

Als u onverhoopt ontevreden bent

Als u bij een diëtist, ergotherapeut, 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 het Informatie- en Klachtenbureau Gezondheidszorg

Als u het moeilijk vindt uw behandelend paramedicus rechtstreeks te benaderen, of u komt er samen niet uit, dan kunt u zich wenden tot een Informatie- en Klachtenbureau Gezondheidszorg (IKG) in uw regio. Zo'n IKG kan u informatie geven over uw rechten als patiënt.

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

Een IKG werkt onafhankelijk van hulpverleners en instellingen in de gezondheidszorg en vormt een onderdeel van een Regionaal of Provinciaal Patiënten Consumenten Platform, dat weer een onderdeel is van de Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie (NPCF).

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. Uw contactpersoon is de secretaris van die Commissie. 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. Het 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 uw klacht in behandeling kan worden genomen. De paramedicus over wie u klaagt moet namelijk lid zijn van de beroepsvereniging of zich hebben aangesloten bij de Klachtencommissie, en uw klacht moet 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, en 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 kan het IKG u bij deze procedure begeleiden.

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 adressen en telefoonnummers van een IKG bij u in de buurt kunt u informeren bij:

Het Landelijk Informatiepunt voor Patiënten
Postbus 9101
3506 GC UTRECHT
tel.: 030 26 61 661

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

Januari 2002

KLACHTREGELING VOOR PARAMEDICI EERSTELIJN

Bij de Klachtencommissie Paramedici Eerstelijns zijn 7 beroepsverenigingen aangesloten:

Diëtisten Coöperatie
Nederland



Nederlandse Vereniging
van Diëtisten



Nederlandse Vereniging
voor Ergotherapie



Nederlandse Vereniging
van Mondhygiënist



Nederlandse Vereniging van
Oefentherapeuten-Mensendieck



Nederlandse Vereniging
van Podotherapeuten



Vereniging Bewegingsleer Cesar



**HEEFT U EEN KLACHT OVER UW
PARAMEDICUS?**

U KUNT ER IETS MEE DOEN!

Bij deze Klachtencommissie aangesloten paramedici zijn:

- * diëtisten
- * ergotherapeuten
- * mondhygiënist
- * oefentherapeuten Cesar
- * oefentherapeuten-Mensendieck
- * podotherapeuten