

Beste patiënt,

De overheid wil dat iedereen goede zorg krijgt. In de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg. (Wkkgz) is vastgelegd wat goede zorg is en wat er moet gebeuren als iemand een klacht heeft over de zorgverlening. Huisartsen, assistentes en praktijkondersteuners kunnen leren van klachten en incidenten. Het doel van de wet is dan ook openheid en leren van klachten om samen de kwaliteit van zorg te verbeteren. Hiervoor is uw huisartsenpraktijk is aangesloten bij een klachtenregeling in de regio.

Wat betekent deze regeling in de praktijk?

- Bent u niet tevreden over de zorgverlening van één van de medewerkers van de praktijk dan is het goed om dit snel en open te bespreken. Hiervoor kunt u vragen om een gesprek met de zorgverlener of deze zorgverlener benadert u zelf. Bent u niet bereid of niet in staat om het gesprek aan te gaan met de zorgverlener dan kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris van de klachtenregeling.
- Is het gesprek tot een goed einde gekomen en bent u tevreden dan stopt hier de klachtenprocedure. De zorgverlener neemt mogelijk leer- of verbeterpunten mee in de zorgverlening.
- Bent u niet tevreden na het gesprek of zoals in punt 1 genoemd niet in staat het gesprek aan te gaan, dan kunt u de klacht richten aan klachtenfunctionaris@huisartsenposten.nl of per post aan:
Klachtenfunctionaris HZW huisartsenzorg
Mercuriusweg 5, 1531 AD in
of via de website: www.huisartsenposten.nl onder kopje contact.
- De klachtenfunctionaris neemt z.s.m bij voorkeur binnen 5 werkdagen contact op met u om de ontvangst te bevestigen en afspraken te maken over de mogelijkheden en het vervolg. Doel van de klachtenbehandeling is bemiddeling gericht op hoor en wederhoor. Tijdens dit traject houdt de klachtenfunctionaris u en de betrokken zorgverlener op de hoogte van de voortgang. Ten slotte ontvangt u schriftelijk bericht over de afhandeling van de klacht (bij voorkeur per e-mail) met daarin de uitkomst en mogelijke verbeterpunten voor de praktijk.
- Bent u niet tevreden over de afhandeling dan verwijst de klachtenfunctionaris u door naar de geschilleninstantie.

In schema:

