

## EHBO

Voor eerste hulp kunt u tijdens onze openingstijden altijd direct bij onze praktijk terecht. Het is wel verstandig om van te voren te bellen zodat er rekening kan worden gehouden met uw komst.

## Urine onderzoek

Bij verdenking op een blaasontsteking kunt u voor 11.00 uur verse (ochtend)urine in een officieel urinepotje, van de apotheek of gratis bij ons afgehaald, voorzien van uw naam en geboortedatum inleveren bij de assistente. Bij inlevering van de urine ontvangt u een korte vragenlijst die u in dient te vullen alvorens wij de urine kunnen onderzoeken. Vanaf 14.00 uur kunt u bellen voor de uitslag.

## Verhindering

Wanneer uw gemaakte afspraak niet door kan gaan wilt u dit dan tijdig aan ons doorgeven zodat iemand anders van die tijd gebruik kan maken. Afspraken dienen 24 uur van te voren afgezegd te worden, indien u niet verschijnt op uw afspraak of deze te laat afgezegd zullen wij de kosten hiervoor bij u in rekening brengen.

## NHG Keurmerk

Met trots kunnen wij melden dat wij per 6 februari 2013 het NHG keurmerk hebben ontvangen. De NHG-Praktijkaccreditering is het kwaliteitskeurmerk van het Nederlands Huisartsen Genootschap. Dit keurmerk toont aan dat een praktijk voldoet aan de landelijk vastgestelde normen en constant werkt aan kwaliteitsverbetering. Al bijna 3500 praktijken hebben dit keurmerk.

NHG staat voor Nederlands Huisartsen Genootschap en is de wetenschappelijke vereniging van huisartsen. Zij hebben als doel het bevorderen van verantwoorde beroepsvoering door de huisarts. Door vertaling van wetenschap naar de huisartsenpraktijk draagt het NHG bij aan de professionalisering van huisartsen. Bijna alle huisartsen van Nederland zijn lid, de vereniging telt meer dan 10.000 leden. De NHG is onafhankelijk.

Om in aanmerking te komen voor het kwaliteitskeurmerk van het NHG wordt de praktijk eerst helemaal doorgelicht. Er wordt gekeken naar praktijkvoering, organisatie en medisch handelen. Ook de mening van de patiënt speelt hierin een belangrijke rol. Als de praktijk aan de voorwaarden voldoet wordt voor 3 jaar de accreditering verleend. Daarnaast wordt een verbeterplan opgesteld, waarmee de praktijk aan de slag gaat. Elk jaar komt er iemand van De NHG langs om te controleren of de praktijk nog aan de voorwaarden voldoet en bezig is met de verbeteringen. Om zo te zorgen dat de kwaliteit optimaal blijft. Als een praktijk het kwaliteitskeurmerk bezit, mag je ervan uit gaan dat deze praktijk er alles aan doet om de kwaliteit zo hoog mogelijk te houden. Deze praktijk levert goede zorg en heeft alles goed op orde. Maar ze geven hiermee ook aan dat ze het belang van de patiënt hoog in het vaandel hebben.

## Heeft u een klacht over onze praktijk?

Wij willen ons werk graag professioneel uitvoeren en vinden het belangrijk dat u ons vertrouwt. Natuurlijk is het mogelijk dat u geen goed gevoel heeft na contact met onze praktijk. U vindt bijvoorbeeld dat u niet serieus bent genomen of u heeft de praktijk niet goed kunnen bereiken. Wij willen dat dan graag zo snel mogelijk weten, zodat wij dit met u kunnen bespreken en we ervan kunnen leren.

Dit kunt u doen door het Klachtenformulier in te vullen en in te leveren. Onze klachtenfunctionaris, mevrouw A. van Santen – Monteiro Dias neemt uw klacht dan in behandeling. Zij of een andere medewerker kan u bellen als uw klacht nog niet helemaal duidelijk is. Daarna geven we telefonisch of via een afspraak een reactie op uw klacht. Wij streven ernaar om uw klacht uiterlijk binnen een maand in behandeling te nemen en af te ronden.

Bent u daarna nog niet tevreden? Dan kunt u altijd een schriftelijke klacht indienen bij de onafhankelijke Klachtencommissie in onze regio, waarbij de huisartsenpraktijk is aangesloten.

Indien u de klacht niet direct met onze praktijk wilt bespreken, kunt u uw klacht bij de Klachtencommissie Huisartsen indienen.

### Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg: SKGE

Secretariaat SKGE  
Postbus 8018  
5601 KA Eindhoven  
Telefoonnummer: 088-0229190  
E-mail: [info@skge.nl](mailto:info@skge.nl)  
Website: [www.skge.nl](http://www.skge.nl)



## Privacyreglement

Hoe gaan wij om met uw persoonlijke gegevens en uw privacy in onze huisartsenpraktijk? Daarover leest u meer in ons privacyreglement. U krijgt informatie over uw rechten en onze plichten.

### Nieuwe wet: AVG

Sinds mei 2018 is er een nieuwe wet in Nederland: de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). De AVG beschermt uw privacy en uw persoonsgegevens. Een organisatie die met uw persoonlijke gegevens werkt, moet voldoen aan bepaalde regels. Dankzij de nieuwe wet heeft u ook bepaalde rechten.

• In de gezondheidszorg gelden nog een paar extra regels om uw privacy te beschermen.

Deze extra regels staan in de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO).

### Persoonsgegevens

In onze huisartsenpraktijk werken we ook met uw persoonsgegevens. Dat is nodig om u goed te kunnen behandelen. Maar ook om u bijvoorbeeld een factuur te kunnen sturen na een behandeling. Onze huisartsenpraktijk is verplicht om met uw persoonlijke gegevens te werken, voor uw gezondheid en voor de gezondheid van anderen. Een huisartsenpraktijk is bijvoorbeeld verplicht om een besmettelijke ziekte bij iemand te melden (Wet Publieke Gezondheid).

### Plichten Huisartsenpraktijk

Volgens de privacywetgeving moet Huisartsenpraktijk Van Santen op een correcte manier omgaan met uw persoonlijke gegevens. Wij zijn er verantwoordelijk voor dat:

- Uw gegevens alleen worden gebruikt voor:

• het verlenen van zorg;

• beheer en beleid;

• het ondersteunen van wetenschappelijk onderzoek, onderwijs en voorlichting.

- Uw gegevens niet worden gebruikt voor andere redenen/doelen.

- Alle medewerkers van Huisartsenpraktijk Van Santen vertrouwelijk omgaan met uw persoonsgegevens.

Uw persoonsgegevens goed worden beveiligd.

Zie voor meer informatie ons volledige privacyreglement.

Huisartsenpraktijk  
**Van Santen**   
[www.huisartsenpraktijkvansanten.nl](http://www.huisartsenpraktijkvansanten.nl)

## Praktijkinformatie

Wij zijn elke werkdag doorlopend geopend van 8.00 tot 17.00 uur en hebben geen vakantiesluiting, daarnaast hebben wij op afspraak ook een extra vroeg ochtend spreekuur en een avondspreekuur.

Alle spreekuren van onze praktijk zijn op afspraak. Zodat wij u goede zorg kunnen leveren en om onze spreekuren en visites zo goed mogelijk te plannen zal onze assistente u vragen waarvoor u een afspraak wilt maken. Veel zorgvragen kunnen telefonisch afgehandeld worden, een consult of visite is dan niet nodig.

Naast een huisartsenspreekuur hebben wij ook een spreekuur door een verpleegkundig specialist die eenvoudige huisartsgeneeskundige zorgvragen behandelt. Dit spreekuur hebben wij speciaal opgezet zodat wij onze patiënt sneller kunnen helpen. Voor vragen aan de huisarts kunt u een afspraak maken voor het telefonisch terugbelspreekuur. Daarnaast hebben wij verschillende spreekuren van de POH-Somatiek, praktijkondersteuner huisarts, voor chronische zorg, zoals suikerziekte, hart- en vaatziekten, longproblemen en ouderenzorg. Voor psychische problemen hebben wij een eigen POH-GGZ spreekuur. Onze assistentes doen spreekuur voor oren uitspuiten, wratten aanstippen, injecties geven, uitstrijkjes maken en tegenwoordig ook bloed prikken en daarnaast hebben wij een assistente die spreekuur doet voor zeer eenvoudige huisartsgeneeskundige kwalen en wondjes.

Bekijk de achterzijde van deze folder voor alle contactgegevens.

## Spoed

Indien u zich in een levensbedreigende situatie bevindt, bel dan 112! Indien u met spoed een arts nodig heeft, kunt u op alle werkdagen van 8:00u tot 17:00u bellen met onze praktijk 010 - 26 40 200 (druk 1 voor spoedlijn)

Buiten deze tijden, en op weekend- of feestdagen belt u, alleen indien het niet kan wachten tot de praktijk weer geopend is met de dichtstbijzijnde huisartsenpost:

**Huisartsenpost IJsselland: 010 - 279 92 62**

### Openingstijden

Werkdagen: 17:00 - 08:00 uur

Weekeinde: Open tot maandagochtend 8:00 uur

### Bezoekadres

Huisartsenpost IJsselland  
Prins Constantijnweg 2  
2906 ZC Capelle a/d IJssel

Kijk op [www.huisartsenpostenrijnmond.nl](http://www.huisartsenpostenrijnmond.nl) voor meer informatie en voor een overzicht van alle huisartsenposten van de regio en ook daarbuiten.

## MijnGezondheid.net

MijnGezondheid.net is uw persoonlijke zorgdossier op internet en biedt u de mogelijkheid gezondheidszaken makkelijk en snel te regelen. U kunt alleen van MijnGezondheid.net gebruik maken, nadat u zich hiervoor heeft aangemeld via onze website of via een van onze medewerkers.

### MijnGezondheid.net biedt de volgende mogelijkheden:

- + Een afspraak inplannen bij uw huisartsenpraktijk
- + Een medisch dagboek bijhouden
- + Online een vraag stellen aan uw huisarts/apotheker
- + Inzicht in uw medische dossier
- + Herhaalmedicatie bestellen
- + Inzicht in uw onderzoeksuitslagen

### Inloggen

Het is belangrijk dat uw medische gegevens goed beveiligd zijn. Daarom gebruikt u uw DigiD met sms-functie om in te loggen. DigiD wordt gebruikt door overheden en instanties die overheidstaken uitvoeren, om gebruikers van online diensten te legitimeren. DigiD met sms-functie is het hoogste zekerheidsniveau dat DigiD op dit moment aanbiedt.

## Moet u naar de dokter?

Hardnekkige huiduitslag of een kind met koorts? Iedereen twijfelt wel eens of een bezoek aan de huisarts nodig is. Vaak neemt u dan het zekere voor het onzekere en belt of gaat toch.

### [www.moetiknaardedokter.nl](http://www.moetiknaardedokter.nl)

Met behulp van **Moet ik naar de dokter?** kunt u nu zelf beoordelen óf en zo ja, wanneer het nodig is om een huisarts te raadplegen. Dat kan via de digitale zelftriage op onze website of met onze gratis app die als enige in Nederland is goedgekeurd door het Nederlands Huisartsen Genootschap (NHG).

### [www.thuisarts.nl](http://www.thuisarts.nl)

Thuisarts.nl is bedoeld voor mensen die informatie zoeken over gezondheid en ziekten. U kunt de informatie op deze website gebruiken:

- + om gezond te blijven;
- + om klachten zelf aan te pakken;
- + als u zich afvraagt wanneer u naar de huisarts moet gaan;
- + als u zich wilt voorbereiden op een gesprek met uw huisarts;
- + als u de uitleg en adviezen nog eens na wilt lezen na een bezoek aan uw huisarts;
- + als u op zoek bent naar meer informatie over een onderwerp.

Huisartsen gebruiken Thuisarts.nl als ondersteuning bij hun voorlichting aan patiënten voor, tijdens en na het consult.

## Contact

Huisartsenpraktijk  
**Van Santen** 

Hollandsch Diep 63 S  
2904 EP Capelle aan den IJssel  
Telefoon 010 - 264 02 00  
Fax 010 - 451 42 17  
E-mail [info@huisartsenpraktijkvansanten.nl](mailto:info@huisartsenpraktijkvansanten.nl)  
Website [www.huisartsenpraktijkvansanten.nl](http://www.huisartsenpraktijkvansanten.nl)

Voor het maken van een afspraak of vragen aan de assistente belt u **010 - 26 40 200 (druk 4 voor de assistente)**, u kunt hiervoor ook gebruik maken van **MijnGezondheid.net**

Herhaalrecepten kunt u 24 uur per dag 7 dagen per week via de herhaalreceptenlijn bestellen op **010 - 26 40 200 (druk 3 voor herhaalreceptenlijn)** of via onze website [www.huisartsenpraktijkvansanten.nl](http://www.huisartsenpraktijkvansanten.nl) of via **MijnGezondheid.net**



Bewaar deze  
praktijkfolder  
op een vaste  
plaats!