

Wie funktioniert das ambulante Notfallzentrum (Huisartsenpost)?

Wer macht was?



Sie brauchen dringend einen Hausarzt außerhalb der Sprechstunden?

0900 – 112 0 112\*

\* Dieser Anruf kostet € 0,10 pro Minute. Bei Anrufen aus einem Mobilfunknetz kommen noch die Kosten Ihres Netzbetreibers hinzu.

Das ambulante Notfallzentrum ist für dringende hausärztliche Hilfe außerhalb der normalen Sprechzeiten gedacht

Eine Krankheit oder Verletzung ist **dringend**, wenn die **Untersuchung oder Behandlung aus medizinischen Gründen nicht bis zur nächsten Sprechstunde ihres eigenen Hausarztes warten kann.**

Die dringende hausärztliche Hilfe außerhalb der Sprechstunden ihres eigenen Hausarztes wird von Hausärzten aus ihrer Region geleistet. Diese Ärzte arbeiten vom ambulanten Notfallzentrum aus. Das ambulante Notfallzentrum arbeitet nach telefonischer Vereinbarung.

Mehr Informationen über den Centrale Huisartsdienst Drenthe und die ambulanten Notfallzentren finden Sie im Internet unter [www.chd.nl](http://www.chd.nl)

Allgemeine Informationen

#### Die telefonische Erreichbarkeit

Das ambulante Notfallzentrum ist an Wochentagen zwischen 17.00 Uhr abends und 08.00 Uhr morgens erreichbar. Am Wochenende und an offiziellen Feiertagen können Sie bei einem Notfall 24 Stunden pro Tag die Hilfe der ambulanten Notfallzentren in Anspruch nehmen. Hierfür wählen Sie 0900 – 112 0 112.

#### Versicherungsdaten

Die Arzthelferin fragt Sie während des Telefongesprächs nach Ihrer Telefonnummer, Adresse, Geburtsdatum des Patienten und nach den Versicherungsdaten. Nehmen Sie immer Ihre Versicherungskarte zum ambulanten Notfallzentrum mit.

#### Medikamente

Welche Medikamente werden eingenommen? Sorgen Sie dafür, dass Sie die Medikamente oder die Verpackung bei der Hand haben, wenn Sie anrufen und sorgen Sie dafür, dass sie bereit liegen, wenn der Hausarzt oder Rettungswagen eintrifft.

Rezepte des ambulanten Notfallzentrums können Sie bei der Dienstapotheke in der Nähe des ambulanten Notfallzentrums einlösen.

Beim ambulanten Notfallzentrum erhalten Sie keine Wiederholungsrezepte.



Finanzielle Informationen

#### Die Tarife

Die Tarife des ambulanten Notfallzentrums werden von der obersten Behörde festgestellt.

#### Wer bezahlt den Besuch beim ambulanten Notfallzentrum?

Die Kosten eines Besuches des ambulanten Notfallzentrums werden direkt mit Ihrer Krankenversicherung verrechnet. Nur Personen, die nicht versichert sind oder die im Ausland wohnen, müssen bei einem Besuch des ambulanten Notfallzentrums die Rechnung bar bezahlen.

Ein Besuch des ambulanten Notfallzentrums wirkt sich nicht auf Ihre „No-Claimregeling“ der Krankenversicherung aus.

Ihre Daten

Das ambulante Notfallzentrum gibt Ihre Daten und das Telefonprotokoll Ihres Anrufes sowie den Befund des Hausarztes in den Computer ein. Diese Daten werden gemäß gesetzlichen Vorschriften vom ambulanten Notfallzentrum gespeichert und aufbewahrt. Ihr eigener Hausarzt erhält automatisch eine Nachricht, wenn Sie das ambulante Notfallzentrum aufgesucht haben. Diese Nachricht enthält den Befund des diensthabenden Arztes im ambulanten Notfallzentrum.

Alle Telefongespräche mit dem ambulanten Notfallzentrum und vom ambulanten Notfallzentrum aus werden automatisch auf Band aufgenommen und gemäß gesetzlichen Vorschriften aufbewahrt. Wer diese Gespräche abhören darf, wann und zu welchem Zweck, das ist in einem speziellen Reglement festgelegt. Alle Eintragungen und Registrierungen sind beim College Bescherming Persoonsgegevens (Rat für den Schutz personenbezogener Daten) angemeldet.

Beschwerden?

Haben Sie Beschwerden über das ambulante Notfallzentrum oder über den Hausarzt, der Sie behandelt hat, dann können Sie sich direkt an unsere Mitarbeiter oder an Ihren eigenen Hausarzt wenden. Sie können auch eine Beschwerde bei der Direktion des Centrale Huisartsdienst oder bei der unabhängigen Klachtencommissie Drentse Huisartsen (Beschwerdenkommission der Hausärzte in Drenthe) einreichen. Formulare dafür sind beim ambulanten Notfallzentrum oder beim Büro des Centrale Huisartsdienst erhältlich.

So funktioniert das ambulante Notfallzentrum

Sie benötigen dringend hausärztliche Hilfe? (außerhalb der normalen Sprechstunden)

Rufen Sie 0900 112 0 112 Dieser Anruf kostet € 0,10 pro Minute.

Sie werden automatisch mit dem ambulanten Notfallzentrum in Ihrer Region\* verbunden

Die Arzthelferin meldet sich am Telefon

Sie fragt nach dem Grund Ihres Anrufes

Ist das Leben des Patienten in Gefahr?

Ja

Nein

Es kommt unverzüglich ein Arzt oder Rettungswagen

- Sie erhalten eine telefonische Beratung
- Die Arzthelferin hält Rücksprache mit dem diensthabenden Arzt
- Eine Terminvereinbarung beim ambulanten Notfallzentrum
- Eine Terminvereinbarung für einen Hausbesuch
- Sie werden an Ihren eigenen Arzt verwiesen

Centrale Huisartsdienst Drenthe

Postfach 409

9400 AG Assen

Telefon 0592 - 391900 (Büro)

Fax 0592 - 391909 (Büro)

E-Mail [info@chd.nl](mailto:info@chd.nl)

Internet [www.chd.nl](http://www.chd.nl)

Ambulante Notfallzentren 0900 – 112 0 112

\* ACHTUNG ANRUFER AUS EINEM MOBILFUNKNETZ!!!

| Die Gespräche aus dem Mobilfunknetz können unterbrochen werden, weil die Verbindung schlecht ist oder weil Ihr Kartenguthaben aufgebraucht ist.

| Manche Anrufer aus einem Mobilfunknetz hören ein Auswahlmenü, um das ambulante Notfallzentrum in Ihrer Region zu wählen.

Wann ist das ambulante Notfallzentrum (Huisartsenpost) zu erreichen?

Wann kann ich Kontakt aufnehmen?

Sie brauchen dringend einen Hausarzt außerhalb der Sprechstunden?

**0900 – 112 0 112\***

\* Dieser Anruf kostet € 0,10 pro Minute. Bei Anrufen aus einem Mobilfunknetz kommen noch die Kosten Ihres Netzbetreibers hinzu.

## Die Arzthelferin

Die Arzthelferin ist die erste Ansprechperson im ambulanten Notfallzentrum, sowohl am Telefon als auch persönlich bei der Anmeldung. Die Arzthelferin hat nach ihrer regulären Schulausbildung eine spezielle Ausbildung für die Tätigkeiten in einem ambulanten Notfallzentrum gemacht.

Die Aufgaben der Arzthelferin in einem ambulanten Notfallzentrum sind in sieben Bereiche eingeteilt:

- 1 Beurteilung der Dringlichkeit des (telefonischen) Hilfeersuchens
- 2 (Telefonische) Betreuung der Patienten (Selbsthilfetipps)
- 3 Termine und Hausbesuche planen
- 4 Im Bedarfsfall einen Rettungswagen anfordern
- 5 Den Hausärzten im ambulanten Notfallzentrum assistieren
- 6 Kleine Untersuchungen und einfache Behandlungen durchführen
- 7 Sämtliche Büro- und Verwaltungsarbeiten übernehmen

## Die erste Beurteilung durch die Arzthelferin

Die Arzthelferin beurteilt an Hand einiger Fragen die Dringlichkeit der Situation. Die Arzthelferin wurde für die Beurteilung telefonischer Hilfeersuchen speziell geschult.

Sie verfügt über die entsprechende Erfahrung, um feststellen zu können, ob und wie schnell die Hilfe eines Hausarztes erforderlich ist oder ob eine Beratung (Selbsthilfetipp) ausreichend Hilfe bietet.

Als Hilfsmittel für diese Beurteilung wird nach landesweit festgestellten Vorschriften, den sogenannten NHG-Protokollen und nach einigen ergänzenden Vorschriften und Abläufen gearbeitet, die vom Centrale Huisartsdienst Drenthe selbst zusätzlich zu den landesweiten Vorschriften festgestellt wurden.

Zweifelt die Arzthelferin über eine Hilfeanforderung, dann hält sie Rücksprache mit dem Hausarzt und der Posten ruft Sie oder den Anrufer, der die Hilfe angefordert hat, zurück. Der Hausarzt kann das Gespräch auch übernehmen oder den Patienten oder Anrufer zurückrufen. Vor allem bei Fragen zur Medikamentenanwendung oder zu Wechselwirkungen von Medikamenten wird dies öfter vorkommen, denn Sicherheit geht vor.

## Die Arzthelferin assistiert dem Arzt

Die Arzthelferin assistiert im ambulanten Notfallzentrum dem Arzt bei verschiedenen Handlungen und verrichtet manchmal auch eigenständig kleine Untersuchungen wie Urinuntersuchungen. Außerdem übernimmt sie die administrative Abhandlung eines jeden Patientenkontaktes. Die Arzthelferinnen müssen sich laufend weiterbilden, damit ihre Fachkenntnisse dem aktuellen Stand entsprechen. Auch ihre Behandlungsfähigkeiten werden über ein spezielles Weiterbildungsprogramm auf dem erforderlichen Niveau gehalten.

Alle Handlungen der Arzthelferin erfolgen unter der Verantwortung des diensthabenden Hausarztes. Der Hausarzt sieht, kontrolliert und genehmigt beispielsweise während eines Dienstes stündlich alle Beratungsgespräche (erteilten Selbsthilfetipps) der Arzthelferinnen.

## Der Hausarzt

Der Hausarzt im ambulanten Notfallzentrum funktioniert im Großen und Ganzen auf die gleiche Art und Weise wie in seiner eigenen Praxis, außer dass der Hausarzt im ambulanten Notfallzentrum im Prinzip nur Notfallpatienten sieht. Der diensthabende Hausarzt untersucht und behandelt Patienten, schreibt bei Bedarf Medikamente vor oder verweist sie an den Facharzt im Krankenhaus. Kleine chirurgische Eingriffe, wie Nähen von Wunden, werden in vielen Fällen im ambulanten Notfallzentrum selbst durchgeführt.



## Der ärztliche Besuchsdienst

Manchmal ist ein rasches Eintreffen eines Hausarztes notwendig oder Patienten können aus medizinischen Gründen – beispielsweise bei Bettlägerigkeit oder aus altersbedingten Gründen –, nicht selbst zum ambulanten Notfallzentrum kommen oder gebracht werden. In so einem Fall wird der Hausarzt den Patienten besuchen.

Der Arzt, der Besuchsdienst hat, fährt in einem speziell ausgerüsteten Fahrzeug mit Chauffeur. Das Fahrzeug ist mit medizinischen Geräten und Hilfsmitteln ausgerüstet, um sofort mit der Behandlung des Patienten beginnen zu können, eventuell bis ein Rettungswagen eintrifft.

Handelt es sich um eine lebensbedrohliche Situation des Patienten, dann darf das Fahrzeug mit Blaulicht und Sirene fahren, damit es so schnell wie möglich vor Ort ist.

Manchmal wird der Besuchsarzt direkt von der Leitzentrale des Rettungsdienstes zu einem Notfall bestellt, weil er früher vor Ort sein kann als der Rettungswagen.

## Der Chauffeur-Assistent

Der Chauffeur-Assistent des Besuchsarztes ist mehr als nur ein Chauffeur, der den Arzt fährt. Der Chauffeur hat eine spezielle Fahrerausbildung, wodurch er oder sie das Ärztefahrzeug unter allen Umständen gut unter Kontrolle hat. Der Chauffeur ist auch medizinisch ausgebildet und kann dem Arzt bei Bedarf assistieren. In den meisten Fällen besuchen daher Arzt und Chauffeur-Assistent den Patienten gemeinsam. Der Chauffeur-Assistent kennt die medizinischen Geräte im Fahrzeug und kann sie bei Bedarf auch bedienen. Weiter sorgt er unterwegs und beim Patienten für den Kontakt zwischen dem ambulanten Notfallzentrum und dem Rettungsdienst.

*Mehr Informationen über den Centrale Huisartsdienst Drenthe und die ambulanten Notfallzentren finden Sie im Internet unter [www.chd.nl](http://www.chd.nl)*