

4. De geschillencommissie komt met een bindend oordeel

Alleen als u er met uw huisarts en met bemiddeling door de klachtenfunctionaris niet uit komt, kunt u een uitspraak over uw klacht vragen. Bijvoorbeeld om te horen of uw klacht terecht is, of omdat u wilt dat er een advies aan de huisarts wordt uitgebracht om herhaling te voorkomen. En misschien heeft u schade opgelopen en wilt u een schadevergoeding vragen.

Uw kunt dan uw klacht als een **geschil** indienen bij de SKGE. Voor het indienen van een geschil gaat u naar de website www.skge.nl

Hier kiest u het kopje “klacht indienen” en kiest u hierna voor “geschil”. Hier staat het formulier voor het indienen van een geschil. Dit formulier dient u volledig in te vullen en te verzenden.

De geschillencommissie is een onafhankelijke commissie die bestaat uit een voorzitter (jurist) en uit leden namens de patiënten en uit leden namens de huisartsen. De commissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris. Het oordeel van de geschillencommissie is bindend.

Geheimhouding

Op uw klacht is de privacywetgeving van toepassing. Dit betekent dat niet alleen de hulpverleners of medewerkers van de huisartsenpraktijk, maar ook de ombudsvrouw, klachtenfunctionaris en de geschillencommissie verplicht zijn tot geheimhouding. Zonder uw toestemming is inzage in uw dossier niet mogelijk.

Voor meer informatie over het indienen van een klacht:

Huisartsenpraktijk Wantveld tel. 071-3619300 of SKGE tel. 088-0229100.



wantveld 9 ~ 2202 ns noordwijk ~ T 071 – 361 93 00 ~ www.wantveld.nl



groepspraktijk huisartsen

I.D.M. Booij

E. de Jager

J.M.T. Oltheten

K.T.A. Romijn

B. Schouten

S. Singelsma

C.W. Vliet Vlieland

KLACHTENREGELING

Klachtenregeling

Bij huisartsenpraktijk Wantveld werken zorgverleners met kennis van zaken en groot enthousiasme. En ze doen dat in overleg met de cliënt. Goede zorg staat voorop, opdat u tevreden bent. In de meeste gevallen is dat ook zo. Maar wat kunt u doen als u niet tevreden bent? Dan kunt u gebruik maken van de klachtenregeling van huisartsenpraktijk Wantveld.

De klachtenregeling

De klachtenregeling biedt cliënten de mogelijkheid om gevoelens van onvrede over de zorg kenbaar te maken aan de huisartsenpraktijk. Cliënten hebben recht op een reactie. Huisartsenpraktijk Wantveld neemt uw klacht serieus en spant zich in om het vertrouwen te herstellen.

Welke klachten?

Cliënten kunnen een klacht indienen over huisartsenpraktijk Wantveld en de gedragingen van hulpverleners of medewerkers. Een klacht kan bijvoorbeeld betrekking hebben op een medische behandeling, maar ook op de manier waarop u bejegend bent.

Geen kosten

Aan de klachtenregeling van de huisartsenpraktijk zijn geen kosten verbonden.

Hoe kunt u een klacht uiten?

Voor het uiten van een klacht bestaan de volgende mogelijkheden:

1. Bespreek uw klacht met uw huisarts

Heeft u een klacht, bespreek dit dan eerst met uw huisarts. Dat kan ook wanneer de klacht over bijvoorbeeld de doktersassistent(e) gaat. Een klacht kan te maken hebben met uw behandeling, bejegening of met bijvoorbeeld de telefonische bereikbaarheid.

Als uw huisarts niet weet dat u ontevreden bent, kan hij of zij uw klacht ook niet proberen op te lossen. Komt u er samen niet uit, dan leest u hieronder wat u vervolgens kunt doen.

2. Uw klacht bespreken met de ombudsvrouw

Misschien vindt u het vervelend om uw klacht te bespreken met de betrokkene. Of heeft u dat al gedaan, maar bent u ontevreden over het resultaat. In dat geval kunt u uw klacht bespreken met de ombudsvrouw van het gezondheidscentrum. Desgewenst kan zij voor u bemiddelen of u adviseren. Uiteraard wordt uw klacht strikt vertrouwelijk behandeld. Het telefoonnummer van de ombudsvrouw is 071 – 361 24 31.

3. De klachtenfunctionaris komt tot een oplossing

U kunt ook uw klacht voorleggen aan een onafhankelijke klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris zoekt samen met u naar een oplossing van uw klacht of probleem. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en kiest geen partij. Hij/zij helpt u en de huisarts de klacht samen op te lossen. Alles wat u de klachtenfunctionaris vertelt, is vertrouwelijk.

De huisartsenpraktijk is aangesloten bij de Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg (SKGE). Patiënten kunnen hier gratis terecht voor een klachtenfunctionaris. Voor het indienen van een klacht gaat u naar de website: www.skge.nl. Hier gaat u naar het kopje “klacht indienen”. Dit formulier dient u volledig in te vullen en te verzenden. U krijgt dan zo spoedig mogelijk bericht over de behandeling van uw klacht.

Als de bemiddeling niet is geslaagd, kunt u besluiten uw klacht in te dienen bij de geschillencommissie Huisartsenzorg.