

Geen kosten

Dokterswacht Friesland, Zorgbelang Fryslân en de Klachtencommissie Huisartsen Noord-Nederland brengen geen kosten in rekening. Dit geldt niet voor de eventuele kosten die u zelf maakt als u de hulp van een adviseur of advocaat inroept.

Privacy

Uw informatie wordt vertrouwelijk behandeld: Dokterswacht Friesland, Zorgbelang Fryslân en de Klachtencommissie Huisartsen Noord-Nederland hebben geheimhoudingsplicht en gaan zorgvuldig met uw privacy om. Indien u een klacht indient, machtigt u daarmee de klachtenfunctionaris om het dossier - voor zover noodzakelijk - in te zien voor de afhandeling van de klacht.

Wilt u hulp of heeft u algemene vragen?

Dokterswacht Friesland verleent spoedeisende huisartsenhulp buiten kantoortijden. Heeft u 's avonds, 's nachts, in het weekend of tijdens feestdagen dringend huisartsenhulp nodig, dan kunt u bellen met 0900 - 112 7 112 (€ 0,10 pm). Heeft u vragen over Dokterswacht Friesland, dan kunt u deze ook bespreken met uw eigen huisarts of diens assistente. Zij kunnen uw vragen vaak beantwoorden.

Adresgegevens / meer informatie

Heeft u spoedeisende huisartsenhulp buiten kantoortijden nodig?

Bel: 0900 - 112 7 112 (€ 0,10 pm).

Wilt u een klacht indienen?

Dokterswacht Friesland
T.a.v. de klachtenfunctionaris
Postbus 819
8440 AV Heerenveen
Tel: 0513 - 656 770
Fax: 084 - 833 62 97
E-mail: klachten@dokterswacht.nl

Het stafkantoor van Dokterswacht Friesland is te bereiken op werkdagen tussen 09.00 en 17.00 uur.

Wilt u meer informatie?

Kijk op www.dokterswacht.nl of neem contact op met uw huisarts.

dokterswacht Friesland

uw huisarts bij spoed buiten kantoortijden

dokterswacht Friesland



Klachten over Dokterswacht Friesland? Blijf er niet mee zitten!

De medewerkers van Dokterswacht Friesland en de aangesloten huisartsen proberen u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent. Bijvoorbeeld over de behandeling door de huisarts, de gang van zaken aan de telefoon of de werkwijze op de huisartsenpost. In deze folder staat wat u kunt doen wanneer u een klacht heeft over Dokterswacht Friesland.



Waarom een klachtenregeling?

Het doel van de klachtenregeling van Dokterswacht Friesland is uw klacht op een bevredigende manier af te handelen en het vertrouwen te herstellen. Daarnaast proberen wij oorzaken van klachten op te sporen en waar mogelijk weg te nemen. Zo kunnen wij herhaling voorkomen en onze werkwijze beter afstemmen op de wensen van onze patiënten.



Wat kunt u doen met uw klacht?

Maak uw klacht bespreekbaar

Als u niet tevreden bent, dan kunt u dat het beste direct kenbaar maken. Bij voorkeur zien we dat u en de betrokken medewerker het probleem bespreken. Indien u dit bezwaarlijk vindt of u komt er samen niet uit, dan kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij de klachtenfunctionaris. Deze informeert u over de ontvangst van uw klacht en de verdere gang van zaken. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en onpartijdig. Zij onderzoekt uw klacht en probeert samen met u tot een oplossing te komen.

U kunt uw klacht sturen naar:
Dokterswacht Friesland
t.a.v. de klachtenfunctionaris
Postbus 819, 8440 AV Heerenveen
E-mail: klachten@dokterswacht.nl

Klacht indienen bij de Klachtencommissie Huisartsen Noord-Nederland

Bent u het niet eens met de manier waarop Dokterswacht Friesland op uw klacht heeft gereageerd? Dan kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij de Klachtencommissie Huisartsen Noord-Nederland. Deze klachtencommissie is onpartijdig en bestaat uit drie leden: een onafhankelijke voorzitter (een jurist), een huisarts en een vertegenwoordiger van patiënten-belangenorganisatie Zorgbelang Fryslân.

U kunt uw klacht sturen naar:
Klachtencommissie Huisartsen Noord-Nederland
Postbus 216, 9400 AE Assen
Tel: 0592 - 24 38 65 (telefonisch spreekuur donderdag van 14.00 uur tot 16.00 uur)

Advies en ondersteuning

Zorgbelang Fryslân behartigt de belangen van patiënten in Friesland. De medewerkers van de afdeling Informatie en Klachtenopvang Gezondheidszorg kunnen u bijvoorbeeld informatie geven over patiëntenrechten of helpen bij het opstellen van een brief over uw klacht.



Zorgbelang Fryslân

Afdeling Informatie en
Klachtenopvang Gezondheidszorg
Harlingertrekweg 53 (op afspraak)
Postbus 186, 8900 AD Leeuwarden
Tel: 058 - 213 71 38

Telefonisch bereikbaar:
Maandag t/m donderdag:
9.00 - 12.00 uur
12.30 - 15.00 uur
E-mail: info@zorgbelang-fryslan.nl
Website: www.zorgbelang-fryslan.nl