

Klachtenregeling

Bij Stichting Rijncoepel hebben zich circa 300 zorgverleners van zes samenwerkingsverbanden in de regio aangesloten. In een samenwerkingsverband werken huisartsen, praktijkondersteuners, fysiotherapeuten, apothekers, eerstelijns psychologen en diëtisten samen om gezamenlijk de beste zorg dicht bij huis te bieden. Ze doen dat met kennis van zaken en groot enthousiasme. En ze doen dat in overleg met u, de cliënt. Goede zorg staat voorop, opdat u tevreden bent. In de meeste gevallen is dat ook zo. Maar wat kunt u doen als u niet tevreden bent? Dan kunt u gebruik maken van de klachtenregeling van uw praktijk die samenwerkt met Rijncoepel.

De klachtenregeling

De klachtenregeling biedt cliënten de mogelijkheid om gevoelens van onvrede over de zorg kenbaar te maken bij uw praktijk of bij Rijncoepel. Cliënten hebben recht op een reactie. Uw praktijk en Rijncoepel nemen uw klacht altijd serieus en spannen zich in om het vertrouwen te herstellen.

Welke klachten?

U kunt een klacht indienen over de praktijk, de gedragingen van hulpverleners en/of medewerkers of over Rijncoepel. Een klacht kan bij voorbeeld betrekking hebben op een medische behandeling, miscommunicatie in de samenwerking tussen verschillende zorgverleners, maar ook op de manier waarop u bejegend bent.

Hoe kunt u een klacht uiten?

Voor het uiten van een klacht bestaan de volgende mogelijkheden:

- *Uw klacht bespreken met de zorgverlener zelf*
Meestal leidt het tot een bevredigende oplossing als u rechtstreeks met de zorgverlener of medewerker spreekt op wie uw klacht betrekking heeft. Een gesprek met hem of haar is de eenvoudigste manier.
- *Uw klacht bespreken met de klachten-functionaris van Rijncoepel*

Misschien vindt u het vervelend om uw klacht te bespreken met de betrokken zorgverlener. Of u hebt dat al gedaan, maar bent ontevreden over het resultaat. In dat geval kunt u uw klacht bespreken met de klachtenfunctionaris van Rijncoepel. Zij/hij is onafhankelijk en kan desgewenst voor u bemiddelen of u adviseren. Uiteraard wordt uw klacht strikt vertrouwelijk behandeld. De klachtenfunctionaris is te

bereiken op tel 071 – 820 03 74 of per email via klachtenfunctionaris@rijncoepel.nl.

Geheimhouding

Op uw klacht is de privacywetgeving van toepassing. Dit betekent dat niet alleen de hulpverleners of medewerkers Rijncoepel, maar ook de klachtenfunctionaris verplicht zijn tot geheimhouding. Zonder uw toestemming is inzage in uw dossier niet mogelijk.

Geen kosten

Aan de klachtenregeling van Rijncoepel zijn voor u geen kosten verbonden.

Overige informatie

Is uw klacht (door u of uw zorgverlener) bij de klachtenfunctionaris gemeld, dan ontvangt u binnen twee werkdagen na ontvangst van uw melding een reactie op uw klacht.

Indien u zelf niet in staat of in de gelegenheid bent om de klacht in te dienen, dan is het ook mogelijk dat u iemand machtigt dit namens u te doen.

Voor advies over de afhandeling van een klacht kunt u ook terecht bij Zorgbelang Zuid-Holland, afdeling Informatie en Klachtenopvang. Telefoon: 0900-2437070, www.zorgbelang-nederland.nl.

Betere zorg door samenwerking

Chronische zorg vraagt om goede samenwerking. En samenwerking vraagt om een goede organisatie. Ons samenwerkingsverband werkt samen met Stichting Rijncoepel die op de achtergrond de organisatie van de chronische zorg op zich neemt. U ziet hier niets van, maar merkt het wel: uw zorgverleners hebben de handen vrij om u te helpen, zodat u uw chronische ziekte zo goed mogelijk de baas blijft. Bij Rijncoepel zijn meerdere samenwerkingsverbanden ondergebracht. Hiernaast leest u welke zorgverleners bij u in de buurt samenwerken.

Klachtenregeling

De beste zorg dicht bij huis!



november 2017