

4. Andere mogelijkheden

Als u van mening bent dat uw klacht te ernstig is om zonder disciplinaire gevolgen voor de arts te blijven kunt u zich wenden tot het Regionaal medisch tuchtcollege.

De klachtencommissie kan geen schadevergoeding toekennen. Het IKG kan u hierover informeren en adviseren.

Geen kosten

IKG en klachtencommissie brengen geen kosten in rekening.

Bescherming persoonsgegevens

IKG en klachtencommissie gaan zorgvuldig om met uw persoonsgegevens.

Werkgebied

De klachtenregeling geldt voor de huisartsen die bij de regeling zijn aangesloten en zijn gevestigd in: De Lier, Delft, Delfgauw, 's-Gravenzande, Hoek van Holland, Honselersdijk, Den Hoorn, Kwintsheul, Maasdijk, Maasland, Maassluis, Monster, Naaldwijk, Nootdorp, Poeldijk, Pijnacker, Schiedam, Schipluiden, Vlaardingen en Wateringen.

Contact

IKG

Het IKG is bereikbaar op het landelijk telefoonnummer 0900 - 243 70 70 (10 cent per minuut) U wordt op basis van uw postcode doorverbonden met het dichtstbijzijnde IKG-kantoor.

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



Secretariaat Klachtencommissie
Stokdijkkade 20a
2671 GX Naaldwijk

telefoon 013 - 580 05 12



Informatie Klachtenregeling Huisartsenzorg

Heeft u een klacht over uw huisarts?

U kunt er iets mee doen!

Een goed contact met de huisarts is heel belangrijk. Gelukkig zijn de meeste patiënten tevreden over hun huisarts, maar misschien bent u over bepaalde zaken niet tevreden. Gezien de bijzondere relatie van u en uw huisarts willen wij u aanraden niet te lang te wachten met het voorleggen van uw klacht. In deze folder leest u wat u kunt doen met uw klacht over een huisarts die werkt in het district van de Huisartsenkring Westland/Schieland/Delfland. De meeste huisartsen in het district zijn aangesloten bij de Klachtenregeling Huisartsenzorg WSD.

Wat kunt u doen?

1. Bespreek uw klacht met de huisarts

Probeer u bij voorkeur uw klacht eerst te bespreken met de huisarts, ook als het over de praktijkassistente of de waarnemer gaat. Pas als de huisarts weet dat u ontevreden bent, kan hij samen met u proberen het probleem op te lossen. Hoe eerder u dit bespreekt des te eerder kan aan een oplossing worden gewerkt. Komt u er desondanks samen niet uit dan kunt u hieronder lezen welke mogelijkheden er verder nog zijn.

2. Advies en ondersteuning van het Informatie- en Klachtenbureau Gezondheidszorg

Het Informatie- en Klachtenbureau Gezondheidszorg (IKG) kan u informeren over uw rechten als patiënt en adviseren over wat u met uw klacht kunt doen. Een medewerker van het IKG kan u ondersteunen bij het voorbereiden van een gesprek met de huisarts of de

klachtencommissie of u ondersteunen bij het opstellen van een brief.

Het IKG werkt onafhankelijk van hulpverleners en instellingen in de gezondheidszorg en brengt geen kosten in rekening. Zie voor contact de achterzijde van deze folder.

3. Behandeling door de Klachtencommissie Huisartsenzorg

U wilt hulp bij het oplossen van een conflict met de huisarts. Of u wilt een uitspraak over uw klacht, bijvoorbeeld om te horen of uw klacht terecht is of omdat u herhaling wenst te voorkomen. U kunt uw klacht dan voorleggen aan de Klachtencommissie Huisartsenzorg. Deze commissie is onafhankelijk en bestaat uit een voorzitter en vier leden: twee namens de patiënten en twee namens de huisartsen, en brengt geen kosten in rekening.

De klachtencommissie kan uw klacht in behandeling nemen als u een brief over uw klacht stuurt. De commissie bevestigt u de ontvangst van uw klacht en laat u weten hoe de behandeling verder verloopt. Zo nodig zal de secretaris van de commissie contact met u opnemen om u aanvullende vragen te stellen en advies te geven.

De klachtencommissie vraagt bij de bevestiging van de ontvangst van de klacht of u voelt voor een bemiddeling. Als u dat wilt en de huisarts stemt er ook mee in, dan wijst de commissie twee bemiddelaars aan om te proberen het contact tussen u en de huisarts te verbeteren of de klacht op te lossen.

Wilt u geen bemiddeling of levert bemiddeling geen bevredigend resultaat op dan onderzoekt de commissie de klacht. De huisarts wordt uitgenodigd schriftelijk op de klacht te reageren. U krijgt de gelegenheid desgewenst commentaar op zijn verweer te geven.

Om uw klacht goed te kunnen beoordelen verzamelt de commissie alle informatie die daarvoor nodig is. Misschien is het nodig om (een deel van) uw dossier bij de huisarts op te vragen of om andere betrokkenen te horen. Hiervoor wordt eerst uw toestemming gevraagd.

De commissie kan u op verzoek gelegenheid geven uw klacht nader mondeling toe te lichten. Uiteindelijk doet de commissie na onderzoek uitspraak over de gegrondheid van uw klacht. Zij kan daarbij aangeven welke maatregelen de huisarts kan nemen om herhaling te voorkomen. De huisarts is niet verplicht om een aanbeveling van de commissie op te volgen. In de regel zal hij dat wel doen.

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

Als klager blijft u in zo'n melding anoniem