skge

Voor een betere eerstelijnszorg

Iedereen heeft recht op goede zorg. Wanneer patiënten ontevreden zijn over de zorg dan moeten zij dit kunnen uiten. Daarom heeft de overheid wettelijk vastgelegd wat goede zorg precies inhoudt. En wat er moet gebeuren als mensen een klacht hebben over de zorg. Dit staat in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

De Wkkgz zorgt voor een goede en snelle aanpak van klachten. Patiënten kunnen gratis terecht bij de klachtenfunctionaris van de zorgaanbieder. Uit de praktijk blijkt dat een goed gesprek tussen patiënt en de zorgverlener het beste werkt. De klachten-functionaris kan zo'n gesprek eerder op gang brengen. Lost een gesprek het probleem niet op? Dan kan de patiënt bijvoorbeeld een rechtszaak aanspannen. Maar de Wkkgz biedt nu ook een laagdrempelig alternatief: de onafhankelijke geschilleninstantie. Die doet een uitspraak waar beide partijen zich aan moeten houden. De geschilleninstantie kan ook een schadevergoeding toekennen.

Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg (SKGE) beschikt over onafhankelijke en onpartijdige klachtenfunctionarissen die uw klacht kunnen bemiddelen. Ook faciliteert SKGE meerdere, door het ministerie van VWS erkende, geschilleninstanties in de eerstelijns gezondheidszorg.

Voor meer informatie of het indienen van een klacht: **www.skge.nl**

skge

Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg
Postbus 8018, 5601 KA Eindhoven
088 022 91 90, www.skge.nl

skge

Ik heb een klacht over huisartsenzorg. Wat kan ik doen?

Samen lossen we het op

Stichting Klachten
en Geschillen
Eerstelijnszorg
www.skge.nl

16SKG007-folder-huisarts-3.indd 1-3
19-12-16 15:27

Met een goede klachtenregeling proberen we klachten op te lossen vóór ze een geschil worden

Ik heb een klacht over huisartsenzorg. Wat kan ik doen?

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 De klachtenfunctionaris komt tot een oplossing

U kunt uw klacht voorleggen aan een onafhankelijke en onpartijdige klachtenfunctionaris. Uw huisarts kan aangeven bij welke klachtenfunctionaris hij of zij is aangesloten. De klachtenfunctionaris zoekt samen met u naar een oplossing van uw klacht of probleem. De klachtenfunctionaris kan proberen de klacht te bemiddelen. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en kiest geen partij. Zij helpt u en de huisarts de klacht samen op te lossen. Alles wat u de klachtenfunctionaris vertelt, is vertrouwelijk.

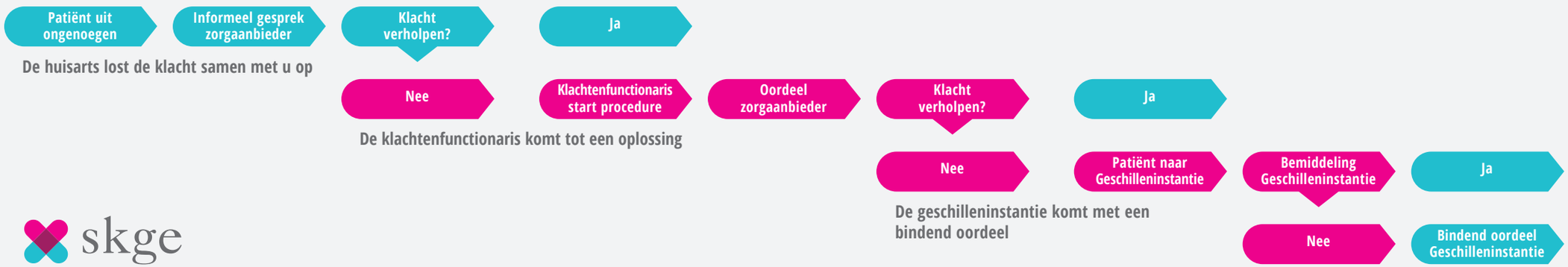
Als de bemiddeling niet is geslaagd, kunt u besluiten uw klacht in te dienen bij de geschillencommissie Huisartsenzorg.

3 De geschillencommissie komt met een bindend oordeel

Alleen als u er met uw huisarts en met bemiddeling door de klachtenfunctionaris echt 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.

U kunt uw klacht dan als een geschil indienen bij de Geschillencommissie Huisartsenzorg. Deze onafhankelijke commissie 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.

De procedure



skge

16SKG007-folder-huisarts-3.indd 4-6 19-12-16 15:27