

*Heeft u vragen en klachten over (gezondheids)zorg, wonen en welzijn? Bel dan op werkdagen tussen 9.00 en 16.30 uur naar **026 384 28 22** of mail ikg@zorgbelang Gelderland.nl.*

Op woensdag en vrijdag van 13.00 tot 17.00 uur is er een inlooppreekuur in de Univé Stad en Landwinkel aan de ir. J.P. van Muijlwijkstraat 68b-c in Arnhem.

Burgers uit heel Gelderland kunnen gratis gebruik maken van de hulp en het advies van de medewerkers van Informatie en Klachtenopvang.

Het verhaal hiernaast stamt uit hun praktijk. Om privacyredenen is naam van betrokkene verzonnen. De rest is waar gebeurd.

**voor al uw vragen
en klachten over
(gezondheids)zorg,
wonen en welzijn
026 384 28 22**

Een knieval

Mevrouw Zwaan komt tijdens een val op straat lelijk terecht. Ze bloedt in haar gezicht. Een voorbijganger helpt haar naar de dichtstbijzijnde huisartsenpraktijk. Daar zegt de assistente dat ze naar haar eigen huisarts moet gaan. Dat die twee kilometer verderop gevestigd is en mevrouw Zwaan niet in staat is auto te rijden, is niet het probleem van de assistente! Met hulp van een opgetrommelde kennis bereikt mevrouw Zwaan haar huisarts die haar lip hecht en haar pijnlijke neus beoordeelt. Ze moet vooral snel terugkomen als de klachten aan de neus erger worden, drukt hij haar op het hart.

Tijdens de vakantie van haar huisarts krijgt mevrouw Zwaan veel pijn aan haar knie en belt met de vakantievervanger. O noodlot: het is de huisarts waar ze na haar val in eerste instantie aanklopte. Daar weet de assistente van de afspraak en vertelt dat mevrouw Zwaan alleen mag langskomen als ze last van haar neus heeft.

Met dit relaas vraagt mevrouw Zwaan de afdeling Informatie en Klachtenopvang van Zorgbelang Gelderland om raad. Wat moet ze doen? Wat zijn haar rechten? De medewerkster van Zorgbelang Gelderland vertelt haar dat ze het recht heeft om gezien te worden, ook door een waarnemende huisarts. Gelukkig treft mevrouw Zwaan bij een volgend contact een andere assistente en kan ze nog diezelfde middag bij de vervangende huisarts terecht. Haar knie blijkt zwaar gekneusd en mevrouw Zwaan moet rust houden.

De manier waarop alles verlopen is, knaagt aan haar. Ze laat zich door Zorgbelang Gelderland informeren over de klachtmogelijkheden. Ze kiest ervoor een klachtbrief te schrijven en krijgt van Zorgbelang Gelderland een voorbeeldbrief toegestuurd. Samen met het aanbod haar eigen brief te laten lezen en advies te laten voorzien door de medewerkster voordat ze die opstuurt. Hier maakt mevrouw Zwaan graag gebruik van en met een voldaan gevoel gaat de brief op de bus.

De waarnemend huisarts reageert snel en na een paar dagen volgt een prettig gesprek waarin hij erkent dat de assistente verkeerd reageerde. Mevrouw Zwaan had direct geholpen moeten worden. De huisarts zal de assistente persoonlijk op dit voorval aanspreken. Mevrouw Zwaan vindt het een goede oplossing en haalt genoegdoening uit het voorstel van de waarnemend huisarts. Ze belt opgelucht met Zorgbelang Gelderland en is tevreden over de ondersteuning. En het eindresultaat!