



**Een klacht over de huisarts
de huisartsenpost
of uw gezondheidscentrum?**

Stichting Klachtenregeling Eerstelijnszorg
Rotterdam en Zuid-Holland Zuid
Alexandriumkantoren A
Schorpioenstraat 278
3067 KW Rotterdam
010 - 2095934

NIET TEVREDEN?

Het kan gebeuren dat u niet tevreden bent over de zorg die u geboden is. Het kan gaan over een medische behandeling of over het contact met de hulpverlener of de organisatie. Het gaat om zaken die volgens u anders hadden kunnen of moeten gaan. Als u van mening bent dat er tijdens de behandeling of in het contact iets mis is gegaan, dan kunt u daar iets mee doen.

Zorgvuldigheid in de gezondheidszorg is belangrijk. Een van de manieren om deze zorgvuldigheid te bewaken of te toetsen, is het klachtrecht. Naar aanleiding van een terechte klacht kan de klachtencommissie de betrokken beroepsbeoefenaar een aanbeveling doen ter verbetering van zorg.

WAT ZIJN DE MOGELIJKHEDEN?

U kunt uw klacht bespreken met de zorgverlener. Het is altijd zinvol om het probleem met de direct betrokkene te bespreken. Een gesprek kan duidelijkheid geven en een misverstand rechtzetten. Dikwijls is de klacht of onvrede hiermee opgelost. Betreft de klacht een contact met één van de Huisartsenposten, wendt u zich dan tot de leidinggevende van de post of tot de klachtenfunctionaris (bereikbaarheid zie andere zijde).

Komt u er met de zorgverlener niet uit, dan kunt u uw klacht schriftelijk voorleggen aan de klachtencommissie Eerstelijnszorg. De klachtencommissie onderzoekt uw klacht serieus en spreekt een oordeel uit over de (on)gegrondheid van de klacht. Binnen de klachtenprocedure zijn er verschillende mogelijkheden. Zo kan er ook een bemiddelaar aangesteld worden om door middel van een gesprek tot een oplossing te komen.

ANDERE INSTANTIES

Indien u schadevergoeding wilt hebben of u wenst een bindende, afdwingbare uitspraak, dan kan deze commissie uw klacht niet in behandeling nemen. U dient zich hiervoor tot de burgerlijke rechter of tot het Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg te wenden. Het Zorgbelang Zuid-Holland kan u hierover informeren.

HOE KAN IK EEN KLACHT INDIENEN?

U dient uw klacht op schrift te stellen.

U kunt uw brief richten aan:

Klachtencommissie Eerstelijnszorg Rotterdam en Zuid-Holland Zuid.

Adres:

Alexandriumkantoren A

Schorpioenstraat 278

3067 KW Rotterdam

Bij Zorgbelang Zuid-Holland kunt u terecht voor informatie over de zorg, uw rechten als patiënt, adressen van patiëntenorganisaties en zorgaanbieders

VOOR WIE GELDT DEZE REGELING?

Deze regeling geldt voor alle huisartsen, Huisartsenposten en aangesloten gezondheidscentra in het gebied Rotterdam e.o. en Zuid-Holland Zuid.

KOSTEN

Het Zorgbelang Zuid-Holland, de klachtencommissie en de Huisartsenposten brengen geen kosten voor de klachtbehandeling of bemiddeling in rekening.

BESCHERMING PERSOONSgegevens

Het Zorgbelang Zuid-Holland, de klachtencommissie en de Huisartsenposten gaan zorgvuldig om met uw gegevens, conform de wettelijke regels.

BELANGRIJKE TELEFOONNUMMERS

Secretariaat Klachtencommissie

Telefoon: 010 - 209 59 34

Secretarissen: mr. H.L. Huij en mr. J. Oversluizen

Email: info@klachteninfo-ske.nl

Website: www.klachteninfo-ske.nl

Stichting Centrale Huisartsenposten Rijnmond

Klachtenfunctionaris: Mevr. M. Kalb

Telefoon: 010 - 20 60 311

Email: m.kalb@haprijnmond.nl

Regionale Huisartsenpost Drechtsteden

Functionaris klachtenbemiddeling: Mevr. J.J.H.M. Smulders

Telefoon: 078 - 652 39 24

078 - 654 26 01 (secr.)

Email: J.J.H.M.Smulders@asz.nl

Centrale Huisartsenpost Gorinchem

Telefoon: 0183 - 64 64 10

(dagelijks: van 17.00 - 08.00 uur; za. zo. en feestdagen: gehele dag)

Email: secr@chpgorinchem.nl

Centrale Huisartsenpost 't Hellegat

Telefoon: 0186 - 576 660

(dagelijks: van 17.00 - 08.00 uur; za. zo. en feestdagen: gehele dag)

Email: info@haphellegat.nl

Zorgbelang Zuid-Holland, afdeling I&K

Telefoon: 0900 - 243 7070 (10 ct p.m.)

Email: ik@zorgbelang-zuidholland.nl
