

Huisartsen:  
Dhr. M. de Jong  
Dhr. P.K. Nieuwenhuisen  
Mw. S.N. Scholte ter Horst

Adres:  
Oranjelaan 96-B  
2161 KH Lisse  
0252-413453  
[www.oranjenassau.praktijkinfo.nl](http://www.oranjenassau.praktijkinfo.nl)



Lisse, 13-6-2024

Geachte heer/mevrouw,

Zoals u wellicht in de media heeft meegekregen neemt de druk op de zorg verder toe. Dit merken wij als huisarts ook. Om u in de toekomst van goede zorg in de buurt te kunnen voorzien gaan wij onze werkwijze iets aanpassen. Via deze weg willen wij u hiervan op de hoogte brengen.

### **Triage aan de telefoon**

Als u de praktijk belt, zal de assistente informatie van u vragen om u zo goed mogelijk te kunnen helpen. We vragen u vriendelijk de vragen van de assistente te beantwoorden. Zij doet dit in opdracht van uw huisarts.

Er zijn verschillende redenen voor het beter uitvragen aan de telefoon (triage). Bovenaan staat de kwaliteit van zorg. Wij willen dat iedere zorgvraag wordt beoordeeld op urgentie. Zo krijgt u de juiste zorg op het juiste moment. Ook zijn we als huisarts beter voorbereid als we alvast aanvullende informatie hebben en helpt dit ons om u tijdens een consult efficiënter te kunnen helpen. Een derde reden voor het uitvragen van de klachten is dat de assistente ook is opgeleid om indien mogelijk gelijk advies te geven. Dit wordt altijd met de huisarts overlegd.

### **Eén klacht/vraag per consult**

Een standaard consult duurt 10 minuten. Dit is bedoeld voor één, niet complexe vraag. Zijn er twee vragen of gaat het om een uitgebreider probleem of psychische klachten, dan is een afspraak van 20 minuten nodig. Door een goede triage aan telefoon heeft de assistente meer informatie, zodat ze u een afspraak op maat kan geven.

### **In de ochtend bellen**

Wij verzoeken u voor afspraken en vragen zoveel mogelijk in de ochtend te bellen. Dit helpt ons met een efficiëntere planning en zorgt ervoor dat u eerder een afspraak heeft of antwoord op uw vraag krijgt.

### **Medicatie zo veel mogelijk via de apotheek herhalen**

Voor het herhalen van uw vaste medicatie vragen wij u zo veel mogelijk contact op te nemen met de apotheek. Sommige medicijn groepen zullen wel via uw huisarts of specialist gaan.

### **Vragen per mail via mijngezondheid.net / MedGemak-app**

Vragen kunt u ook via de digitale weg aan ons stellen. Dit kan via mijngezondheid.net of de MedGemak-app. Dit is een goed beveiligde manier en de contacten komen hierbij rechtstreeks in uw dossier. Dit is echter vooral geschikt voor korte vragen of de beoordeling van plekjes. Voor algemene zaken kunt u ons mailen op [oranjenassau@ezorg.nl](mailto:oranjenassau@ezorg.nl). Bij bovenstaande digitale vragen gaat om niet-spoedeisende zaken. Wij houden een tijd van 2 werkdagen aan voor het beantwoorden van uw vragen, maar meestal zal dit sneller zijn. U kunt inloggen met DigiD op [www.mijngezondheid.net](http://www.mijngezondheid.net)

We hopen op uw medewerking en begrip.

Met vriendelijke groet,  
Uw huisarts