

Patiëntenfolder

Als u onverhoopt ontevreden bent

Als u bij een diëtist, ergotherapeut, huidtherapeut, mondhygiënist, oefentherapeut Cesar, oefentherapeut Mensendieck of podotherapeut onder behandeling bent of bent geweest, heeft u waarschijnlijk gemerkt dat deze al het mogelijke doet u de hulp te bieden die u nodig heeft. Goed onderling contact is daarbij heel belangrijk. Gelukkig zijn de meeste patiënten tevreden over de behandeling die zij krijgen. Toch kan er wel eens iets mis gaan. Bent u ontevreden over bepaalde zaken of heeft u een klacht? In deze folder staat informatie over wat u dan kunt doen.

1 Uw probleem eerst bespreken met uw behandelend paramedicus

Bespreek uw probleem eerst met uw behandelend paramedicus. Misschien komt u er samen al uit als u kenbaar maakt waarover u ontevreden bent of wat u bij een volgende behandeling anders wilt.

Het beste is om er een aparte afspraak voor te maken, zodat uw behandelaar voldoende tijd voor u kan uittrekken. U kunt dan samen zoeken naar een bevredigende oplossing.

2 Advies en ondersteuning van de afdeling Informatie- en Klachtenopvang Gezondheidszorg (IKG) Zorgbelang Nederland

Als u het moeilijk vindt uw behandelend paramedicus rechtstreeks te benaderen, of u komt er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot de afdeling Informatie- en Klachtenopvang Gezondheidszorg (IKG) van de Zorgbelangorganisatie in uw regio. Zo'n afdeling IKG geeft u onder andere informatie over uw rechten als patiënt.

Een IKG-medewerker kan ook samen met u een gesprek hebben met de paramedicus of u helpen met het schrijven van een brief naar de Klachtencommissie.

De regionale/provinciale IKG-afdelingen zijn opgenomen in de organisatie van Zorgbelang Nederland en werken onafhankelijk van hulpverleners, zorginstellingen en zorgverzekeraars.

3 Klachtencommissie Paramedici Eerstelijns

Misschien heeft u een ernstige klacht en wilt u daarover een uitspraak van de Klachtencommissie waaronder de paramedicus valt. U kunt uw klacht indienen bij de Klachtencommissie Paramedici Eerstelijns in Amersfoort. De secretaris van die Commissie is uw contactpersoon. Bij hem kunt u terecht met vragen over het indienen van een klacht.

Deze secretaris begeleidt de hele afhandeling van uw klacht. Hij zal u wel vragen wat u zelf al gedaan hebt om uw klacht op te lossen, bijvoorbeeld of u er al met uw paramedicus over hebt gesproken.

De Klachtencommissie behandelt geen klachten of eisen over aansprakelijkheid.

De Klachtencommissie Paramedici Eerstelijns is onpartijdig. Ze bestaat uit drie leden: een onafhankelijk jurist als voorzitter, één lid namens de Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie en één lid van de beroepsvereniging waarvan de betreffende paramedicus lid is.

4 De behandeling van een klacht

De Klachtencommissie kan uw klacht pas echt gaan behandelen als u deze commissie schriftelijk op de hoogte stelt van uw klacht. De afdeling IKG kan u, als u dat wilt, helpen bij het opstellen van deze brief.

Binnen twee weken na ontvangst van uw brief krijgt u antwoord van de secretaris van de Klachtencommissie.

Hij zal u om te beginnen melden of u met uw klacht aan het goede adres bent. De paramedicus over wie u klaagt moet namelijk lid zijn van de beroepsvereniging of zich hebben aangesloten bij de Klachtencommissie; verder mag uw klacht niet gaan over een schadevergoeding.

De secretaris zal u ter ondertekening een machtigingsformulier toesturen. Hiermee geeft u hem toestemming contact op te nemen met degene over wie u een klacht heeft en - indien het tot een behandeling van uw klacht door de Klachtencommissie komt - uw medische gegevens op te vragen. De paramedicus zal door de secretaris worden gevraagd hem een schriftelijke reactie te geven op uw klacht.

De secretaris zal vervolgens proberen door bemiddeling tot een bevredigende oplossing te komen met u en de paramedicus.

Als bemiddeling door de secretaris niet heeft geleid tot een bevredigende oplossing voor u, wordt de klacht voor behandeling doorgegeven aan de Klachtencommissie.

Daarvoor verzamelt de secretaris namens de Klachtencommissie alle informatie die nodig is. Het kan zijn dat u gevraagd wordt meer informatie te geven over de feitelijke gang van zaken. U kunt de stukken inzien; degene over wie u klaagt kan dat eveneens.

Soms wil de Klachtencommissie informatie hebben van andere betrokkenen of van externe deskundigen. Alle gegevens worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld volgens een vaste procedure. Als u dat wilt kunt u ook bij deze procedure begeleiding krijgen van een IKG-medewerker.

Van de uitspraak van de Klachtencommissie worden u en degene over wie u heeft geklaagd op de hoogte gesteld. De Klachtencommissie kan aanbevelingen doen aan de paramedicus over wie u heeft geklaagd.

Een ingezette procedure wordt beëindigd als u uw klacht schriftelijk intrekt of als na bemiddeling of overleg blijkt dat u geen behoefte meer heeft aan behandeling ervan.

Aan het behandelen van uw klacht zijn voor u als 'klager' geen kosten verbonden.

Adressen en telefoonnummers

Voor adresgegevens van een afdeling IKG bij u in de buurt kunt u informeren bij:

Klachtenopvang Zorg, tel.: 0900 2437070 (€ 0,10 per minuut) of bij Zorgbelang Nederland via

www.zorgbelang-nederland.nl.

Secretariaat Klachtencommissie Paramedici Eerstelijns:

Drs. P.J.W. Schilperoord (secretaris)

p/a Nederlands Paramedisch Instituut

Postbus 1161

3800 BD Amersfoort

tel.: 033 421 61 89

e-mail: [P.J.W. Schilperoord](mailto:P.J.W.Schilperoord)

April 2008