

Klachtenregeling

Wij zullen ons steeds inspannen een zo goed mogelijke medische zorg te leveren voor onze patiënten. Mocht u toch ontevreden zijn over ons handelen vragen wij u zo snel mogelijk contact op te nemen met uw huisarts.

Te denken valt aan onvrede over de wachttijd, het medisch onderzoek, de weigering van een visite of van een verwijzing op financiële aspecten, of op de manier waarop u te woord werd gestaan. Wij vragen u ook contact op te nemen als het probleem te maken heeft met de praktijkassistente, de praktijkondersteuner of de waarnemer. Een goed gesprek kan vaak veel duidelijkheid geven, waardoor we samen tot een oplossing kunnen komen.

Als we er samen niet uit komen, dan kunt u zich wenden tot:

Klachtencommissie Huisartsenzorg Rijnland & Midden-Holland

Deze commissie is onafhankelijk. Ze kunnen bemiddelen in het conflict of oordelen over het probleem met de huisarts. U kunt uw klacht dan schriftelijk voorleggen aan de Klachtencommissie.

Er zijn twee behandelingsmogelijkheden:

- ☛ De commissie probeert eerst te bemiddelen om het contact tussen u en de huisarts te verbeteren of de klacht op te lossen.

Bemiddeling kan alleen als u en de huisarts dat beiden willen. Als één van de partijen geen bemiddeling wil of bemiddeling heeft geen resultaat, dan is de andere mogelijkheid:

- ☛ De commissie spreekt na onderzoek een oordeel uit over uw klacht. Zij bekijkt of uw klacht terecht is en kan aangeven welke maatregelen genomen kunnen worden om herhaling van klachten te voorkomen.

Aan de adviezen van de Klachtencommissie kunnen geen rechten worden ontleend, maar de huisarts zal een dergelijk advies wel serieus nemen.

Uw brief met klacht kunt u richten aan:

Klachtencommissie Huisartsenzorg Rijnland & Midden-Holland
Postbus 11088
2301 EB LEIDEN

Als de klacht naar het oordeel van de commissie betrekking heeft op een ernstige situatie die om maatregelen vraagt is de commissie verplicht de klacht te melden aan de Inspecteur voor de Gezondheidszorg.

Het Informatie- en Klachtenbureau Gezondheidszorg (IKG)

Het IKG kan informatie geven over uw rechten als patiënt en u adviseren over wat u met uw klacht kunt doen. Een medewerker van het IKG kan u ook ondersteuning bieden bij het gesprek dat u met uw huisarts voert over uw klacht of bij het schrijven van een brief.

Het IKG werkt onafhankelijk van hulpverleners en instellingen in de gezondheidszorg. Het IKG is bereikbaar op het landelijke telefoonnummer: 0900 - 243 7070.

U wordt op basis van uw postcode doorverbonden met het dichtstbijzijnde IKG-kantoor.

Meer informatie is te vinden op www.zorgbelang-nederland.nl.