

Klachtregeling

Het kan zijn dat u niet tevreden bent over uw arts of de praktijkassistente, bijvoorbeeld:

- uw arts biedt niet de zorg die u verwacht.
- uw arts weigert om medicijnen voor te schrijven of een behandeling te doen.
- uw arts heeft een verkeerde diagnose gesteld.
- uw arts of een andere medewerker is onbeleefd.
- de assistente wil u niet door verbinden met de arts.
- U krijgt geen inzage in uw medisch dossier.
- U krijgt geen begrijpelijke informatie.

Zo kunnen er nog andere zaken zijn die misschien niet lopen zoals u dat verwacht. De arts kan goede redenen hebben voor zijn beslissing, maar het is ook mogelijk dat hij een fout maakt of niet zorgvuldig genoeg is.

Bespreken

Bespreek uw klacht eerst met de arts zelf. Veel mensen vinden het lastig om te klagen, maar wij stellen het prijs om het te horen als een patiënt niet tevreden is. Als we weten wat er mis gaat, kunnen we ervoor zorgen dat het in de toekomst beter gaat. Zo kan de zorg verbeteren, voor uzelf maar ook voor anderen.

In het gesprek legt u uit waar u ontevreden over bent. Misschien vindt u het moeilijk om hier over te praten; dan kunt u iemand meenemen naar het gesprek. Ook ontevredenheid over de assistentie of waarnemend arts kunt u bespreken.

Klacht indienen bij de beroepsvereniging AVIG

Als we er niet uit komen, kunt u een klacht indienen. Klachtafhandeling is gericht op bemiddeling. De beroepsvereniging 'Artsenvereniging voor Integrale Geneeskunde AVIG' (info@avig.nl of 06-14.80.51.17, werkdagen 9-12 uur) heeft klachtenfunctionarissen, aan wie uw klacht kunt voorleggen via klachtenfunctionaris@avig.nl. De klachtenfunctionaris neemt direct contact met u op, informeert over de afhandeling van de klacht, komt binnen 6 weken tot een oordeel, en bericht tot welke beslissingen en maatregelen men is gekomen. Lukt de bemiddeling niet of bent u het niet eens met de uitkomst, dan is er sprake van een geschil. U kunt het geschil voorleggen aan een geschilleninstantie, de SGCIG. U kunt deze stap via de AVIG ook overslaan en direct een klacht indienen bij de SGCIG.

Geschillencommissie SGCIG

De praktijk is aangesloten bij de Stichting Geschilleninstantie Complementaire/Integrale Geneeskunde SGCIG, Voorburggracht 403, 1724 NZ Oudkarspel. Telefoon: 06-27.11.73.16, e-mail: info@sgcig.nl. Zie ook de [website](http://www.sgcig.nl) van de SGCIG, www.sgcig.nl. Deze instantie is wettelijk erkend en onafhankelijk.

U moet uw klacht hier schriftelijk indienen, dus een brief schrijven waarin staat wat uw klacht is. Het is verstandig om ook in de brief te zetten wat u wilt bereiken: bijvoorbeeld een excuus van de arts. Deze instantie beoordeelt de situatie juridisch binnen zes maanden, is bevoegd een oordeel uit te spreken, en kan een eventuele schadeclaim toewijzen.

Uitgebreidere informatie over klachtencommissies vindt u op de website van Zorgbelang Nederland (www.zorgbelang-nederland.nl).