

Contactgegevens IKG

Afdeling Informatie en

Klachtenopvang Gezondheidszorg (IKG)

Lage Witsiebaan 2b, 5042 DA Tilburg

Bezoekadres in Eindhoven, Tilburg en Etten-Leur (op afspraak)

T: 0900 - 243 70 70 (werkdagen, 9.00 - 13.00 uur, 0,10 p/m)

E: ikg@zorgbelang-brabant.nl

W: www.zorgbelang-brabant.nl

4. Andere mogelijkheden

Wilt u een bindende uitspraak of een schadevergoeding, dan moet u een andere procedure volgen. U kunt een klacht indienen bij het Regionaal Tuchtcollege of een procedure beginnen bij de burgerlijke rechter. Deze procedures zijn over het algemeen tijdrovend en niet zonder kosten. Het IKG kan u informeren en adviseren wat in uw situatie passend is.

Privacy en geheimhouding

Alle medewerkers van de huisartsenpost zijn verplicht tot geheimhouding en gaan zorgvuldig met uw gegevens om.

Als u een klacht indient, machtigt u daarmee de klachtenfunctionaris (en anderen die bij de behandeling van uw zaak betrokken zijn) om uw dossier in te zien. Inzage blijft beperkt tot informatie die betrekking heeft op uw klacht.

U wordt verzocht bij het indienen van een klacht de volgende gegevens te vermelden:

- naam, voorletters, geboortedatum en adresgegevens van uzelf of degene namens wie u schrijft;
- datum van het voorval;
- beschrijving van uw klacht;
- wat u met de klacht wilt bereiken;
- telefoonnummer en adres waarop u bereikbaar bent;
- bij klachten over een factuur: het factuurnummer.

Wat u kunt doen als u niet tevreden bent over de huisartsenpost

Niet tevreden over de huisartsenpost?

Bent u niet tevreden over de behandeling door de huisarts, de gang van zaken aan de telefoon of de werkwijze op de huisartsenpost? Dan kunt u dit het beste op het moment zelf bespreken. De kans is groot dat u er samen uitkomt. Lukt dat niet, dan leest u in deze folder wat u verder kunt doen.

1. De klachtenfunctionaris van de huisartsenpost

U kunt met uw klacht terecht bij de klachtenfunctionaris van de huisartsenpost.

Deze gaat als volgt te werk. Hij/zij:

- bespreekt samen met u de klacht en geeft u informatie en advies;
- kan een onderzoek laten instellen;
- kan bemiddelen tussen u en degene over wie u ontevreden bent. De klachtenfunctionaris zorgt er dan voor dat deze op de hoogte wordt gesteld van uw klacht en hierop reageert door middel van een (telefonisch) gesprek, een reactie via de klachtenfunctionaris of een brief.
- informeert u over verdere verwijzing als bemiddeling niet lukt.

Voor de huisartsenpost is uw melding van grote waarde. De organisatie en haar medewerkers kunnen hiervan leren en hun dienstverlening verbeteren.

Om een klacht bij de huisartsenpost in te dienen, kunt u een brief, e-mail of klachtformulier sturen. U kunt ook telefonisch contact opnemen.

Klachtformulieren zijn beschikbaar op al onze posten en op onze website. Na ontvangst krijgt u een bevestiging waarin de klachtenprocedure verder uitgelegd staat, of neemt de klachtenfunctionaris telefonisch contact met u op. Wij streven ernaar om uw klacht binnen acht weken af te handelen.

Contactgegevens CHP ZOB

Centrale Huisartsen Posten Zuidoost Brabant

T.a.v. klachtenfunctionaris
Postbus 2117, 5600 CC Eindhoven
T: 088 - 876 52 50
E: info@chpzob.nl
W: www.chpzob.nl

2. De Stichting Klachtenregeling Huisartsenzorg Zuid-Nederland

Het kan zijn dat bemiddeling door de huisartsenpost niet tot een oplossing leidt of in uw geval niet van toepassing is. In dat geval kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij de Stichting Klachtenregeling Huisartsenzorg Zuid-Nederland (SKHZN).

Bij de Stichting kunt u uw klacht:

- telefonisch laten bemiddelen;
- laten bemiddelen met behulp van een onafhankelijke bemiddelaar;
- laten behandelen door de Klachtencommissie Huisartsenzorg Zuid-Nederland. Deze doet, na onderzoek, een uitspraak over de gegrondheid van uw klacht. De commissie kan hierbij aanbevelingen doen aan de betrokken zorgverlener om herhaling van de klacht te voorkomen. U ontvangt de uitspraak ongeveer vijf maanden na ontvangst van uw klacht.

Bij de uitspraak van de Klachtencommissie hoort meestal een aanbeveling aan de huisarts of de huisartsenpost. De huisarts(enpost) moet hier schriftelijk op reageren. De huisarts is, onder opgaaf van redenen, niet verplicht om het advies van de commissie op te volgen.

Contactgegevens SKHZN

Stichting Klachtenregeling

Huisartsenzorg Zuid-Nederland

Postbus 8018, 5601 KA Eindhoven
T: 040 - 212 27 80 (ma - do, 9.00 - 17.00 uur)
W: www.klachtenhuisarts.nl

3. Afdeling Informatie en Klachtenopvang Gezondheidszorg van Zorgbelang Brabant

Hebt u vragen over uw rechten als patiënt of bent u op zoek naar ondersteuning bij het indienen van een klacht, dan kunt u terecht bij de afdeling Informatie en Klachtenopvang Gezondheidszorg (IKG) van Zorgbelang Brabant.

Het IKG geeft:

- informatie over uw patiëntenrechten;
- advies over mogelijkheden om uw klacht in te dienen;
- bijstand bij bijvoorbeeld het opstellen van uw klachtbrief of het voorbereiden van een bemiddelingsgesprek.

Zorgbelang Brabant behartigt de belangen van gebruikers van zorg en welzijn in de provincie Noord-Brabant. Zorgbelang is onafhankelijk van zorgverleners, zorginstellingen en zorgverzekeraars.