

Een klacht over onze zorg? Blijf er niet mee lopen

Informatie

Uw klacht indienen

Elke dag doen huisartsen in Zoetermeer hun best om u goede zorg te geven. Meestal gaat dit gewoon goed, maar het kan zijn dat u soms ontevreden bent. Deze informatie gaat over wat u moet doen als u een klacht heeft over uw huisarts, een medewerker van uw huisarts of over de Huisartsen Spoedpost Zoetermeer.

U heeft een klacht

Bent u ontevreden over de huisartsenzorg die u heeft gekregen? Blijf daar dan niet mee rondlopen. Vertel het aan uw huisarts. Samen vindt u een oplossing.

Uw huisarts vindt het belangrijk dat u hem of haar vertrouwt. Een klacht die u met hem of haar bespreekt, is voor de huisarts een kans om de zorg voor patiënten te verbeteren.

Eerst praten

Het is belangrijk om uw klacht eerst zelf met uw huisarts of zijn of haar medewerker te bespreken. Vaak kunt u in zo'n gesprek samen een oplossing bedenken. De adresgegevens van uw huisarts vindt u eenvoudig op de homepage van www.eerstelijnszorgzoetermeer.nl onder 'Vind een zorgaanbieder'.



Uw klacht

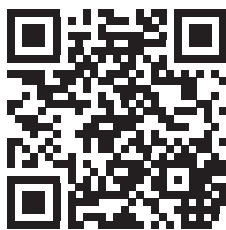
is onze zorg voor de best mogelijke oplossing

Uw klacht indienen

Wilt u een klacht indienen? U kunt uw klacht over een huisarts, een medewerker van een huisartsenpraktijk in Zoetermeer/Benthuizen of de Huisartsen Spoedpost Zoetermeer, kenbaar maken via ons klachtenformulier.

Klachtenformulier

Download het 'klachtenformulier huisartsenzorg Zoetermeer' via onze website www.eerstelijnszorgzoetermeer.nl/klacht of scan de QR code:



Een klacht? Scan de QR-code met uw mobiele telefoon.

Vul het klachtenformulier volledig in en onderteken het. Het ingevulde formulier kunt per e-mail sturen naar: klacht@eerstelijnszorgzoetermeer.nl.

Beschrijf uw klacht in uw eigen woorden: over wie heeft u een klacht, wat is uw klacht en wat zou u willen dat er gebeurt om uw klacht 'uit de wereld te helpen'. Het secretariaat van EerstelijnsZorg Zoetermeer stuurt de klacht door naar de betrokken huisartsenpraktijk of de Huisartsen Spoedpost Zoetermeer, met het verzoek om te reageren op uw klacht. EerstelijnsZorg Zoetermeer is geen onafhankelijke klachteninstantie. Alleen klachten die met een formulier worden ingediend, worden in behandeling genomen.

Klachtenfunctionaris

Lukt het niet om samen met uw huisarts een oplossing te vinden, dan kunt u soms vragen om hulp van een onafhankelijke klachtenfunctionaris van de Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg (www.skge.nl). Deze klachtenfunctionaris kan u helpen om uw klacht te beschrijven. Ook kan hij u en uw huisarts helpen om samen een oplossing te bedenken. De klachtenfunctionaris kiest geen partij en heeft geen oordeel. Alles wat u hem of haar vertelt, is vertrouwelijk.

In de klachtenregeling kunt u meer lezen over hoe de klachtenfunctionaris werkt. Dit document is te downloaden op onze website:

www.eerstelijnszorgzoetermeer.nl/klacht, klik vervolgens op het formulier 'Klachtenregeling inzake huisartsenzorg Huisartsenspost en ketenzorg'.

Een klacht over andere zorgverleners dan de huisarts

Andere zorgverleners, zoals bijvoorbeeld apothekers (ook de dienstapothek), diëtisten, podotherapeuten, optometristen, specialist(en) in het ziekenhuis, fysiotherapeuten of oefentherapeuten, hebben hun eigen klachtenregeling. Op de website van deze zorgverleners kunt u daarover meer lezen.

Geschillencommissie

Meestal lukt het om samen een oplossing te vinden waar iedereen tevreden mee is. Lukt dat niet, dan wordt de klacht een geschil.

Let op: dit is wat anders dan de onafhankelijke klachtenfunctionaris van skge die we in sommige situaties om hulp kunnen vragen. De klachtenfunctionaris helpt u en de huisarts om samen een oplossing te vinden. Wanneer er sprake is van een geschil dat wordt voorgelegd aan skge, dan krijgen u en de huisarts een uitspraak van skge waar u zich allebei aan moet houden.

