

Praktijk Parklaan

M.P.J. Beeres
M.L.Gorter
A.J.Smits *huisartsen*

Praktijk:

Parklaan 1
3871 EE HOEVELAKEN

Tel. Beeres +31 33 25 34 30 7
Tel Smits : +31 33 25 82 40 0
Fax alg. +31 33 25 38 36 4

Website: www.praktijkparklaan.nl e-mail alg: info@praktijkparklaan.nl

Praktijkverpleegkundigen:
Ineke van Voorthuizen / Yfke de Peuter

Geachte heer en mevrouw,

De afgelopen jaren is er veel veranderd in de huisartsgeneeskunde en dat vraagt steeds weer om nieuwe keuzes en investeringen om de zorg op peil te houden en verder te verbeteren.

Dat betreft ook het telefoonverkeer wat in de afgelopen 15 jaar enorm is toegenomen. Onze assistentes krijgen veel meer vragen en verzoeken binnen. We ontkomen hierdoor niet aan een toenemende mate van automatisering om iedere vraag en oproep goed te beantwoorden. We merkten dat onze telefooncentrale dit niet meer goed aankon en daarom hebben we besloten om een nieuwe telefooncentrale, gecombineerd met een verdubbeling van de netlijnen, te introduceren.

Op 12 augustus zal de nieuwe centrale in dienst genomen worden. Dat zal voor ons allemaal wennen zijn, maar we zijn ervan overtuigd dat we de voordelen snel zullen merken.

De belangrijkste veranderingen zetten we voor u op een rijtje:

- **Dezelfde praktijknummers.** De praktijknummers van de praktijken blijven hetzelfde:

Praktijk Beeres: 033 Ɛ 253 43 07

Praktijk Smits 033 Ɛ 258 24 00

- **Introductie van een voiceresponse systeem.** Als de assistente met andere zaken bezig is, of met een andere patiënt in gesprek, zult u eerst een keuze menu krijgen, net als bij de huisartsenpost. Toets 1 voor een acute levensbedreigende situatie, Toets 2 voor het aanvragen van een herhaalrecept en Toets 3 voor contact met de assistente. Bij Toets 5 hoort u algemene praktijkinformatie.
- **Het nummer voor de receptenlijn komt te vervallen.** U hoeft nu geen apart nummer meer te onthouden. De assistente verbindt u door naar de receptenlijn of u kunt een keuze maken in het voiceresponse systeem.
- **Het spoednummer 033 Ɛ 2536161 blijft als spoednummer gehandhaafd.** U kunt echter ook via de het gewone praktijknummer met toets 1 voor spoed kiezen.
- **Wachtrij bij in gesprek.** Wanneer de assistente in gesprek is komt u in een wachtrij waarin u te horen krijgt hoeveel wachtenden er nog voor u zijn. De langst wachtende wordt altijd het eerst geholpen. Er zijn nooit meer dan 2 wachtenden voor u.
- **Ɔs Middags is de praktijk ook beter bereikbaar.**

De automatisering zet zich door en zal ons beter in staat stellen adequaat en snel uw vragen te beantwoorden. Het aantal personeelsleden kunnen we echter niet verdubbelen, terwijl de taken van de assistentes veel meer zijn dan alleen telefoondienst. ☞ Middags hebben zij een vol eigen programma van taken waarbij telefonische onderbrekingen tot het minimum beperkt dienen te worden.

Daarom handhaven we de volgende voorkeurstijden, die gelden voor zowel de nummers van Praktijk Beeres als Praktijk Smits:

- | | |
|---|--------------------------|
| ▪ Afspraken en Visites aanvragen
(dringende afspraken v r 10 uur) | 08.00 Æ 11.00 uur |
| ▪ Uitslagen opvragen | 10.00 - 11.00 uur |
| ▪ Telefonisch terugbelspreekuur aanvragen | 08.00 - 10.00 uur |

Op de website zullen we ook uitgebreid op de veranderingen in gaan en in de toekomst zal deze ook een uitgebreidere rol spelen in de informatievoorziening naar de patiënt. Blijft u vooral de informatie op de website volgen.

Bijgevoegd vindt u tevens een geactualiseerde praktijkfolder.

We hopen hiermee een stap naar een verbeterde persoonlijke dienstverlening gezet te hebben.

Met vriendelijke groet,

Het team van de Parklaan.

Augustus 2010

