

## Praktijkinformatie

### Over DOC5

DOC5 bestaat uit de praktijken van drs. Prudon, drs. Magis, drs. Keereweer en de praktijk van echtpaar drs. L. Franssen en drs. T. Franssen. Deze praktijken vormen samen een maatschap.

Om goede huisartsenzorg te kunnen leveren zijn er (vaste) waarnemers werkzaam binnen de maatschap. Daarnaast zijn er meerdere praktijkondersteuners, die een deel van de zorgverlening aan u voor hun rekening nemen. De assistentes vervullen een belangrijke rol in de dagelijkse praktijkvoering en zij draaien ook spreekuurtjes. Een grote organisatie waarin we huisartsenzorg leveren in de volle breedte, met uw eigen vertrouwde huisarts die laagdrempelig bereikbaar is en die het overzicht voor u behoudt.

### Het Pantaleon

DOC5 is gevestigd in het Pantaleon, een medisch centrum in het hart van Peel en Maas. Vanuit het Pantaleon wordt een groot aanbod aan zorg dichtbij de patiënt geleverd.

De naam Pantaleon stamt af van een Christelijke Beschermheilige van artsen en vroedvrouwen die leefde van 275 – 303 na Christus.

Een overzicht van alle participanten vindt u op de website van Pantaleon Medisch Centrum.

### Openingstijden

De praktijk is van maandag tot en met vrijdag geopend van 08.00 uur tot 17.00 uur.

### Praktijkgegevens

Steenbakkersstraat 2  
5981 WT Panningen  
[www.doc5.nl](http://www.doc5.nl)

## Ons team

### *Praktijkondersteuners huisarts somatiek (POH-S)*

Zij zijn opgeleid om te werken met patiënten met diabetes, hart & vaatziekten of een verhoogd risico daarop, astma, cold en een verhoogde kwetsbaarheid op hogere leeftijd. Zij hebben hun eigen spreekuur. Zij voorzien patiënten van voorlichtingen, adviezen en zo nodig medicatie volgens de laatste richtlijnen. Zij overleggen regelmatig met uw huisarts.

### *Praktijkondersteuners huisarts geestelijke gezondheidszorg (POH-GGZ)*

Zij hebben veel kennis over psychische klachten en ook meer tijd dan uw huisarts voor langere gesprekken tijdens hun eigen spreekuur. Zij kunnen mensen met bijvoorbeeld burn-out, stemmings- of angstklachten vaak goed helpen. Mocht er sprake zijn vanger complexe problemen dan weten zij vaak waar u het beste naar toe verwezen kan worden. Het traject bij de POH-GGZ wordt op indicatie van de huisarts opgestart.

### *Doktersassistenten*

Zij zijn uw eerste aanspreekpunt voor medisch advies, regelzaken en het maken van afspraken. Bij het maken van een afspraak zullen zij u al eenaantal vragen stellen over uw klacht. Dit doen zij om te bepalen hoeveel tijd er gepland moet worden voor een afspraak maar ook om te bepalen of u een klacht heeft die met voorrang gezien moet worden.

U kunt bij de assistentes (op afspraak) ook terecht voor onder andere: controle van urine, het maken van een hartfilmpje, bloeddruk controle, injecties, uitspuiten van oren, behandeling van wratten, het verwijderen van hechtingen, verbinden van wonden en uitstrijkjes in het kader van het bevolkingsonderzoek.

## Afspraak maken

### *Spreekuur:*

Voor het spreekuur dient u altijd vooraf telefonisch of via onze website een afspraak maken. Heeft u meerdere klachten of vragen of denkt u meer dan 10 minuten nodig te hebben, geef dit dan aan bij het maken van de afspraak, wij kunnen er dan rekening mee houden in onze agenda.

### *Huisbezoeken:*

Wanneer u om medische redenen niet naar de praktijk kunt komen, kunt u een huisbezoek aanvragen. Wilt u dit voor 10 uur doen, zodat er in de dagindeling rekening mee gehouden kan worden? Omdat er in de praktijk betere onderzoek- en behandelmogelijkheden zijn, verdient het de voorkeur om, indien mogelijk, toch naar de praktijk te komen.

### *Terugbelafspraak:*

De assistente die u te woord staat kan veel van uw vragen reeds beantwoorden en u zondig adviezen geven. Zo nodig of gewenst kan de assistente met u afspreken dat u door de huisarts op een later tijdstip wordt teruggebeld.

## Telefonische bereikbaarheid

Op maandag tot en met vrijdag is de praktijk telefonisch bereikbaar van 08.00 tot 12.00 uur en van 13.30 tot 17.00 uur. Laagdrempelige bereikbaarheid vinden we belangrijk, waarbij we ernaar streven om de wachttijd aan de telefoon beperkt te houden.

Wij vragen u om bij voorkeur te bellen tussen:

- 08.00 – 10.00 uur voor het maken van een spreekuur afspraak of het aanvragen van een visite op korte termijn.
- 10.00 – 12.00 en van 13.30 – 17.00 uur voor het opvragen van onderzoeksresultaten of voor het plannen van minder urgente afspraken.

Als u belt om een afspraak te maken zal de assistente u vragen naar de aard van uw klacht. Ze kan dan beter de juiste afspraak voor u maken. Ze heeft daarvoor de ervaring en opleiding. Als het echt dringend is, zal zij nog dezelfde dag een afspraak voor u maken.

De assistente is (net als de huisarts) verplicht om vertrouwelijk met uw informatie om te gaan.

## Overzicht telefoonnummers huisartsen

Dr. Keereweer  
077-3081089

Dr. T. Franssen &  
Dr. L. Franssen  
077-3081088

Dr. Magis  
077-3081086

Dr. Prudon  
077-3081087

## Onderzoeksresultaten opvragen

Als er onderzoek aangevraagd is dan dient u zelf te bellen voor de resultaten. In de regel 3 werkdagen nadat het onderzoek verricht is. Voor sommige onderzoeken geldt dat het langer duurt voordat de uitslag bij ons binnen is, uw huisarts zal u dit dan aangeven.

Als u een afspraak bij de huisarts of bij de praktijkondersteuner heeft om de onderzoeksresultaten te bespreken, dan is het niet nodig om van tevoren te bellen voor de uitslagen.

## Spoedgevallen

### Tussen 08.00 uur – 17.00 uur

In geval van spoed belt u het nummer van uw eigen huisarts en kiest u meteen optie 1. U wordt dan direct te woord gestaan door één van de assistentes.

We verzoeken u om ook bij spoed telefonisch contact op te nemen en niet onaangekondigd naar de praktijk te komen, zodat we de juiste zorg voor u in gang kunnen zetten.

Wij willen u verzoeken om de spoedlijn alleen te gebruiken, als u van mening bent dat er direct hulp nodig is.

### Buiten openingstijden

Als DOC5 gesloten is, kunt u voor spoedeisende klachten contact opnemen met de huisartsenposten Venlo en Venray, te bereiken op 0900-8818.

***Wanneer elke seconde telt of wanneer u ons vanwege een storing niet kunt bereiken met een spoedeisende klacht, dan belt u 112.***

## Afwezigheid van uw arts

Als uw huisarts afwezig is vanwege bijvoorbeeld vakantie, nascholing verplichtingen of ziekte, dan wordt er voor spoedeisende klachten waargenomen door de overige wel aanwezige collega's van DOC5 en als ziekte de reden voor afwezigheid is, dan door alle collega huisartsen binnen het Pantaleon.

Zo zorgen we ervoor dat u tijdens onze openingstijden altijd terecht kunt in het Pantaleon met klachten waarmee je niet af kunt wachten.

## Herhaalrecepten

24 uur per dag, 7 dagen per week kunt u voor herhaalrecepten bellen. Wanneer u voor 12.00 uur belt liggen de recepten de volgende werkdag na 15.30 uur bij uw apotheek klaar. Ingesproken recepten vrijdag ná 12.00 uur en in het weekend zijn pas de volgende dinsdag na 15.30 uur op te halen bij de apotheek. Het is belangrijk dat u de gevraagde gegevens duidelijk inspreekt. Het is handig als u de verpakking bij de hand heeft als u een herhaalrecept aanvraagt.

## Urine-controle

Indien u denkt dat u een blaasontsteking heeft, dan kunt u iedere dag tussen 8.00 en 16.30 uur de ochtendurine inleveren voor onderzoek aan de balie van uw huisarts. Hierbij dient een formulier ingevuld te worden waarop u uw klachten kunt aangeven, dit formulier kunt u aan de balie ontvangen of via onze website uitprinten. Het onderzoek van bij kamertemperatuur bewaarde urine is alleen betrouwbaar indien de urine binnen twee uur na lozing wordt onderzocht. Mocht u door omstandigheden niet in staat zijn de urine af te leveren binnen de twee uur, bewaart u de urine dan in de koelkast, en meldt dit bij het inleveren. De assist belt u dezelfde dag nog voor de uitslag en het beleid.

## Online uw medische zaken regelen

Via onze website kunt u herhaalrecepten aanvragen, een vraag stellen aan uw huisarts en een spreekuur-afspraak maken met uw huisarts. Let op dat u uw eigen huisarts selecteert!

Voordat u gebruik kunt maken van deze online service dient u een account aan te vragen via onze website. Als u zich hierna legitimeert bij de assistente aan de balie, dan zorgen wij dat uw account geactiveerd wordt.

Onze online dienstverlening is overigens niet bedoeld voor klachten waarvoor u op korte termijn door de dokter gezien moet worden. Bij spoedeisende klachten dient u altijd telefonische contact op te nemen met de assistente van DOC5, buiten de openingstijden van DOC5 belt u de huisartsenpost en als elke seconde telt dan belt u 112.

Als u meerdere vragen heeft aan uw huisarts of meerdere klachten wilt bespreken dan verzoeken we u ook om de afspraak telefonisch te maken. De assistente kan dan met u kijken wanneer er een dubbele afspraak gepland kan worden.

## Uitloop

We proberen ervoor te zorgen dat de uitloop minimaal is. Echter het kan voorkomen dat de dokter, de POH of de assistente uitloopt, bijvoorbeeld doordat een patiënt wat meer tijd nodig bleek te hebben dan gepland of doordat er een spoedgeval tussen kwam.

Mocht u langer moeten wachten dan 20 minuten op uw afspraak, dan verzoeken wij u te melden aan de balie.

## Gegevens up-to-date

Het is belangrijk dat uw gegevens bij de huisarts up-to-date zijn. Krijgt u een nieuw telefoonnummer of e-mailadres of gaat u verhuizen, geef dit dan door aan de doktersassistente.

## Aanmeldzuil

Als u een afspraak heeft, dan kunt u zich aanmelden bij onze aanmeldzuil. Deze staat bij de ingang van wachtkamer DOC5. Als u het scherm aanraakt dan kunt u uw geboortedatum intoetsen. Na het selecteren van uw naam, ziet u de afspraak die u heeft. Door deze afspraak te bevestigen, zien de medewerkers dat u aanwezig bent. U kunt dan plaatsnemen in de wachtkamer.

Er zijn medewerkers van onze praktijk werkzaam op de begane grond (veelal de huisartsen en de POH-S) en op de tweede etage (de POH-GGZ).

Lukt het aanmelden niet, dan kunt u zich melden aan de balie.

## Balie afspraken

Om uw privacy te beschermen kunnen we geen afspraken plannen aan de balie van onze praktijk, we kunnen u hier om dezelfde reden ook geen uitslagen doorgeven.

Aan de balie kunt u wel uw urine inleveren als u vermoedt dat u een blaasontsteking heeft.

Ook kunt u vanuit het spreekuur naar de balie verwezen worden voor het maken van een vervolgspraak, de balie assistente hoeft dan immers geen privacy gevoelige informatie meer uit te vragen.

## Klachtenregeling

Ondanks onze beste inspanningen kan het zijn dat u over bepaalde zaken minder tevreden bent. Mocht er ongenoegen zijn, dan moedigen wij u aan ons hierop te wijzen.

### *Uw ongenoegen bespreken met uw huisarts*

Als u uw ongenoegen bespreekt met uw huisarts kan er samen naar een oplossing worden gezocht.

### *Wilt u schriftelijk een klacht indienen?*

U kunt hiervoor gebruik maken van het klachtenformulier. U kunt dit formulier ophalen op de praktijk of uitprinten via doc5.nl. Het ingevulde formulier kunt u inleveren bij de balie of in de brievenbus van de praktijk.

### *Vindt u het lastig de klacht met ons te bespreken of komt u er met ons niet uit?*

Dan kunt u zich wenden tot de klachtenfunctionaris van COHESIE. U belt dan met +31 (0)77 320 37 30

### *Als u er met bemiddeling door de klachtenfunctionaris niet uitkomt?*

Indien de voorgaande stappen niet de gewenste oplossing biedt, dan kunt u terecht bij het platform voor Landelijke Klachten Huisartsen. Ga dan naar <https://www.skge.nl/>