

Gezondheidscentrum De Hofhoek



Huisartsenpraktijk

L. Jansen

R. Minnaard

K.Ponse

Penatenhof 88

6215BV Maastricht

Tel: 043-3430850

Mail: infogcdhofhoek@ezorg.nl

Klachtenregeling

Iedereen wordt wel eens ziek. U krijgt dan ook nogal eens te maken met uw huisarts. In de meeste gevallen kan hij/zij u helpen, soms wordt u doorverwezen voor specialistische hulp. Een goed contact met uw huisarts is belangrijk. Gelukkig zijn de meeste patiënten tevreden.

Maar misschien bent u over bepaalde zaken minder tevreden. Hier leest u wat u kunt doen met uw onvrede of klacht.

Wat kunt u doen met uw klacht?

1. Probeer samen met uw huisarts het probleem op te lossen

Bespreek eerst de klacht met uw huisarts. U kunt er beiden beter van worden: wanneer de huisarts niet weet dat u ontevreden bent, kan deze ook niets veranderen of het probleem oplossen. Uw huisarts stelt het op prijs indien hij of zij de gelegenheid krijgt de oorzaak van uw klacht met u te bespreken. Dit geldt ook wanneer u een klacht heeft over de praktijkverpleegkundige of de doktersassistente. Bij voorkeur kunt u de klacht schriftelijk indienen. Het klachtenformulier kunt u downloaden op onze website of vragen aan de assistente.

2. Indienen van de klacht bij Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg (SKGE)

Heeft u een klacht over uw huisarts en bent u er samen niet uitgekomen, dan kunt u uw klacht voorleggen aan een onafhankelijke klachtenfunctionaris van de Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg (SKGE). De klachtenfunctionaris zoekt samen met u naar een oplossing van uw klacht of probleem. De klachtenfunctionaris kan proberen de klacht te bemiddelen. De klachtenfunctionaris kiest geen partij en heeft daarom geen oordeel. Alles wat u de klachtenfunctionaris vertelt, is vertrouwelijk. Door het contactformulier op de website van het SKGE in te vullen, neemt de medewerker van het SKGE zo spoedig mogelijk contact met u op. Website: www.skge.nl
Telefoonnummer SKGE: 088- 0229100, bereikbaar op maandag t/m donderdag tussen 09.00 en 17.00 uur.

3. Geschillencommissie Huisartsenzorg

Is uw klacht over uw huisarts, ook, met hulp van de klachtenfunctionaris van de SKGE niet naar tevredenheid verholpen? U heeft de mogelijkheid om uw klacht in te dienen bij de geschilleninstantie huisartsenzorg. Uw klacht wordt dan een geschil. Meer over de behandeling van een geschil vindt u in het geschillenreglement huisartsenzorg. Om een geschil in te dienen, vult u op de website van het SKGE via de optie "indienen geschil" het formulier in. U krijgt dan zo spoedig mogelijk bericht over de behandeling van uw geschil.

4. Advies en bijstand door de het Landelijk Meldpunt Zorg

Als u behoefte heeft aan persoonlijk advies bij het indienen van een klacht, kunt u ook altijd telefonisch, per contactformulier of per post contact opnemen met het Landelijk Meldpunt Zorg. Het Landelijk Meldpunt Zorg lost u klacht niet op maar helpt u verder.

- U kunt een brief schrijven naar Inspectie gezondheidszorg & Jeugd, LMZ, Postbus 2518 6401 DA Heerlen.
- Het Landelijk Meldpunt Zorg is op werkdagen bereikbaar tussen 09.00 en 17.00 uur. Telefoonnummer: 088 - 120 50 20 (lokaal tarief)
- U kunt het Landelijk Meldpunt Zorg ook bereiken middels het invullen van een online contactformulier. Ook vindt u op de website meer informatie over het Landelijk Meldpunt Zorg. Website: <https://www.igj.nl/onderwerpen/klacht-of-vraag-over-zorg-of-jeugdhulpverlening/contact/contactformulier>

5. Tuchtcollege Gezondheidszorg

Indien voorgenoemde stappen niet tot de gewenste oplossing hebben geleid kunt u een klacht indienen bij het Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg in Eindhoven. U kunt er ook voor kiezen om uw klacht direct in te dienen bij Tuchtcollege, dan start een tuchtrechtelijke procedure.

U dient de klacht zelf in of laat dat door iemand anders doen, bijvoorbeeld door een familielid, rechtsbijstandsverzekeraar of een advocaat. U dient een klacht in middels het invullen van het klaagschriftformulier of per brief. Het klaagschriftformulier en meer informatie omtrent het Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg kunt u vinden op de website: www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl

Een brief kunt u sturen naar Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg 's Hertogenbosch, postbus 3555, 5203 DN 's Hertogenbosch. Telefoonnummer: Telefoon: 088-3712550
Bereikbaar op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur