

Advies en ondersteuning

Wanneer u hulp wenst bij het indienen van een klacht of extra ondersteuning behoeft bij de klachtenopvang en bemiddeling, kunt u contact opnemen met de afdeling Informatie en Klachtenopvang van Zorgbelang Gelderland. Aan de ondersteuning, advies en informatie hiervan zijn geen kosten verbonden.

Als u toch niet tevreden bent....

Mocht u vervolgens niet tevreden zijn met het resultaat van de klachtenopvang en bemiddeling van de CHN, dan kunt u contact opnemen met de Stichting Klachtenregeling Huisartsenzorg Zuid-Nederland.



Belangrijke adressen:

Coöperatieve Huisartsenzorg Nijmegen

Gerard van Swietenlaan 3
6525 GB Nijmegen
Tel.: 024 – 352 35 81
Fax: 024 – 352 35 80
www.chnnijmegen.nl

Zorgbelang Gelderland

Afdeling Informatie en Klachtenopvang
Postbus 5310
6802 EH Arnhem
Tel.: 026 – 384 28 22
E-mail: ikg@zorgbelang gelderland.nl
www.zorgbelang gelderland.nl

Stichting Klachtenregeling Huisartsenzorg Zuid-Nederland

Postbus 8018
5601 KA Eindhoven
Tel.: 040 – 212 27 80
Fax: 040 – 212 60 97
www.klachtenhuisarts.nl



Heeft u een klacht over de huisartsenpost?



Bent u niet tevreden over de CHN? Wij willen er iets mee doen!

De Coöperatieve Huisartsdienst Nijmegen e.o. (CHN) verzorgt acute huisartsgeneeskundige zorg in avond-, nacht- en weekeinduren. Vanuit de huisartsenposten in Nijmegen, Wijchen en Boxmeer wordt aan meer dan 420.000 inwoners acute huisartsgeneeskundige zorg verleend.

Via het centrale telefoonnummer 0900 – 8880 kunt u telefonisch contact opnemen met de huisartsenpost. De huisartsen en doktersassistenten zullen zo goed mogelijk uw vragen beantwoorden en medische hulp bieden. Toch kan het voorkomen dat de hulpverlening anders is dan u had verwacht of door de medewerkers van de CHN is bedoeld. In deze gevallen vragen wij u contact op te nemen met de CHN. In deze brochure leest u wat u kunt doen als u niet tevreden bent of een klacht heeft.

Welke klachtenprocedure hanteert de CHN?

De CHN heeft een eigen regeling en reglement voor de klachtenopvang en bemiddeling. Eén van de doelstellingen is het oplossen van de klacht door gedegen en zorgvuldig onderzoek, waarin uw klacht centraal staat en serieus genomen wordt. Punten ter verbetering van de zorg, organisatie of het contact met de medewerkers van de CHN zullen zo snel mogelijk worden opgepakt. Hiermee streeft de CHN naar het herstel van uw vertrouwen in de CHN en een continue kwaliteitsverbetering van de zorg.

Hoe kunt u een klacht indienen?

Wanneer u een klacht heeft, kunt u deze schriftelijk indienen. Hiervoor kunt u gebruik maken van het klachtenformulier van de CHN. Dit klachtenformulier is op te vragen bij de CHN of verkrijgbaar via de CHN website. Mocht u op een andere wijze uw klacht indienen, dan verzoeken wij u minimaal de volgende gegevens te vermelden:

- Datum, tijdstip en locatie van het contact waarop de klacht betrekking heeft;
- Uw naam, geboortedatum, adres, woonplaats en telefoonnummer;
- Een korte omschrijving van de klacht.

Indien u als wettelijke vertegenwoordiger van de patiënt optreedt, dient u naast de klachtbrief ook een ondertekend machtigingsformulier (op te vragen bij de CHN) en een kopie van een geldig legitimatiebewijs van de patiënt op te sturen.

Hoe werkt de klachtenopvang en bemiddeling?

Binnen 2 weken na ontvangst van uw klacht, ontvangt u een schriftelijke bevestiging waarin de verdere klachtenopvang en bemiddeling wordt uitgelegd. Vervolgens start de klachtenfunctionaris in samenwerking met de medisch adviseur een intern onderzoek. Hierbij wordt uw klacht ter reactie voorgelegd aan de betrokken huisarts of andere medewerkers van de CHN. Daarnaast kan gebruik worden gemaakt van bandopnames van telefoongesprekken en documenten uit het geautomatiseerde patiëntensysteem. Na intern onderzoek worden zowel u als de betrokken huisarts(en) en/of medewerker(s) van de CHN in de gelegenheid gesteld om in een gesprek een mondelinge toelichting te geven. De CHN streeft ernaar om de klacht uiterlijk binnen 4 weken na het interne onderzoek af te ronden.

Geheimhouding

Om uw klacht goed te kunnen onderzoeken, is het vaak noodzakelijk om over persoonlijke en medische gegevens te beschikken. Met het indienen van een klacht gaan wij ervan uit dat u ook toestemming geeft om uw medisch dossier bij de CHN in te zien voor zover nodig voor de opvang en bemiddeling van uw klacht. Alle persoonlijke en medische gegevens worden zorgvuldig en vertrouwelijk behandeld en geregistreerd. Alle personen die betrokken zijn bij de procedure hebben een geheimhoudingsplicht.