

Regels voor het gebruik van de Online Diensten Huisartsenpraktijk Blom

In dit document beschrijven wij de regels en verwachtingen voor patiënten en de medewerkers van Huisartsenpraktijk Blom, bij het gebruik van de Online Diensten.
Versie nummer: maart 2018

Algemeen:

De patiënt is altijd zelf verantwoordelijk om in te schatten of een afspraak, eConsult of herhaalrecept op zich kan laten wachten of niet. Huisartsenpraktijk Blom is overdag van 8 tot 17 uur bereikbaar voor telefonisch overleg als hier onduidelijkheid over is. De medewerkers van Huisartsenpraktijk Blom hebben de inspanningsverplichting om op redelijke termijn de werkzaamheden voortvloeiend uit de Online Diensten te verrichten. (Voor termijnen van de verschillende diensten: zie verder).

Afwezigheid:

Indien een eigen huisarts of praktijkverpleegkundige afwezig is, kan een collega de werkzaamheden overnemen. Dit betekent bv bij een eConsult, dat de patiënt een antwoord van een andere medewerker kan krijgen. Ook kan het voorkomen dat de eigen huisarts of praktijkverpleegkundige voor de patiënt ivm langdurige afwezigheid tijdelijk niet zichtbaar is. Vermelding van afwezigheid van medewerkers wordt niet gepubliceerd op de site.

Account en e-mailadres:

- A. Wegens privacy is het verplicht dat elke gebruiker van de Online Diensten over een eigen e-mailadres beschikt. De patiënt is zelf verantwoordelijk voor wie toegang heeft tot zijn account.
- B. Bij misbruik van één of meer van de onderdelen van de Online Diensten, kan de huisarts besluiten één of meer van de onderdelen per patiënt te blokkeren. Wanneer dit gebeurt, wordt de patiënt hiervan op de hoogte gebracht.
- C. Met het afgeven van zijn e-mailadres, geeft de patiënt automatisch toestemming om zijn e-mailadres in de database van huisartsenpraktijk Blom over te nemen. Dit e-mailadres kan gebruikt worden voor (vrijwillige) enquêtes of mailings van het gezondheidscentrum dan wel van de huisartsenpraktijk. Het e-mailadres zal niet aan derden worden verstrekt zonder overleg en toestemming van de betrokkene.

Receptenservice:

- A. Een recept dat door de patiënt aangevraagd is, zal bij apotheek liggen conform de termijn van de apotheek vermeerderd met 1 werkdag. Dit betekent **3 werkdagen** bij de Nijkerkse apotheken en **2 werkdagen** bij BENU Hoevelaken (maart 2018).



- B. De apotheek heeft ook een online receptenservice. Het is goed hier onderscheid tussen te maken. De apotheek mag herhalen zo vaak als een huisarts heeft aangegeven. Daarna moet er een nieuw recept volgen van de huisarts of specialist.
- C. Het kan voorkomen dat door technische problemen een recept niet klaarligt bij de apotheek. De patiënt kan via de assistente een nieuw recept laten maken. De huisartsenpraktijk ontvangt graag bericht van dit probleem en zal bij meerdere storingen actie ondernemen richting de Online Diensten zodat het systeem goed blijft functioneren.
- D. Bevestiging van een herhaalrecept in de e-mailbox van de patiënt betekent slechts dat er een aanvraag gedaan is. Het recept moet dan nog door een huisarts bekeken worden.
- E. De patiënt kan een korte boodschap vermelden bij de aanvraag van het herhaalrecept. Het is niet de bedoeling vragen te stellen via de receptenservice over een gebruikt medicijn. In dat geval kan het beste contact opgenomen worden met de assistente.
- F. Een recept kan geweigerd of veranderd worden door de huisarts. Bij belangrijke aanpassingen zal de assistente de patiënt daarover benaderen. De patiënt kan bij vragen bellen met de assistente. (In de toekomst kan de patiënt een bericht daarvan in zijn e-mailbox vinden).
- G. Aflevering van een ander merk medicatie dan de patiënt gewend was, is meestal op initiatief van de apotheek naar aanleiding van eisen van de zorgverzekeraar. Bij eventuele vragen daarover kan contact gezocht worden met de apotheek.

Webagenda:

- A. De huisartsenpraktijk stelt in bij wie een patiënt welke afspraak kan maken. Een "Consult" of "Overig" staat voor een spreekuurbezoek. "Telefoon" staat voor een telefonische vraag.
- B. Eén klacht staat gelijk aan tien minuten spreekuurbezoek. Bij langere/dubbele afspraken of gecombineerde afspraken (bv assistente en huisarts) moet de patiënt de afspraak plannen via de assistente. Het is niet de bedoeling om meerdere plekken achter elkaar in te boeken.
- C. De openstaande plekken zijn voor gewone afspraken. In geval van spoed of een afspraak voor dezelfde dag, neemt de patiënt contact op met de assistente.
- D. Bij telefonische afspraken zal de medewerker van de huisartsenpraktijk dezelfde dag contact met de patiënt opnemen. Helaas is het niet altijd mogelijk het opgegeven tijdsblok aan te houden. De patiënt is zelf verantwoordelijk om zijn juiste telefoonnummer te verstrekken.
- E. Bij afwezigheid van een huisarts (al dan niet onverwacht), kan een andere huisarts het spreekuurbezoek overnemen. Het is helaas technisch niet mogelijk vervangende huisartsen via de webagenda aan te geven. Indien bezwaren zijn tegen overname van het spreekuurbezoek door een andere huisarts dan gewenst, kan de patiënt even overleggen met de assistente.

eConsulten:

- A. Niet alle vragen zijn geschikt voor een eConsult. Het is gewenst één vraag per eConsult te stellen. Vragen die via eConsult gesteld zouden kunnen worden, kunnen gaan over:
- leefstijl - medicijngebruik
 - (uitslagen van) aanvullende onderzoeken
 - een eerder spreekuurbezoek



- controle en vervolg bij chronische aandoeningen

B. De patiënt wordt geacht zijn vraag helder te formuleren met toelichting, zodat er goed antwoord gegeven kan worden. Het is niet mogelijk om middels een eConsult te chatten.

C. De hulpverlener wordt geacht op elke werkdag zijn eConsulten te bekijken. Een hulpverlener is echter niet altijd vijf dagen per week aanwezig.

Het streven is om **binnen 3 werkdagen** antwoord te geven. In bijzondere omstandigheden kan het echter langer duren tot maximaal een week.

D. Bij langdurige afwezigheid zal een andere hulpverlener antwoord geven, dan wel contact met patiënt op (laten) nemen.

Tot slot:

De Online Diensten worden telkens verbeterd en aangepast. Deze tekst is gebaseerd op de situatie dd maart 2018.

Aanvullingen en suggesties worden op prijs gesteld. Neemt u hiervoor contact op met de huisartsenpraktijk, of vul het klachtenformulier in.

Wij verwachten dat de Online Diensten prettige patiënt-vriendelijke aanvullingen zijn op onze service.

Huisartsenpraktijk Blom, maart 2018

