

Deze brochure maakt deel uit van de serie
PATIËNTENRECHT



Postbus 1539
3500 BM Utrecht

Telefoon
030 - 297 03 03

Fax
030 - 297 06 06

E-mail
npcf@npcf.nl

Website
www.npcf.nl

- Uw rechten als patiënt (WGB0) 1 ●
- Inzage in uw medisch dossier 2 ●
- Een tweede mening (second opinion) 3 ●
- Vragen over de huisarts 4 ● **4**
- Schadevergoeding bij een medische fout 5 ●
- Vragen over de tandarts 6 ●
- Informatie en toestemming (informed consent) 7 ●
- Uw klacht over de gezondheidszorg (wet klachtenrecht) 8 ●
- Kinderen, hun ouders en patiëntenrechten 9 ●
- Wie beslist? (wilsonbekwaamheid en vertegenwoordiging) 10 ●

vragen over de Huisarts



SERIE PATIËNTENRECHT

INHOUDSOPGAVE

pagina	1	Inleiding
	2	Een huisarts kiezen
	6	Tijdens de afspraak
	7	Huisbezoek
	7	Geheimhouding
	8	Waarneming
	10	Verwijzing
	12	Klachten over de huisarts
	15	Tenslotte
	15	Meldpunt Consument en Zorg
	16	Belangrijke adressen

COLOFON

Uitgave Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie (NPCF)
Postbus 1539
3500 BM Utrecht
telefoon: (030) 297 03 03
fax: (030) 297 06 06
e-mail: npcfc@npcf.nl
website: www.npcf.nl

Bestelnummer 54/4

Prijs € 2,75 inclusief verzendkosten

ISBN-nummer 90-75206-09-7
NUGI 732

Auteur Caroline van der Eijk

Vormgeving Carel Zaal BNO, Eindhoven

Productie Helms Consultancy, Eindhoven

Utrecht,
1^e druk, maart 1995
2^e herziene druk, november 2006

Bestellen van deze brochure is mogelijk door overmaking van het gevraagde bedrag (inclusief verzendkosten) op Postbank nr. 370907 t.n.v. de NPCF te Utrecht o.v.v. het bestelnummer.

Bij afname van meerdere exemplaren naar het zelfde verzend-/debiteurenadres gelden aantrekkelijke kortingen.

Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd, opgenomen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar worden gemaakt zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

DE NPCF, DAT ZIJN WIJ.....

Patiënten- en consumentenorganisaties, actief op het terrein van zorg en welzijn, vormen samen de Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie (NPCF). Vanuit ieders eigen expertise werken wij aan een betere zorg vanuit het perspectief van de patiënt en consument. Dit doen we onder het motto 'Iedereen is anders, maar samen zijn wij sterk'.

Overal waar in deze brochure 'hij' staat, kan natuurlijk ook 'zij' worden gelezen.

vragen over de Huisarts

Inleiding

Iedereen in Nederland heeft een huisarts.

Als er aan uw gezondheid iets mankeert gaat u meestal naar hem toe. Uw huisarts weet veel van u als persoon en als patiënt. Hij is voor de meeste mensen een belangrijke vertrouwenspersoon. Een goede relatie met hem is dan ook belangrijk. Een huisarts werkt nauw samen met zijn assistentes en eventueel een praktijkverpleegkundige. De huisarts is medisch eindverantwoordelijk voor de verleende zorg in de praktijk.

Deze brochure geeft antwoord op de meest gestelde vragen over de relatie tussen de huisarts en de patiënt. Aan de orde komen de keuze van de huisarts, huisbezoek, geheimhouding, het contact, waarneming, verwijzing en wat u kunt doen als u een klacht heeft over uw huisarts.

EEN HUISARTS KIEZEN

Hoe kies ik een huisarts?

Een huisarts kiezen kan lastig zijn. Wanneer u een huisarts kiest, moet dat iemand zijn die bij u past. Dat is voor iedereen verschillend. Daarom is het handig dat u eerst een aantal punten op een rij zet. Dat kan u helpen bij het maken van een keuze.

U kunt denken aan:

- *hoe ver is het naar de praktijk?*
- *wil ik een man of een vrouw als huisarts?*
- *is er een inloospreekuur of gaat alles op afspraak?*
- *is de huisarts een solist of werkt hij samen met andere artsen/zorgverleners/apotheek?*
- *werkt de huisarts voor waarneming samen met een huisartsenpost?*
- *wil ik een jonge huisarts of een 'oude rot in het vak'?*
- *is er een gespecialiseerd verpleegkundige in de praktijk aanwezig?*
- *biedt de huisarts e-consult aan?*
- *is er een telefonisch spreekuur?*
- *hoe denkt de huisarts over*
 - *homeopathie en andere alternatieve geneeswijzen*
 - *minder geaccepteerde of nieuwe behandelmethoden*
 - *euthanasie*
- *hoeveel tijd neemt de huisarts per patiënt?*
- *schrijft de huisarts snel medicijnen voor of wacht hij liever af?*
- *heeft de huisarts een contract met uw zorgverzekeraar?*
(Indien een huisarts geen contract heeft met uw zorgverzekeraar is het mogelijk dat u zelf een deel van de kosten moet betalen. Dit geldt alleen in het geval u een naturapolis heeft. Het komt overigens zeer zelden voor dat een zorgverzekeraar geen contract sluit met een huisarts.)

Uiteraard hoeft u niet al deze vragen te stellen. U kunt ook andere vragen hebben. Het gaat om wat u belangrijk vindt. Aan de hand van uw eigen vragenlijstje kunt u informatie gaan inwinnen.

Bijvoorbeeld bij:

- *uw oude huisarts. Misschien kent hij een collega in uw nieuwe buurt of woonplaats.*
- *buurtbewoners. Wanneer u pas verhuisd bent, kunt u bij uw nieuwe bureaus of buurtbewoners informeren welke huisarts zij hebben en hoe deze bevalt.*
- *familie, vrienden of kennissen. Bedenk wel dat het gaat om persoonlijke ervaringen. Wat een ander goed of slecht vindt, hoeft niet voor u te gelden.*
- *de zorgverzekeraar. Elke zorgverzekeraar heeft een lijst met namen van huisartsen die in uw woonplaats werkzaam zijn.*
- *de Gouden Gids of de gemeentegids. Dikwijls zijn daarin ook de huisartsen opgenomen.*
- *de huisarts die u op het oog heeft.*
- *internet*
- *het Informatie- en Klachtenbureau Gezondheidszorg (IKG)*

Voordat u een definitieve keuze maakt, kunt u een kennismakingsgesprek met een huisarts aanvragen. U krijgt dan een indruk van de persoon en zijn omgeving. In dit gesprek bespreekt u die zaken, die u belangrijk vindt. Vaak kunt u dan beoordelen of de persoon u ligt en of u een vertrouwensrelatie met elkaar zult kunnen opbouwen. Veel huisartsen vinden het zelf ook prettig om eerst kennis te maken. Een kennismakingsgesprek kost de huisarts tijd. Het is daarom redelijk dat hij daarvoor een consult in rekening brengt.

Mag ik van huisarts veranderen?

In Nederland bestaat het recht van vrije artskeuze. Dit houdt in

dat u in principe zelf kiest wie uw huisarts is. U mag daarom van huisarts veranderen.

U kunt om verschillende redenen van huisarts willen veranderen. Bij een verhuizing kunt u vaak niet uw oude huisarts houden. Of u wilt graag dezelfde huisarts als uw partner - of juist niet. De reden kan ook te vinden zijn in uw relatie met de huisarts. Bijvoorbeeld dat u elkaar niet ligt of dat u zijn houding onprettig vindt. Misschien heeft u geen vertrouwen meer in uw huisarts.

Hoe verander ik van huisarts?

U gaat als volgt te werk:

- *u maakt een keuze voor een nieuwe huisarts*
- *u vraagt of deze u als nieuwe patiënt accepteert*
- *u meldt bij uw zorgverzekeraar dat u van huisarts verandert en vult als het nodig is een formulier in*
- *u deelt uw oude huisarts mee dat u zult veranderen en waarom u dat doet. U kunt hem mondeling, telefonisch of schriftelijk inlichten. Hierbij kunt u hem vragen uw dossier mee te geven aan u, of u kunt hem vragen uw dossier kosteloos naar uw nieuwe huisarts op te sturen.*

Uw wens om van huisarts te veranderen kan op praktische problemen stuiten. De huisarts van uw keuze mag weigeren u als nieuwe patiënt aan te nemen wanneer

- *u te ver weg woont*
- *zijn praktijk vol is*

Wanneer hij u om een andere reden weigert, doet u er goed aan contact op te nemen met een Informatie- en Klachtenbureau Gezondheidszorg. U kunt daar navragen of de huisarts juist handelt.

Mag een huisarts de relatie met mij beëindigen?

Een huisarts kan om verschillende redenen de relatie met u beëindigen. Er kan een praktische reden zijn. Hij houdt bijvoorbeeld op met zijn praktijk. Er kan ook een inhoudelijke reden zijn. Bijvoorbeeld wanneer de vertrouwensrelatie tussen u en de huisarts is verstoord en hij het voor u beiden beter vindt om uit elkaar te gaan. In dat geval mag hij de relatie niet zomaar beëindigen. Hij moet goede redenen hebben voor zijn besluit. Anders zou een huisarts al zijn 'lastige' patiënten kunnen opzeggen. Als uw huisarts de relatie met u wilt beëindigen, moet hij u hiervan tijdig op de hoogte brengen, zodat u tijd heeft om een nieuwe huisarts te zoeken. Hij is verplicht u medische hulp te geven totdat u een nieuwe huisarts heeft gevonden.

TIJDENS DE AFSPRAAK

Goede informatie is een voorwaarde voor een goede behandeling. Als u zich goed voorbereidt op de afspraak met de huisarts kunt u vragen stellen en bewuster kiezen voor een bepaalde behandeling of een bepaalde behandelaar. Het is in uw eigen belang alle relevante informatie die van belang kan zijn aan de huisarts te vertellen. De arts zal zelf ook allerlei vragen aan u stellen. Het is belangrijk daar zo goed en eerlijk mogelijk op te antwoorden. Niet iedereen is in staat om adequaat te reageren op vragen en informatie van de huisarts. Het is mogelijk dat pas thuis de vragen boven komen. U kunt dan vragen om een tweede of derde gesprek.

Als patiënt heeft u de plicht om naar beste weten medewerking te verlenen aan de gezamenlijk overeengekomen behandeling. U stelt zich daarom actief op tijdens de behandeling en blijft meedenken. Niet iedereen kan en wil een kritische, kiezende consument zijn. Sommige mensen willen gewoon goed geholpen worden en erop kunnen vertrouwen dat hun zorg goed geregeld is. Ook de situatie is bepalend. Wie erg ziek is, kan niet altijd meebeslissen over een behandeling. Daarnaast zijn ook opleiding, vaardigheden en leeftijd van invloed. Meer informatie over uw rol tijdens een behandeling kunt u vinden in de brochure 'De patiënt aan zet! Haal het beste uit de behandeling' (NPCF, januari 2006).

HUISBEZOEK

Is de huisarts verplicht op huisbezoek te komen?

Wanneer u te ziek bent om naar de huisarts te gaan, komt hij naar u toe. Dat wordt huisbezoek of visite genoemd. Als u belt, zal de huisarts in de meeste gevallen zelf aanbieden om op huisbezoek te komen nadat hij uw verhaal heeft gehoord. U kunt ook zelf om een huisbezoek vragen. Uw huisarts is niet verplicht altijd op uw verzoek te komen. Aan de hand van uw verhaal beoordeelt hij de noodzaak daartoe. Misschien vindt hij een huisbezoek in uw situatie niet nodig. Hij geeft dan alleen telefonisch advies of schrijft medicijnen voor. Ook kan hij u vragen naar de praktijk te komen.

GEHEIMHOUDING

Is de huisarts geheimhouding verplicht?

Een huisarts, maar ook zijn assistentes en ander personeel heeft, net als andere hulpverleners in de gezondheidszorg, een geheimhoudingsplicht. Dit houdt in dat zij geen informatie over u mogen doorgeven aan anderen. Ook niet aan bijvoorbeeld uw echtgenote of uw kinderen. Dit mag alleen als u daar toestemming voor heeft gegeven. Voor kinderen in de leeftijd van twaalf tot zestien jaar beslist de huisarts zelf, na overleg met het kind, of hij de ouders inlichtingen geeft.

WAARNEMING

Waarom waarneming?

Als het nodig is, kunt u dag en nacht een huisarts bereiken. Dat kan niet altijd uw eigen huisarts zijn, omdat hij niet altijd dienst heeft. Daarom moet hij voor waarneming zorgen als hij afwezig is. Veel huisartsen regelen de zorg buiten praktijken via een huisartsenpost. Gegevens over de huisartsenpost kunt u verkrijgen bij uw huisarts of via de gemeentegids.

Wanneer kan ik een beroep doen op een waarnemer of huisartsenpost?

Het vragen om hulp aan een waarnemer (bijv. via een huisartsenpost) verloopt het beste wanneer u zich houdt aan de volgende richtlijnen:

- *U moet alleen contact zoeken met een huisarts buiten praktijken indien u vragen/klachten heeft die niet kunnen wachten tot het volgende spreekuur van uw eigen huisarts. Maak bijvoorbeeld geen misbruik van zijn diensten door 's avonds een recept te vragen omdat u 's morgens geen tijd had om te bellen.*
- *Neem bij voorkeur telefonisch contact op met de waarnemend arts.*
- *Ter voorbereiding op het telefoongesprek met een waarnemer kunt u de belangrijke zaken alvast op een rij zetten. Wat zijn de klachten en de verschijnselen? Hoelang heeft u de klachten? Is er koorts? Welke medicijnen worden al gebruikt? Waar maakt u zich zorgen over? Vindt u iets alarmerend? Schrijf het op als u bang bent dat u niet alles kunt onthouden. Aan de hand van uw verhaal moet de waarnemer uw situatie goed kunnen beoordelen. Uw omschrijving van de klachten is voor de waarnemer erg belangrijk om te bepalen welke zorg u nodig heeft.*
- *Wees duidelijk in wat u van de waarnemer verwacht. Wilt u dat hij langs komt? Vraag hem dat dan duidelijk en geef aan waarom u dat wilt. Maar misschien is zijn telefonische uitleg over de ziekteverschijnselen voor u ook voldoende.*

Welke regels gelden voor de waarneming?

Aan waarneming van een huisartsenpraktijk wordt een aantal regels gesteld.

- *De waarnemend huisarts is zelf verantwoordelijk voor zijn handelen. U kunt uw eigen huisarts daarop niet aanspreken. Wel is uw eigen huisarts verantwoordelijk om de zorg buiten praktijken zorgvuldig te regelen. Hij mag de waarneming bijvoorbeeld niet laten verzorgen door een student.*
- *Vanaf 2007 zullen huisartsen op steeds meer plaatsen gaan werken met een elektronisch waarneemdossier. Dit dossier bestaat uit een samenvatting van uw medische gegevens zoals deze bekend zijn bij uw eigen huisarts. De waarnemend arts kan deze gegevens langs de elektronische weg inzien. Om uw medische gegevens in te zien moet worden voldaan aan een aantal randvoorwaarden. Meer informatie hierover kunt u vinden bij uw eigen huisarts of zie www.invoering-epd.nl. Indien de waarnemer niet over een elektronisch waarneemdossier beschikt moet hij wel op de hoogte zijn welke patiënten extra zorg nodig hebben. Een waarnemer moet in ernstige gevallen over gegevens van patiënten kunnen beschikken.*

VERWIJZING

Wanneer heb ik een verwijzing van de huisarts nodig?

U bent altijd vrij om een bepaalde specialist of instelling te raadplegen. Wilt u deze behandeling vergoed krijgen via uw zorgverzekering dan heeft u een verwijzing van de huisarts nodig. Voor fysiotherapie is een verwijzing niet noodzakelijk. Wel is het verstandig om eerst bij uw zorgverzekeraar te controleren onder welke voorwaarden deze een fysiotherapiebehandeling zonder verwijzing vergoed.

U heeft recht op een verwijzing wanneer deze medisch noodzakelijk is. De huisarts beoordeelt of die noodzaak er is of niet. Hij zal een verwijzing weigeren, wanneer hij er oprecht van overtuigd is dat deze voor u niet zinvol is. Hij moet dan wel duidelijk aan u uitleggen waarom hij geen verwijzing wil geven.

Ik wil een verwijzing, maar de huisarts weigert. Wat moet ik doen?

U kunt nogmaals vragen om een verwijzing en uitleggen waarom u dat nodig vindt. Leg zo duidelijk mogelijk uit waarom u verwezen wilt worden. Soms geeft een huisarts toch een verwijzing, zodat u zich minder onzeker voelt. Ook kunt u nadere afspraken met uw huisarts maken. U spreekt af dat u alsnog een verwijzing krijgt wanneer de klachten na een bepaalde tijd nog niet zijn verdwenen. Eveneens kunt u bij een andere huisarts een second opinion vragen. Wanneer ook deze arts van mening is dat een verwijzing niet nodig is, kan dat voor u een reden zijn om van uw wens tot verwijzing af te zien.

Mijn huisarts blijft verwijzing weigeren, wat nu?

U kunt zonder verwijzing naar een specialist gaan. U draagt dan in principe zelf de kosten. U kunt ook bemiddeling of toestemming van uw zorgverzekeraar vragen om een specialist te consulteren. Daartoe neemt u contact op met de adviserend geneeskundige van

uw zorgverzekeraar.

U kunt zelfs veranderen van huisarts. Het staat u vrij om een andere huisarts te zoeken die u wel wil verwijzen. De laatste stappen zijn zware middelen, die zelden nodig zijn. Meestal komt u er in een gesprek met uw huisarts wel uit.

Mag ik mijn verwijsbrief inzien?

Als patiënt heeft u recht op inzage in uw medische gegevens. Dat betekent dat u ook uw verwijsbrief mag inzien. Soms wordt die in een gesloten enveloppe meegegeven. Wilt u weten wat er in de brief staat, dan kunt u dat het beste tegen de huisarts zeggen. Hij kan dan meteen uw vragen over de verwijsbrief beantwoorden.

KLACHTEN OVER DE HUISARTS

Wat kan ik doen als ik een klacht heb over mijn huisarts?

Klachten over uw huisarts kunt u het beste eerst met uw huisarts zelf bespreken. Dat u niet tevreden bent, moet hij uiteraard weten. Dan heeft hij de gelegenheid zaken te herstellen of een misverstand recht te zetten. Wilt u uw klacht rustig met uw huisarts bespreken, maak dan een aparte afspraak. Geef bij het maken van de afspraak kort aan waarover u wilt praten. Dan kan uw huisarts zich op het gesprek voorbereiden.

Vindt u het moeilijk om een klacht met de huisarts te bespreken? Hier volgt een aantal tips die u kunnen helpen.

- *Schrijf van te voren de punten op die u wilt bespreken. Dan zult u niet zo snel iets vergeten. Het kan u helpen wanneer u moeilijk uit uw woorden komt.*
- *Bedenk van te voren wat u met het gesprek wilt bereiken. Wilt u dat de huisarts zijn excuses aanbiedt? Wilt u dat hij toegeeft dat hij uw situatie niet goed heeft ingeschat? Wilt u dat hij zich anders tegenover u opstelt? Wees hierover duidelijk tegenover uw huisarts.*
- *Neem gerust een familielid of een goede bekende mee. Die kan u bijstaan of aanvullen wanneer u er zelf niet helemaal uitkomt.*
- *Probeer een gesprek zo zakelijk mogelijk te houden. Een ruzie werkt vaak extra verstorend.*
- *Wanneer u bang bent dat uw huisarts u voortaan zal beschouwen als 'die klagende patiënt', stel uw angst dan uitdrukkelijk aan de orde. U kunt er dan open met elkaar over praten.*
- *Bent u bang dat u niet goed uit uw woorden komt, dan kunt u uw huisarts ook eerst een brief schrijven. Geef daarin aan of u een schriftelijke reactie wilt of liever de kwestie uitpraat.*

Komt u in het gesprek tot een bevredigende oplossing, dan is dat voor beide partijen het beste. Hoe eerder u uw onvrede bespreekt, hoe kleiner de kans dat de zaak een eigen leven gaat leiden. Uw

relatie kan dan op een prettige manier worden voortgezet. Uw klacht is immers opgelost, bijvoorbeeld doordat:

- *de situatie anders in elkaar blijkt te zitten dan u had begrepen. Uw klacht berust op een misverstand. Omdat u uw klacht heeft uitgesproken en uw huisarts uitleg heeft gegeven, is uw probleem uit de wereld.*
- *uw huisarts een bevredigende uitleg geeft. U ziet in waarom het zo is gegaan en kunt daarvoor nu begrip opbrengen.*
- *uw huisarts uw klacht en uw gevoelens van onvrede erkent. Hij kan proberen de situatie - waar mogelijk - te verbeteren of te herstellen.*

Het gesprek met de huisarts leidt niet tot een oplossing, wat nu?

Komt u er samen met de huisarts niet uit, dan kunt u verschillende dingen doen. Welke mogelijkheden er zijn voor het indienen van uw klacht, verschilt per plaats. Wel is iedere instelling of individuele beroepsbeoefenaar die zorg verleent verplicht een klachtenregeling - in de vorm van een klachtencommissie - te hebben. Een Informatie- en Klachtenbureau Gezondheidszorg kan u een goed overzicht geven wat de mogelijkheden zijn bij u in de regio om een klacht in te dienen.

Wat kan een Informatie- en Klachtenbureau Gezondheidszorg voor mij doen?

Een Informatie- en Klachtenbureau Gezondheidszorg kan u helpen om uw probleem met uw huisarts op een bevredigende wijze op te lossen. Het bureau kan u bijvoorbeeld hulp bieden bij het opstellen van een brief of samen met u een gesprek voorbereiden. Eventueel gaat er iemand van het bureau mee naar een gesprek met de huisarts. Een Informatie- en Klachtenbureau Gezondheidszorg stelt zelf geen onderzoek in en doet geen uitspraak over de klacht. Wat voor u de beste mogelijkheid is, is sterk afhankelijk van uw klacht, wat u wilt bereiken en hoeveel tijd en moeite u erin wilt steken.

Wanneer kan ik naar de klachtencommissie?

U moet de klachtencommissie alleen benaderen bij ernstige klachten die u niet samen met uw huisarts kunt oplossen. Deze klachtencommissie zal uw klacht onderzoeken. Zo mogelijk zal de klachtencommissie proberen uw klacht door bemiddeling op te lossen. Na afronding van het onderzoek deelt de klachtencommissie u zijn conclusies mee. Hij kan de klacht gegrond verklaren en bij de huisarts aandringen op maatregelen die tot verbetering moeten leiden. De klachtencommissie kan uw klacht ook alsnog voorleggen aan het Medisch Tuchtcollege.

Is er tuchtrecht voor huisartsen?

Voor huisartsen geldt een wettelijk tuchtrecht. Het doel van dit medisch tuchtrecht is het bewaken van de kwaliteit van de beroepsuitoefening. Het Medisch Tuchtcollege bestaat uit artsen en heeft een jurist als voorzitter.

U kunt een klacht indienen bij het Medisch Tuchtcollege wanneer u het handelen van uw huisarts wilt laten beoordelen door collega-artsen. Als het College uw klacht in behandeling neemt, vindt er een zorgvuldig onderzoek plaats. Uiteindelijk doet het College een uitspraak over het handelen van de huisarts. Het College kent geen schadevergoeding toe. U kunt het als een vorm van genoegdoening ervaren als het Medisch Tuchtcollege uw klacht gegrond vindt.

Kan ik bij mijn zorgverzekeraar terecht?

Een aantal zorgverzekeraars heeft een eigen klachtenregeling, waar u met klachten over uw huisarts terecht kunt. Bij sommige zorgverzekeraars treedt de adviserend geneeskundige als bemiddelaar op. De situatie is per zorgverzekeraar verschillend, informeer ernaar bij uw eigen zorgverzekeraar.

TENSLOTTE

Deze brochure is bedoeld om bij te dragen aan een goede relatie met uw huisarts. Beiden heeft u hetzelfde doel voor ogen: uw gezondheid. De informatie uit deze brochure kan u helpen conflicten te vermijden of gezamenlijk op te lossen.

MELDPUNT CONSUMENT EN ZORG

De Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie (NPCF) vindt het belangrijk dat de nieuwe Zorgverzekeringswet zorgvuldig wordt uitgevoerd en dat consumenten zich goed kunnen verzekeren. U kunt uw **vragen en klachten** over de veranderingen in de zorg daarom melden bij het Meldpunt Consument en Zorg.

Vanaf november tot maart kunt u bij het meldpunt ook problemen bij het overstappen naar een andere zorgverzekeraar of een andere polis melden.

Hebt u vragen over het nieuwe zorgstelsel, de verzekeraar of de verzekering? De NPCF wil u hierbij graag helpen. Ons meldpunt Consument en Zorg probeert uw vragen zo goed mogelijk te beantwoorden. Zo nodig verwijzen wij u door naar een geschikte andere organisatie die u verder kan helpen.

De NPCF gebruikt uw vragen, opmerkingen en klachten om problemen aan de orde stellen bij zorgverzekeraars en de overheid. Alleen met uw hulp kunnen wij de politiek en zorgverzekeraars overtuigen. Dus meld uw klachten en stel uw vragen!

Telefoon: 030 - 2 91 67 77 van maandag tot en met vrijdag van 10.00-16.00 uur of meldpunt@consument-en-zorg.nl

BELANGRIJKE ADRESSEN

Voor adressen en informatie over regionale **Informatie- en Klachtenbureaus Gezondheidszorg (IKG's)** kunt u bellen met het centrale telefoonnummer 0900 243 70 70 (€ 0,10 pm) of kijk op www.klachtenopvangzorg.nl

Voor adressen van patiëntenverenigingen kunt u kijken op www.npcf.nl onder 'service' en dan onder 'adressengids' of via de zoekfunctie rechtsbovenin. Ook kunt u contact opnemen met de **NPCF**, Postbus 1539, 3500 BM Utrecht, telefoon 030 297 03 03.

Voor algemene publieksinformatie kunt u contact opnemen met het **Ministerie van VWS**, Postbus 20350, 2500 EJ Den Haag, telefoon 070 3407890 of kijk op www.minvws.nl

Voor meer informatie over het **Elektronisch Patiënten Dossier** kunt u terecht op een deelsite van het Ministerie van VWS www.invoering-epd.nl

Informatie over zorgverzekeraars kunt u opvragen bij **Zorgverzekeraars Nederland** www.zn.nl.

Het adres is Postbus 520, 3700 AM Zeist. Telefoon 030 698 89 11

Voor adressen van Inspecties in uw regio kunt u contact opnemen met de **Inspectie voor de Gezondheidszorg** www.igz.nl of telefoon 070 340 79 11 (via telefooncentrale VWS).

Het adres is Postbus 16119, 2500 BC Den Haag

Bij het **Centraal tuchtcollege voor de gezondheidszorg (CTG)** www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl kunt u o.a. informatie krijgen over uitspraken, de regionale tuchtcolleges en als u beroep wilt aantekenen tegen uitspraken hiervan.

Het adres is Postbus 20302, 2500 EH Den Haag.

Telefoon 070 315 41 20.