

Opvragen medische gegevens

Voor het opvragen van medische gegevens, ook bij degene over wie geklaagd wordt, is altijd schriftelijke toestemming van de patiënt vereist.

De medische informatie is vaak relevant om goed over een klacht te kunnen oordelen. Bij voorbaat wordt daarom een machtigingsformulier meegezonden waarin de klachtencommissie aan klager verzoekt haar te machtigen om medische informatie op te vragen, deze in te zien en door te sturen naar aangeklaagde.

Bevoegdheden en uitspraak klachtencommissie

De behandeling van klachten dient de kwaliteit van de huisartsenzorg te bewaken en te bevorderen. Hoewel de klachtencommissie er naar streeft de vertrouwensrelatie tussen partijen te herstellen en eventueel daartoe te bemiddelen, blijkt dit niet altijd haalbaar. Vaak wensen zowel klager als aangeklaagde een uitspraak over de gegrondheid van de klacht.

De klachtencommissie doet schriftelijk en gemotiveerd uitspraak, waarbij gestreefd wordt dit te doen binnen zes maanden na ontvangst van de klacht. Zodra blijkt dat afronding niet binnen de gestelde termijn van zes maanden kan worden gerealiseerd, deelt de klachtencommissie dit schriftelijk aan partijen mee onder vermelding van redenen en het noemen van een termijn.

De klachtencommissie kan aanbevelingen doen in haar uitspraak ter verbetering van de praktijkvoering. De aangeklaagde moet binnen vier weken zowel aan de klachtencommissie als aanklager melden in hoeverre

hieraan gevolg wordt gegeven.

De klachtencommissie heeft echter geen bevoegdheid om aan aangeklaagde aanwijzingen te geven, ook kan zij geen straf opleggen of een schadevergoeding toekennen.

De afdeling Informatie en Klachtenopvang van Zorgbelang Gelderland, kan informatie en advies geven over het indienen van een klacht of desgewenst bijstand verlenen aan de klager of verwijzen naar andersoortige mogelijkheden dan de behandeling door de klachtencommissie. Zo kan men een klacht indienen bij het Regionaal Medisch Tuchtcollege of een civiele procedure starten om een schadevergoeding te eisen.

Deze procedures zijn vaak tijdrovend en niet altijd kosteloos.

Inspectie voor de Gezondheidszorg

De Inspectie heeft als primaire taak het bewaken van de kwaliteit van de gezondheidszorg. Het onderzoeken van klachten is onderdeel van deze taak, waarbij zij kijkt of er sprake is van een handelen of een nalatigheid waardoor die zorg in gevaar komt. Een Inspecteur kan er zelfstandig toe besluiten een klacht voor te leggen aan een Medisch Tuchtcollege. Ook kan de Inspectie, als daartoe aanleiding is, op eigen initiatief een onderzoek instellen.

Wat te

doen

met

onvrede

of een

klacht

jegens

uw huisarts

of een

huisartsenpost ?

Waar mensen werken..... worden fouten gemaakt.

Ook huisartsen en huisartsenposten vormen op deze regel geen uitzondering. Ondanks het feit dat zij hun best doen om zo goed mogelijk hulp te bieden, kunnen er misverstanden ontstaan of gevoelens van onvrede over een behandeling of de bejegening.

In deze folder treft u informatie aan over de behandeling van klachten door de klachtencommissie van de Huisartsen Stedendriehoek.

De klachtencommissie behandelt klachten tegen individuele huisartsen die bij deze klachtenregeling zijn aangesloten en klachten tegen de vier huisartsenposten in de Stedendriehoek. Deze klachten kunnen dus ook betrekking hebben op waarnemers, huisartsen in dienstverband van een huisarts en assistenten werkzaam voor huisartsen en in dienst van de huisartsenposten.

De klacht hoeft niet alleen over de medische behandeling te gaan, maar kan ook de bejegening betreffen of een gebrek in de organisatie rond de aan u verleende zorg.

Waarom?

Het is belangrijk dat u uw gevoelens van onvrede over uw behandeling kenbaar maakt. Voor u zelf Door de gang van zaken te bespreken kunnen misverstanden uit de weg worden geruimd en worden mogelijk uw gevoelens van onvrede opgelost. Ter voorkoming van klachten in de toekomst. Uw gevoelens van onvrede kunnen een signaal geven om in de toekomst klachten te voorkomen.

Hoe?

Het is raadzaam om uw gevoelens van onvrede eerst met de direct betrokken hulpverlener te bespreken. Op deze manier kunt u de hulpverlener in de gelegenheid stellen het gerezen probleem met elkaar te bespreken, hetgeen wellicht uw relatie met hem / haar herstelt.

De afdeling Informatie en Klachtenopvang, onderdeel van Zorgbelang Gelderland kan u hierbij wellicht met raad en daad bijstaan. Ondanks het feit dat het meestal zinvol is een klacht op een andere wijze op de lossen, bijvoorbeeld rechtstreeks met de hulpverlener of door bemiddeling, kunt u ervoor kiezen uw klacht meteen te laten behandelen door de klachtencommissie.

Volgens de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector dient iedere huisarts en huisartsenpost aangesloten te zijn bij een klachtencommissie. De geldende klachtenregeling van de Huisartsen Stedendriehoek die is vastgesteld in samenwerking met Zorgbelang Gelderland is op te vragen bij:

*Het secretariaat van de Klachtencommissie van de Huisartsen Stedendriehoek
Lage Bergweg 10
7361 GT Beekbergen*

De behandeling van klachten door een klachtencommissie is kosteloos, tenzij u zelf deskundige hulp inroept.

Samenstelling klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat uit een aantal leden

- juristen benoemd op voordracht van Zorgbelang Gelderland en leden
- huisartsen benoemd op voordracht van Archiatros (de facilitaire instelling die huisartsen ondersteuning biedt en de klachtenregeling ten behoeve van huisartsen instandhoudt).

De klachtencommissie wordt voorgezeten door een onafhankelijk jurist en wordt ondersteund door de ambtelijk secretaris.

De procedure

Een klacht moet schriftelijk worden ingediend bij het secretariaat van de klachtencommissie. Na de ontvangstbevestiging ontvangt u een formulier, aan de hand waarvan u wordt gevraagd de klacht kernachtig samen te vatten. De klachtencommissie bespreekt de klacht in haar maandelijkse vergadering en zendt deze naar aangeklaagde met het verzoek schriftelijk te reageren binnen twee weken. Tenzij de klachtencommissie van oordeel is voldoende geïnformeerd te zijn, krijgen partijen de gelegenheid schriftelijk te reageren in een tweede ronde.

In de voltallige vergadering van de commissie worden alle stukken besproken en wordt mogelijk besloten partijen uit te nodigen in een hoorzitting een en ander mondeling toe te lichten. Indien beide partijen dit wensen wordt een bemiddelingspoging gedaan.

Belangrijke adressen en telefoonnummers

Klachtencommissie van de Huisartsen
Stedendriehoek
(voor de regio's Apeldoorn, Deventer, Raalte,
Winterswijk en Zutphen)
Lage Bergweg 10
7361 GT Beekbergen
Tel. 055-5058610
www.archiatroszorg.nl
info@archiatroszorg.nl

Zorgbelang Gelderland
(Informatie en Klachtenopvang - IKG)
Postbus 5310
6802 EH Arnhem
Tel. 026-3842822
www.zorgbelang gelderland.nl
ikg@zorgbelang gelderland.nl

Regionaal Medisch Tuchtcollege
(voor de provincies Flevoland, Overijssel en
Gelderland)
Postbus 10067
8000 GB Zwolle
Tel. 038-8884444
www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl

Inspectie voor de Gezondheidszorg
Regio Noord-Oost
(voor de provincies Groningen, Friesland,
Drenthe, Overijssel en Gelderland)
Postbus 392
8000 AJ Zwolle
Tel. 038-4671820
www.igz.nl
ri.zwolle@igz.nl

Beekbergen, oktober 2006