via internet: [www.apotheek-woud.nl](http://www.apotheek-woud.nl).

Voor Kring-apotheek 't Woud geldt, bestelt u de recepten vóór 10.00u, dan kunt u deze dezelfde dag ná 16.00u ophalen. Bestelt u de recepten ná 10.00u dan kunt u deze de volgende werkdag ná 16.00u ophalen. Recepten van andere apotheken dan 't Woud kunt u telefonisch bestellen bij de centrumassistente tussen 08.30 en 10.30u. Wanneer u de recepten kunt afhalen is per apotheek verschillend, u kunt uw eigen apotheek hierover laten informeren.

## **Onze visie**

Soms kan het lichaam het niet alleen. Helaas is soms nodig om het bij te sturen, een zetje in de goede richting te geven. Soms leven mensen met een beperking waarbij we alleen kunnen ondersteunen en begeleiden.

Als huisartsen en medewerkers van gezondheidscentrum 't Woud kiezen we er bij voorkeur voor om, als dat kan, het lichaam het zelf te laten doen en met adviezen het hopelijk weer op het juiste spoor te zetten. Regelmatig is daarbij medicamenteuze therapie, of bijvoorbeeld verwijzing naar een paramedicus zoals de diëtiste, fysiotherapeut nodig. Als laatste mogelijkheid is er de verwijzing naar een specialist.

We proberen mensen adviezen te geven over leefstijl en vragen ook van u als patiënt dat u hierin meedenkt. Denk bijvoorbeeld aan: stoppen met roken, minderen met alcohol en eten en meer bewegen. Voor begeleiding hierbij kunt u op het spreekuur terecht.

## **Gedragsregels gezondheidscentrum 't Woud**

1. Binnen het centrum wordt ieder mens met respect behandeld;
2. Beledigingen, agressie, grof taalgebruik, discriminatie worden als intimiderend gedrag aangemerkt en niet geaccepteerd;
3. Bij bedreiging van medewerkers volgt een waarschuwing, hiervan wordt notitie gemaakt in het dossier. Bij een tweede incident volgt uitschrijving uit de praktijk en volgt aangifte bij de politie;
4. Van patiënten wordt verwacht dat zij, indien zij niet op hun afspraak kunnen verschijnen, zich 24 uur van te voren afmelden. (Uitzonderingen geldt voor de afspraken die alleen op de dag zelf kunnen worden gemaakt.) Als patiënten niet 24 uur van te voren afzeggen worden kosten van consult en administratie kosten in rekening gebracht.

## **Klachten**

Jaarlijks zien en spreken de medewerkers van ons gezondheidscentrum heel veel mensen met vragen over gezondheid en hulpverlening. Alle medewerkers doen hun best iedereen zo goed mogelijk te helpen. Meestal zijn de mensen tevreden, maar soms verloopt het niet naar wens. In dat geval kunt u in eerste instantie proberen om samen met de betreffende medewerker het probleem op te lossen. Wanneer dit niet lukt, kunt u gebruik maken van het klachtenreglement van het gezondheidscentrum.

### *Klachtenprocedure in het kort*

A) Het indienen van een klacht kan op 3 manieren:

- de klager of zijn/haar wettelijk vertegenwoordiger neemt mondeling of schriftelijk contact op met de betreffende medewerker;
- de klager of zijn/haar wettelijk vertegenwoordiger dient schriftelijk een klacht in bij de centrummanager van het gezondheidscentrum of;
- de klager of zijn/haar wettelijk vertegenwoordiger dient schriftelijk ([http://www.cmo-flevoland.nl/index.php?pagina=contact\\_ikg](http://www.cmo-flevoland.nl/index.php?pagina=contact_ikg)) een klacht in bij de klachtencommissie.

B) Na ontvangst van de klacht wordt er binnen 10 werkdagen contact met u opgenomen over de afhandeling van de klacht.

C) Bent u het niet eens met de wijze van afhandelen, of is afhandeling door de centrummanager of medewerker niet mogelijk, dan kunt u de klacht doorsturen naar Zorgbelang;

## **Afdeling Informatie- en Klachtopvang Gezondheidszorg**

Neringpassage 107

8224 JB Lelystad

Telefoon: 0320 – 25 55 20 / 0900 – 243 7 070 (€0,10/min)

E-mail: [ikg@cmo-flevoland.nl](mailto:ikg@cmo-flevoland.nl)

Internet: [http://www.cmo-flevoland.nl/index.php?pagina=contact\\_ikg](http://www.cmo-flevoland.nl/index.php?pagina=contact_ikg)

Maandag t/m vrijdag van 09.00 – 12.30u en van 13.00 – 16.30u.

Met vriendelijke groet,

Huisartsen, praktijkverpleegkundigen en centrumassistentes  
Gezondheidscentrum 't Woud