

Als uw behandeling anders uitpakt

1

Een openhartig gesprek



2

Antwoord op uw vragen



3

Medisch dossier



4

Een tweede gesprek



5

Zelf stappen ondernemen



6

Hoe verder? Mogelijkheden om een klacht in te dienen



Als uw behandeling anders uitpakt



Een openhartig gesprek

Is er iets misgegaan in uw behandeling? U mag een openhartig gesprek met uw zorgverlener verwachten. U wilt duidelijkheid over wat er is gebeurd. Neem iemand mee. Het kan ook prettig zijn om samen na te praten over het gesprek. Twee mensen onthouden meer dan één.



Antwoord op uw vragen

Wat wilt u in ieder geval vragen? Schrijf deze vragen op. Wat is er gebeurd? Hoe kon dit gebeuren? Wat zijn de gevolgen voor mij? Nu en in de toekomst? Wat gaan de zorgverleners doen om de schade te beperken? Maak tijdens het gesprek aantekeningen. Dan kunt u de antwoorden nog eens rustig nalezen.



Medisch dossier

Als er iets misgaat bij of na uw behandeling, is de zorgverlener verplicht dit te melden in uw medisch dossier. U kunt altijd vragen om een kopie van uw dossier of een deel daarvan, bijvoorbeeld het operatieverslag. U heeft recht op inzage in al uw medische gegevens en op kopieën hiervan. Zo kunt u (laten) nalezen wat er precies is gebeurd.



Een tweede gesprek

Na het eerste gesprek weet u wat er is gebeurd en hoe u eventuele gevolgen kunt beperken of laten herstellen. Soms kan een tweede gesprek zinvol zijn. Zo kunt u nadenken over wat u wilt, een tweede mening vragen of concretere afspraken maken. Betrek hier eventueel een klachtenfunctionaris bij. Soms is er geen bedenktijd omdat de herstelbehandeling al is uitgevoerd of direct nodig is.



Zelf stappen ondernemen

Herstel of beperking van de schade staat voorop. Maar dat is niet altijd mogelijk. Wat wilt u verder doen? Wilt u dat de zorgverlener er alles aan doet om dit soort fouten in de toekomst te voorkomen? Of wilt u een schadevergoeding? Bedenk voor u andere stappen onderneemt wat u wilt bereiken. Vraag bij de klachtenfunctionaris naar de verschillende mogelijkheden en wat u daarvan kunt verwachten.



Hoe verder? Mogelijkheden om een klacht in te dienen

Iedere zorgverlener is verplicht een klachtenfunctionaris te hebben. U kunt uw arts of de klachtenfunctionaris vragen naar de mogelijkheden. Het Nationale Zorgnummer en Zorgbelangorganisaties in uw regio kunnen u hier ook bij helpen. Bijvoorbeeld bij het indienen van een klacht of claim, of melding bij de Inspectie. Iedere optie heeft een ander doel. Vraag ernaar en bedenk wat u zelf wilt.