

Samenwerkingsverband

Onze huisartsenpraktijk is aangesloten bij Stichting Rijncoepel. Dit is een samenwerkingsverband van circa 300 zorgverleners in deze regio. Deze samenwerking is ook zichtbaar in de manier waarop klachten afgehandeld worden.

Eerste stappen

De klachtenregeling biedt u de mogelijkheid om gevoelens van onvrede over de zorg kenbaar te maken bij onze praktijk. Wij gaan dan met elkaar in gesprek om te zien hoe wij zaken kunnen verbeteren of oplossen.

Mochten we er met elkaar niet uitkomen, dan bestaat de mogelijkheid om contact te zoeken met de klachtenfunctionaris van Rijncoepel.

U heeft recht op een reactie. Onze praktijk en Rijncoepel nemen uw klacht altijd serieus en spannen zich in om het vertrouwen te herstellen.

Om welke klachten gaat het?

U kunt een klacht indienen over de praktijk, schending privacy, de gedragingen van hulpverleners en/of medewerkers. Een klacht kan bijvoorbeeld betrekking hebben op een medische behandeling, miscommunicatie in de samenwerking tussen verschillende zorgverleners, maar ook op de manier waarop u bejegend bent.

Hoe kunt u een klacht uiten?

Voor het uiten van een klacht bestaan de volgende mogelijkheden:

- Uw klacht bespreken met de zorgverlener zelf
Meestal leidt het tot een bevredigende oplossing als u rechtstreeks met de zorgverlener of medewerker spreekt op wie uw klacht betrekking heeft. Een gesprek met hem of haar is de eenvoudigste manier.
- Uw klacht bespreken met de klachtenfunctionaris van Rijncoepel
Misschien vindt u het vervelend om uw klacht te bespreken met de betrokken zorgverlener. Of u hebt dat al gedaan, maar bent ontevreden over het resultaat. In dat geval kunt u uw klacht bespreken met de klachtenfunctionaris van Rijncoepel. Zij/hij is onafhankelijk en kan desgewenst voor u bemiddelen of u adviseren. Uiteraard wordt uw klacht strikt vertrouwelijk behandeld. De klachtenfunctionaris is te bereiken op tel 071 – 820 03 74 of per email via klachtenfunctionaris@rijncoepel.nl.

Geheimhouding

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

Geen kosten

Aan de klachtenregeling van Rijncoepel zijn voor u geen kosten verbonden.

Overige informatie

Heeft u uw klacht bij de klachtenfunctionaris gemeld, dan ontvangt u binnen twee werkdagen na ontvangst van uw melding een reactie op uw klacht. Indien u zelf niet in staat of in de gelegenheid bent om de klacht in te dienen, dan is het ook mogelijk dat u iemand machtigt dit namens u te doen.

Als u er met uw huisarts en met bemiddeling door de klachtenfunctionaris echt niet uit komt, kunt u een uitspraak over uw klacht vragen bij de Geschilleninstantie Huisartsenzorg. Deze onafhankelijke commissie bestaat uit een voorzitter (een voormalig rechter), uit leden namens patiënten en uit leden namens huisartsen. De commissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris (tevens jurist). Het oordeel van de geschilleninstantie is bindend. Meer informatie vindt u op www.skge.nl.