


| | |
|---|---|
|  | <p>Huisregels patiënten</p> <p>Protocol</p> <p>TRI01.P01</p> |
| <p>Vastgesteld door Laatst bijgewerkt Pagina</p> | <p>HKZ-werkgroep 3 maart 2015 1 van 2</p> |

Huisregels van de Huisartsenpost Westland

Toegang tot de Huisartsenpost

Indien u een afspraak heeft gemaakt, meldt u zich bij binnenkomst aan de balie. Daar wordt naar uw geldig legitimatiebewijs gevraagd. Indien u zich niet meldt, weten we niet dat u aanwezig bent en wordt u niet geholpen.

Tijd van behandeling

De Huisartsenpost werkt alleen op telefonische afspraak. Deze afspraak is een tijdsindicatie. De tijd van binnenkomst zegt niets over de tijd waarop u geholpen wordt. De Huisartsenpost is een post waar patiënten met een spoedeisend medisch probleem terecht kunnen. Dit kan betekenen dat patiënten die snel medische zorg van een arts nodig hebben voorrang krijgen.

U komt zonder afspraak

Er geldt een aparte procedure wanneer u geen telefonische afspraak heeft gemaakt. U wordt verzocht een formulier in te vullen en aan de hand hiervan wordt u door de triagist binnengeroepen en zal er beoordeeld worden wat er verder gaat gebeuren. Het kan zijn dat u een advies krijgt maar u kunt ook een afspraak bij de huisarts krijgen. De aard van uw klacht bepaalt met welke prioriteit u gezien wordt. Dit kan betekenen dat patiënten die na u binnen zijn gekomen vóór u aan de beurt zijn. De triagist is professioneel geschoold en kan dit goed beoordelen.


Patiënten met een telefonisch gemaakte afspraak gaan in de regel voor de aanlopende patiënt, tenzij er sprake is van een levensbedreigende situatie.

Agressie

Op de Huisartsenpost wordt geen enkele vorm van agressie toegestaan.

* Wanneer patiënten zich telefonisch agressief gedragen worden zij middels een brief op hun gedrag aangesproken. Wanneer het terugkerend gedrag is, wordt bij de politie een aanklacht ingediend.

* Ook op de Huisartsenpost wordt geen enkele vorm van agressie gedoogd. Bij ontoelaatbaar gedrag wordt er niet in geschroomd de politie te waarschuwen.

| | |
|---|---|
|  | <p>Huisregels patiënten</p> <p>Protocol</p> <p>TRI01.P01</p> |
| <p>Vastgesteld door Laatst bijgewerkt Pagina</p> | <p>HKZ-werkgroep 3 maart 2015 2 van 2</p> |

Respect

Op de Huisartsenpost gaan we op een respectvolle manier met elkaar om. Dit betekent dat alle patiënten op dezelfde wijze bejegend worden. Het personeel van de Huisartsenpost wil ook graag op een respectvolle manier door de patiënten bejegend worden.

Betaling

Indien er bij de Huisartsenpost geen Nederlands verzekeringsnummer bekend is, wordt er gevraagd te pinnen of contant af te rekenen. U krijgt een kwitantie mee die u bij uw eigen verzekering kunt indienen.

Gebruik rolstoelen

Heeft u een rolstoel nodig om op de Huisartsenpost te komen?

In de wachtkamer (onder de kapstok) van de Huisartsenpost vindt u een rolstoel die u hiervoor kunt gebruiken. Brengt u ze na gebruik weer terug?

Tevens zijn er (beperkt) krukken aanwezig. Dit gaat via de Vegro-Winkel en daar dient een formulier voor te worden ingevuld

Aansprakelijkheid

De Huisartsenpost is niet aansprakelijk voor vermissing, beschadiging of diefstal van uw eigendommen. Parkeren op het terrein van de Huisartsenpost/Behandel centrum/Verpleeghuis de Naaldhorst is voor eigen risico.