

Gelukkig zijn de meeste mensen tevreden over de inzet en het werk van de huisarts. Een enkele keer echter is dat niet het geval. Komt u er samen niet uit, dan kunt u bij de Klachtencommissie Huisartsen Amsterdam terecht. Soms zal de commissie alsnog proberen te bemiddelen tussen u en de huisarts. Soms komt de commissie met een uitspraak over uw klacht. Bepalend voor het werk van de commissie is steeds wat ú zelf wilt.

Deze folder geeft informatie over de manier waarop u met uw klacht terecht kunt bij de Klachtencommissie Huisartsen Amsterdam.

Ook leest u hoe de commissie ermee om zal gaan.

HKcA
Huisartsen
Klachtencommissie
Amsterdam

IEDERE HUISARTS EN ELKE HUISARTSENDIENST IN NEDERLAND IS VERPLICHT EEN KLACHTENREGELING TE HEBBEN. IN DIE REGELING MOET ONDER ANDERE STAAN WAAR HUN PATIËNTEN MET EVENTUELE KLACHTEN OVER HUN BEROEPSBEOEFENING TERECHT KUNNEN. DE KLACHTENCOMMISSIE WERKT VOOR VRIJWEL ALLE HUISARTSEN IN AMSTERDAM EN ALMERE.

Huisartsen Amsterdam Klachtencommissie

Postbus 206, 1000 AE Amsterdam

Telefoon: 020-3445377

Fax: 020-3445370

E-mail: m.verkleij@1stelijnamsterdam.nl

Website: <http://www.hkca.nl/patient>



**HEEFT U EEN KLACHT OVER
UW HUISARTS EN U KOMT
ER SAMEN NIET UIT?**

U kunt er iets mee doen!



Inleiding

Een goed contact met uw huisarts is heel belangrijk. Ziek zijn is al vervelend genoeg. Gelukkig zijn de meeste patiënten tevreden over hun huisarts, maar misschien bent u over bepaalde zaken minder tevreden. In deze folder leest u wat u kunt doen met uw onvrede, of klacht over een huisarts, die is aangesloten bij de Klachtenregeling Huisartsenkring Amsterdam.

DE SPELREGELS

1. De klacht bespreken met uw huisarts

Probeer eerst het probleem met uw huisarts te bespreken. Dat kan ook wanneer de klacht over de praktijkassistent of de waarnemer gaat. Als uw huisarts niet weet dat u ontevreden bent, dan kan hij of zij ook niet proberen de klacht op te lossen. Mocht een gesprek met uw huisarts niet tot het voor u gewenste resultaat leiden, dan kunt u zich wenden tot het IKG Flevoland of de klachtencommissie Huisartsen Amsterdam.

Wij stellen het erg op prijs als u zich in eerste instantie tot ons richt. Wij willen graag samen met u, uw probleem/klacht oplossen.

2. Informatie- en Klachtenopvang Gezondheidszorg (IKG)

Als u niet tot een oplossing kunt komen, kunt u andere stappen ondernemen. U kunt voor advies en ondersteuning hulp inschakelen van het IKG. Informatie en Klachtenopvang Gezondheidszorg (IKG) is onderdeel van het Centrum voor Maatschappelijke Ontwikkeling in de provincie Flevoland (CMO Flevoland). IKG Flevoland informeert, adviseert en ondersteunt alle gebruikers van zorg gratis bij

vragen of klachten over gezondheidszorg. IKG staat los van zorgverleners en zorgverzekeraars en geeft onafhankelijk advies. Als onderdeel van CMO Flevoland werkt IKG nauw samen met de overige medewerkers van het CMO. Deze samenwerking heeft tot doel: een bijdrage leveren aan kwaliteit van de zorg. Zo nodig kan het IKG ook bemiddelen. Bemiddeling kan uiteraard alleen als u en uw huisarts daarmee instemmen. U kunt ook zelfstandig uw klacht bij de Klachtencommissie indienen. De procedure verloopt in beide gevallen gelijk.

3. Behandeling door de klachtencommissie.

De klachtencommissie oriënteert zich op de klacht, hoort partijen en komt tot een uitspraak over de gegrondheid van de klachten – waar nodig – tot een advies aan de huisarts. Om uw klacht goed te kunnen beoordelen, verzamelt de klachtencommissie alle informatie die nodig is. Mogelijk wordt u gevraagd om een toelichting te geven op uw klacht. De klachtencommissie vraagt de huisarts om een schriftelijke reactie en – als dit nodig is – om meer uitleg. Misschien is het zelfs nodig om (een deel van) uw dossier bij de huisarts op te vragen of om andere betrokkenen te horen. Hiervoor wordt eerst uw toestemming gevraagd. Tijdens een zitting van de klachtencommissie worden u en uw huisarts in de gelegenheid gesteld een en ander mondeling toe te lichten. U kunt zich laten bijstaan door een adviseur.

4. Andere mogelijkheden

Naast de hier genoemde mogelijkheden zijn er andere instanties waar u terecht kunt met uw klacht over uw huisarts, zoals het Regionaal

Tuchtcollege of de burgerlijke rechter. Informeer hiervoor bij het IKG!

Geen kosten

Zowel het IKG, de huisartsbemiddelaar als de klachtencommissie brengen géén kosten in rekening.

Website

Op de site <http://www.hkca.nl> vindt u nog meer informatie.

KLACHTENREGELING

Sinds eind 1995 is, als gevolg van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector (WKCZ), de gemeenschappelijke Huisartsen Klachtencommissie van de Huisartsenkring Amsterdam werkzaam. Voor iedere beroepsbeoefenaar in de gezondheidszorg geldt de verplichting tot het instellen en uitvoeren van een klachtenregeling conform de in de wet geformuleerde eisen. Iedere praktijkvoerende huisarts, maar ook HIDHA (huisarts in dienst van huisarts), AIO (arts in opleiding) en waarnemer, moet aan deze voorwaarden voldoen.

Een formele klacht is voor de meeste patiënten en huisartsen geen ‘alledaagse zaak’. Het kan veel vragen en emoties oproepen. Daarom is het van belang te weten bij wie men terecht kan. Voor vragen over waar men ondersteund kan worden bij de klachtenbehandeling of voor vragen over de gang van zaken bij de klachtenbehandeling kan men terecht bij de ambtelijk secretaris van de Huisartsen Klachtencommissie. Klagers kunnen tevens via www.klachtenopvangzorg.nl hulp vinden, aangeklaagden via het collegiaal steunpunt, www.knmg.nl of www.vvaa.nl.