

Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd
 Ministerie van Volksgezondheid,
 Welzijn en Sport

> Retouradres Postbus 2518 6401 DA Heerlen

5.1.2e
 5.1.2e

Datum 12 november 2018
 Betreft Uw melding

Geachte 5.1.2e

Onlangs heeft u contact gehad met het Landelijk Meldpunt Zorg. Uw melding gaat over de behandeling van uw partner, 5.1.2e door Kliniek Tobben in Stamproy. In deze brief informeer ik u over de manier waarop de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd met uw melding omgaat. Verder leest u in deze brief wat een eventueel onderzoek door de inspectie inhoudt.

Vervolprocedure

Om meer informatie te verzamelen stuurt de inspectie uw melding door naar Kliniek Tobben. Nadat de inspectie de gevraagde informatie van de zorgaanbieder heeft gekregen, bepalen we de vervolprocedure. Dat kan zijn:

- De inspectie vraagt de zorgaanbieder om onderzoek te doen. De zorgaanbieder moet dan rapporteren aan de inspectie. We beoordelen of de zorgaanbieder voldoende heeft geleerd van de gebeurtenis. Het doel is om herhaling te voorkomen en de zorg te verbeteren.
- De inspectie onderzoekt in enkele gevallen de melding zelf. Bijvoorbeeld als de inspectie er geen vertrouwen in heeft dat de zorgaanbieder zelf een goed onderzoek kan doen.
- De inspectie sluit de melding. De informatie die bij uw melding hoort blijft beschikbaar in ons registratiesysteem. We gebruiken deze informatie bij ons toezicht.

Zodra wij u verder kunnen informeren, ontvangt u bericht. We gaan ervan uit dat we u binnen drie maanden kunnen informeren.

Besprek uw klachten met de zorgaanbieder

Mogelijk verwacht u dat de inspectie uw klachten oplost. De inspectie behandelt meldingen met als doel verbetering van zorg. Dat kan betekenen dat de manier waarop wij met uw melding omgaan geen oplossing biedt voor uw persoonlijke klachten. Ik lees dat u uw klacht kenbaar heeft gemaakt bij de betreffende praktijk. Dit is de juiste route voor de behandeling van uw klacht. Meer informatie over waar u terecht kunt met uw klacht vindt u in de bijlage.

Meldpunt IGJ

Stadsplateau 1
 3521 AZ Utrecht
 Postbus 2518
 6401 DA Heerlen
 T 088 120 50 00
 F 088 120 50 01
www.igj.nl

Inlichtingen bij

Meldpunt IGJ
 T 31 (0)88 120 50 00
 E meldpunt@igj.nl

Ons kenmerk

5.1.2e

Uw kenmerk

-

Uw melding en aanvullende informatie

9 en 17 oktober 2018

Bijlagen

1

Vragen of aanvullende informatie?

Ik hoop dat ik u met deze brief voldoende heb geïnformeerd. Heeft u nog vragen over deze brief of aanvullende informatie, neem dan contact op met het Meldpunt IGJ. Wij zijn van maandag tot en met vrijdag bereikbaar tussen 9.00 en 17.00 uur op bovengenoemd telefoonnummer. U kunt ook een e-mail sturen naar meldpunt@igj.nl. Vermeld daarbij alstublieft het registratienummer van uw melding 5.1.2e

Ons kenmerk5.1.2e**Datum**

12 november 2018

Hoogachtend,

5.1.2e5.1.2e

Bijlage: 'Waar kunt u terecht met uw klacht?'

Waar kunt u terecht met uw klacht?

Ons kenmerk

5.1.2e

Datum

12 november 2018

Zorgaanbieder

U kunt uw klacht eerst bespreken met de zorgaanbieder zelf. In veel gevallen leidt dat tot een aanvaardbare oplossing. Bij een gesprek tussen u en de zorgaanbieder kunt u iemand anders betrekken. Dat kan een familielid zijn of iemand anders die u vertrouwt. Bij een verschil van mening over de diagnose of behandeling kunt u een andere deskundige raadplegen: een zogenaamde second opinion. Informeer bij de zorgverzekeraar over eventuele vergoedingsmogelijkheden.

Klachtenfunctionaris / vertrouwenspersoon

Komt u er samen met de zorgaanbieder niet uit? Of vindt u het moeilijk om uw klacht aan de orde te stellen? Of bent u bang dat u er nadeel van ondervindt als u klaagt? In deze gevallen is het een goed idee om contact op te nemen met de klachtenfunctionaris of vertrouwenspersoon. Deze helpt u om samen met de zorgaanbieder te proberen om een oplossing te vinden.

De klachtenfunctionaris kan u ook adviseren over andere instanties waar u terecht kunt met uw klacht. Voor elke zorgaanbieder is het wettelijk verplicht om een klachtenfunctionaris te hebben. Is er geen klachtenfunctionaris? Neem dan contact op met het Landelijk Meldpunt Zorg.

Geschilleninstantie

Komt u er niet uit met de zorgaanbieder, al dan niet met bemiddeling van de klachtenfunctionaris? Dan kunt u overwegen een rechtszaak aan te spannen. Maar u kunt ook naar een geschilleninstantie. Het is voor elke zorgaanbieder wettelijk verplicht om aangesloten te zijn bij een geschilleninstantie. De zorgaanbieder moet zich houden aan de uitspraak van de geschilleninstantie. Heeft de betrokken cliënt schade geleden? Dan kan de geschilleninstantie een schadevergoeding toekennen. Is deze zorgaanbieder niet aangesloten bij een geschilleninstantie? Neem dan contact op met het Landelijk Meldpunt Zorg.

Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg

Voor een aantal beroepsgroepen in de gezondheidszorg bestaat een wettelijk geregeld tuchtrecht. Als u een klacht heeft over een dergelijke zorgverlener dan kunt u terecht bij een tuchtcollege. Het tuchtcollege beoordeelt of de zorgverlener heeft gehandeld volgens de regels van de betreffende beroepsgroep.

Landelijk Meldpunt Zorg (LMZ)

Het Landelijk Meldpunt Zorg geeft advies en informatie over de afhandeling van klachten. Voor meer informatie over eventuele andere mogelijkheden met betrekking tot uw klacht kunt u opnieuw contact opnemen met het LMZ. Mocht u besluiten een klacht in te dienen bij de zorgaanbieder, dan kan het LMZ monitoren of de klachtafhandeling plaatsvindt binnen de termijnen die in de klachtenregeling staan beschreven. Het LMZ is van maandag tot en met vrijdag bereikbaar tussen 9.00 en 17.00 uur op telefoonnummer 088-120 50 20. U kunt ook contact opnemen via het formulier op de website www.landelijkmeldpuntzorg.nl.