

Heeft u een klacht over uw huisarts?

Een goed contact met de huisarts is belangrijk voor patiënt en dokter. Gelukkig zijn huisarts en patiënt meestal tevreden over elkaar. Desondanks kan het voorkomen, dat u als patiënt een klacht wilt indienen over het handelen van uw huisarts, zijn assistente of waarnemer.

Alle huisartsen zijn, op grond van de wet klachtrecht cliënten zorgsector, verplicht om zorg te dragen voor een regeling waarin aangegeven is hoe wordt omgegaan met klachten. Binnen de regio Twente zijn nagenoeg alle huisartsen om die reden aangesloten bij de klachtenregeling van de "Klachtencommissie Huisartsenzorg Twente".

Hieronder kunt u lezen wat u met uw klacht kunt doen.

Een klacht en dan?

Als een klacht ontstaat, zijn er diverse mogelijkheden om deze onder de aandacht te brengen. In het kort is het een proces in stappen, die u overigens niet verplicht bent alle te doorlopen.

1. Bespreek uw klacht met de huisarts
2. Win zo nodig advies in bij het IKG (Informatie- en Klachtenbureau van de Gezondheidszorg)
3. Vraag bemiddeling via de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie huisartsenzorg Twente.
4. Dien een schriftelijke en gemotiveerde klacht in bij de klachtencommissie huisartsenzorg Twente voor een beoordeling over de gegrondheid van uw klacht.

Bespreek de klacht

In het algemeen kunt u het beste de klacht eerst met uw huisarts bespreken, hoe moeilijk dat voor u misschien ook is. Als de huisarts niet weet dat u ontevreden bent, kan hij ook niet proberen de klacht op te lossen.

Bespreekt u daarom uw klacht zo snel mogelijk met de huisarts.

Als u een afspraak maakt voor een gesprek, geeft u dan meteen door waarover het gaat. Dan kan de huisarts voldoende tijd voor u vrij maken.

Mocht het gesprek met de huisarts niet tot een bevredigend resultaat leiden, dan kunt u een beroep doen op de **klachtenregeling**.

Bij de klachtenregeling kunt u te maken krijgen met drie instanties:

Het IKG

Het Informatie en Klachtenbureau van de Gezondheidszorg (IKG) is onderdeel van Zorgbelang Overijssel en is een van hulpverleners en instellingen in de gezondheidszorg onafhankelijke instelling.

Het IKG legt zich toe op klachtenopvang. Het IKG kan u informeren over uw rechten en plichten als patiënt en u adviseren over uw klacht. Een medewerker van het IKG kan u helpen bij het opstellen van een brief of bevorderen dat er iemand meegaat naar het gesprek met de huisarts.

Tevens ondersteunt het IKG bij het indienen van een bemiddelingsverzoek of bij het indienen van een klacht bij de klachtencommissie.

Bemiddeling door de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie

De ambtelijk secretaris ondersteunt de klachtencommissie die de klachten uiteindelijk in behandeling neemt. Zij

maakt echter geen deel uit van deze commissie. Hierdoor is zij in de gelegenheid om, alvorens een klacht door de klachtencommissie in behandeling wordt genomen, na te gaan of de ingediende klacht zich wellicht leent voor bemiddeling. In de correspondentie die gevoerd wordt, wordt deze bemiddelingsmogelijkheid ook aan de klager duidelijk gemaakt. In dit traject arrangeert de ambtelijk secretaris een gesprek tussen klager en huisarts waarbij zij als onafhankelijke derde aanwezig is en als bemiddelaar optreedt. Indien de bemiddelingspoging op niets uitloopt, de klager op voorhand geen bemiddeling wenst of de aard en/of ernst van de klacht zich niet direct lenen voor bemiddeling, kan de klager een schriftelijke klacht indienen bij de klachtencommissie.

De Klachtencommissie Huisartsenzorg Twente

De Klachtencommissie Huisartsenzorg Twente is ingesteld door de Huisartsenkring Twente.

U kunt bij deze klachtencommissie schriftelijk een klacht indienen en bij voorkeur pas, nadat u met de huisarts hebt gesproken, nadat u met het IKG hebt gesproken en nadat de ambtelijk secretaris met u heeft kortgesloten dat bemiddeling geen optie is. De klachtencommissie bestaat uit 3 onafhankelijke leden waarbij in elk geval 1 lid de patiëntengeleding vertegenwoordigt en het andere lid de huisartsengeleding. De voorzitter van de klachtencommissie maakt deel uit van de rechterlijke macht.

De klachtencommissie stuurt de klacht eerst door naar de betrokken huisarts voor een reactie. Hoor en wederhoor is een belangrijk beginsel bij de behandeling van de klacht. Zowel klager als huisarts krijgen de beschikking over de stukken. In de meeste gevallen beoordeelt de commissie de klacht aan de hand van de stukken. Resteren er vragen dan kan zo nodig verder schriftelijk onderzoek plaatsvinden, maar ook kunnen klager en huisarts worden opgeroepen voor een hoorzitting. Bij deze hoorzitting zijn beide partijen tegelijk aanwezig.

Na behandeling van de klacht legt de klachtencommissie haar oordeel neer in een schriftelijke uitspraak die naar beide partijen gezonden wordt. De klachtencommissie velt een oordeel over de (on)gegrondheid van de klacht en kan eventueel aanbevelingen in haar uitspraak opnemen. De klachtencommissie kan dus geen uitspraak doen over schadevergoeding en dergelijke.

Andere mogelijkheden

De huisarts is niet verplicht om een het advies van de Klachtencommissie op te volgen. Voor een bindende uitspraak kunt u een andere procedure volgen. U kunt dan een klacht indienen bij het regionaal tuchtcollege of bij de burgerrechter. Deze procedures zijn in het algemeen tijdrovend en niet altijd zonder kosten. Desgewenst kan Zorgbelang Overijssel/IKG u informeren en adviseren wat in uw situatie passend is.

Adressen

Zorgbelang Overijssel/IKG Twente

Locatie Hengelo

Post- en bezoekadres

Kievitstraat 9

7557 AP Hengelo

tel. 074 - 250 01 55

fax. 074 - 242 75 67

e-mail: info@zorgbelang-overijssel.nl

website: www.zorgbelangoverijssel.nl

Locatie Raalte

Bezoekadres

Molenhof 18b

8102 EX Raalte

tel. 0572-346080

fax. 0572-346089

e-mail: info@zorgbelang-overijssel.nl

website: www.zorgbelang-overijssel.nl

Klachtencommissie Huisartsenzorg Twente

t.a.v. mevr. mr. E.D. van Dooren-Wisseborn

ambtelijk secretaris

Aletta Jacobslaan 55

7555 PJ Hengelo

Tel. 074- 2568331

Fax. 074-2917535

e-mail: h.vanwieringen@huisartsenkringtwente.nl