

Folders voor patiënten

Zorgbelang geeft de volgende folders uit, die van nut kunnen zijn bij uw contacten met hulpverleners en zorginstellingen. De folders kunt u aanvragen bij het secretariaat. Het gaat om de titels:

1. Patiëntenrechten algemeen
2. Informatie en toestemming
3. Vrije keuze van de hulpverlener en second opinion
4. Geheimhouding en privacy
5. Inzage in medisch dossier
6. Wilsonbekwaam
7. Mindejarigen
8. Recht om te klagen
9. Schadevergoeding
10. Naar de huisarts of specialist
11. Recht op goede zorg
12. Zorgverzekeringen
13. Tandarts

Bereikbaarheid

Maandag t/m vrijdag van 9.00 – 17.00 uur.

Telefoon 0900 243 70 70 (e 0,10 p.m.)

Website www.klachtenopvangzorg.nl



Vragen en klachten over de gezondheidszorg?

Zorgbelang ZHW

Laan van Meerdervoort 51

2517 AE Den Haag

Telefoon 070 392 49 39

www.zorgbelang-zhw.nl

ikg@zorgbelang-zhw.nl

Op aanvraag sturen wij u een routekaartje.

Doe er iets mee!

Vragen of klachten over zorg?

Als u gebruikmaakt van zorg kunnen daarover vragen rijzen. Bijvoorbeeld: hoe u een second opinion (tweede mening) krijgt over een voorgestelde behandeling. Of hoe u inzage krijgt in uw medisch dossier. Het kan voorkomen dat u denkt dat tijdens een medische behandeling fouten zijn gemaakt. U denkt erover een klacht in te dienen en u wilt weten hoe u dat moet doen en wat u daarmee kunt bereiken. Met zulke onderwerpen kunt u terecht bij het Informatie- en Klachtenbureau Gezondheidszorg (IKG). De medewerkers geven u informatie en advies of ondersteunen u bij uw klacht over de zorg.

Wat is het IKG?

Het IKG is een afdeling van Zorgbelang Zuid-Holland West (ZHW). De organisatie Zorgbelang behartigt de belangen van patiënten en consumenten in de gezondheidszorg en is onafhankelijk van zorgverleners, zorginstellingen en zorgverzekeraars.

Wat biedt het IKG u?

U kunt bij het IKG terecht voor:

- **informatie**
bijvoorbeeld over uw (patiënten) rechten of over adressen van patiëntenverenigingen
- **advies**
bijvoorbeeld over de manier waarop u uw klacht kunt indienen, afgestemd op uw situatie en doel
- **ondersteuning**
zoals het opstellen van een brief over uw klacht of door een gesprek met een zorgverlener of klachtencommissie voor te bereiden

Wat doet het IKG verder met uw klacht?

Uiteraard helpen wij u met het zoeken naar een oplossing voor uw klacht en het beantwoorden van uw vraag. Door alle vragen en klachten te registreren krijgt het IKG bovendien een beeld van mogelijke knelpunten in de gezondheidszorg. Zorgbelang bespreekt de knelpunten met zorgverleners, zorginstellingen,

zorgverzekeraars en de Inspectie voor de Gezondheidszorg en dringt daarbij aan op verbetering.

Voor wie?

Iedereen die gebruikmaakt van een vorm van zorg kan bij het IKG terecht. Ook familieleden, vrienden of anderen die namens u vragen of klachten hebben over de zorg, kunnen contact met ons opnemen.

Geheimhouding

Uw persoonlijke gegevens blijven geheim. Het gebruik van gegevens is vastgelegd in het privacyreglement dat ter inzage ligt bij Zorgbelang. Alleen als u hiervoor toestemming geeft, kan een medewerker met informatie naar buiten treden.