

ONZE HUISREGELS

1. Algemeen

Als patiënt van praktijk De Huisdokter bent u bij ieder telefonisch, digitaal contact met of bij een bezoek aan onze praktijk gebonden aan onze huisregels. Iedere nieuwe patiënt van onze praktijk krijgt de huisregels overhandigd of toegestuurd. Overigens gelden deze huisregels ook voor naasten van de patiënt en andere bezoekers van onze praktijk. Wij zullen deze naasten van patiënten en bezoekers van onze praktijk ook houden aan onze huisregels.

Deze regels zijn bedoeld om een veilige, respectvolle en professionele omgeving te waarborgen voor patiënten, bezoekers en medewerkers, zodat wij goede huisartsenzorg kunnen blijven leveren.

2. Gedrag en omgangsvormen

In onze praktijk gaan wij respectvol met elkaar om. Dat verwachten wij ook van onze patiënten en bezoekers. Daarom gelden de volgende regels:

| WEL | NIET |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none">• Vragen, zorgen en emoties, ook als deze voortkomen uit spanning of ongerustheid.• Open communicatie, waarbij ruimte is voor uitleg en overleg.• Het uiten van ongenoegen, mits dit op een respectvolle en rustige manier gebeurt.• Het stellen van vragen over beleid, wachttijden of medische keuzes, binnen de grenzen van een professioneel gesprek. | <ul style="list-style-type: none">• Agressie in welke vorm dan ook, zowel verbaal als non-verbaal.• Beledigingen, schelden, schreeuwen, intimiderend gedrag of bedreigingen.• Discriminatie op welke grond dan ook.• Dwingend of eisend gedrag waarbij geen ruimte wordt gelaten voor professioneel oordeel of overleg.• Het onder druk zetten van medewerkers om medische handelingen, verklaringen, recepten of verwijzingen af te dwingen. |

Bij grensoverschrijdend gedrag behouden wij ons het recht voor om direct maatregelen te nemen. Wij kunnen dan een waarschuwing geven, een gele kaart of een rode kaart. Als er een rode kaart wordt opgelegd, is iemand niet meer welkom in de praktijk.

Bij ernstige agressie zich uitend in bedreiging, mishandeling dan wel vernieling wordt aangifte gedaan bij de politie.

3. Afspraken en consulten

- Consulten vinden plaats op afspraak in de praktijk. Wanneer een patiënt door een lichamelijke beperking niet in staat is om naar de praktijk te komen, kan de huisarts — indien medisch noodzakelijk — een visite afleggen.
- Voor korte, medisch-inhoudelijke vragen is er de mogelijkheid voor een digitaal consult via de online patiëntenomgeving.
- Bij het maken van een afspraak stelt de assistente vragen over de achtergrond van de klacht(en). Dit gebeurt ten behoeve van triage en een goede, veilige en passende zorgverlening.
- Tijdens een consult kunnen 1 tot 2 klachten tegelijk besproken worden. Bij meer dan 2 klachten maakt u in principe een nieuwe afspraak op een ander moment.

No-show beleid

- Kunt u niet op uw afspraak komen, meld dit uiterlijk 24 uur van tevoren.
- Bij de tweede keer niet verschijnen zonder afmelding wordt €25 in rekening gebracht, voor rekening van de patiënt zelf. Deze kosten worden niet vergoed door de zorgverzekeraar.

Vaste huisarts

We proberen zo veel mogelijk continuïteit te bieden door u te koppelen aan een vaste huisarts. Als u geen klik ervaart is het mogelijk om binnen de praktijk éénmalig over te stappen naar een andere vaste huisarts.

4. Toegang en aanwezigheid in de praktijk

Onze praktijk is er voor iedereen die medische zorg nodig heeft. Tegelijk vragen wij u rekening te houden met anderen en met onze medewerkers. Wij vragen u de aanwijzingen van onze medewerkers op te volgen en zich zodanig te gedragen dat anderen geen hinder of onveilig gevoel ervaren.

Niet toegestaan is:

- Gedrag dat overlast, onrust of onveiligheid veroorzaakt.
- Het meenemen van wapens of voorwerpen die als wapen kunnen worden gebruikt.
- Het maken van foto-, audio- of video-opnames zonder uitdrukkelijke toestemming.
- Roken, vapes en alcoholgebruik zijn in en rondom de praktijk niet toegestaan.
- Huisdieren zijn niet toegestaan, met uitzondering van hulphonden.

5. Handhaving

Wanneer deze huisregels worden overtreden, kunnen wij:

1. Het gesprek aangaan en een duidelijke waarschuwing geven.
2. U verzoeken het pand te verlaten als de situatie daarom vraagt.
3. Incidenten vastleggen in een incidentregistratie.
4. In uitzonderlijke situaties — zoals bij ernstige agressie, bedreiging of structureel grensoverschrijdend gedrag — passende maatregelen treffen binnen de wettelijke kaders en onze zorgplicht.

9. Slotbepaling

Deze huisregels zijn opgesteld door **De Huisdokter – Wijchen**, staan op de website van onze praktijken worden periodiek geëvalueerd.

Datum vaststelling: **april 2026**