

## Klachtenregeling

Wij vinden het belangrijk om u de beste zorg te bieden. Mocht u niet tevreden zijn, dan horen we dat graag.

Als u klachten heeft over behandeling, bespreek dit dan rechtstreeks met uw zorgverlener. Als u er samen niet uitkomt, kunt u het beste met uw huisarts bespreken hoe de klacht kan worden opgelost.

Wanneer uw klacht toch niet naar tevredenheid wordt opgelost, dan verzoeken wij u contact op te nemen met zorggroep ELZHA. Dat kan telefonisch, per e-mail of schriftelijk.

*Zorggroep ELZHA  
President Kennedylaan 15  
2517 JK Den Haag  
Telefoon: 070 - 820 08 30  
Email: [info@elzha.nl](mailto:info@elzha.nl)*

Mocht u er ook met ELZHA niet naar tevredenheid uitkomen, dan kunt u uw klacht indienen via de Klachtenregeling Huisartsenzorg Haaglanden waar ELZHA bij is aangesloten:

*Klachtenregeling Huisartsenzorg Haaglanden  
President Kennedylaan 15  
2517 JK Den Haag  
Telefoon: 070 - 302 98 22  
Email: [info@kringhaaglanden.nl](mailto:info@kringhaaglanden.nl)*

## Heeft u vragen of wilt u meer informatie?

**Bezoek dan onze website: [www.elzha.nl](http://www.elzha.nl)**

U kunt ons per mail bereiken op:

**[info@elzha.nl](mailto:info@elzha.nl)**

Tel. 070 - 820 08 30

**Stempel van praktijk:**

# ELZHA

*Eerstelijns Zorggroep Haaglanden*

**"De beste zorg dichtbij huis!"**



## Wie zijn wij?

Zorggroep ELZHA is een organisatie van ruim 200 huisartsen in de regio Haaglanden. Het doel van ELZHA is om de zorg voor patiënten met een chronische ziekte te verbeteren.

ELZHA heeft twee hoofdtaken. Wij maken afspraken met de zorgverleners wie welke zorg biedt en van welke kwaliteit de zorg moet zijn. Ook maken wij voor huisartsen, diëtisten en andere zorgverleners financiële afspraken met zorgverzekeraars.

Uw huisarts is lid van ELZHA.

## Chronische aandoeningen

Een chronische ziekte zoals diabetes (ook wel 'suikerziekte' genoemd), hart- en vaatziekten of COPD heeft veel invloed op uw dagelijks leven.

Chronische ziekten genezen meestal niet.

Het kan van belang zijn dat u uw leefgewoonten verandert, zodat u minder last heeft van uw aandoening. Misschien krijgt u het advies om meer te bewegen. Ook stoppen met roken kan van belang zijn. Soms heeft u bepaalde medicijnen nodig om lang gezond te blijven. Bovendien heeft u regelmatig een controle-afspraak bij de huisarts of andere zorgverleners.

Kortom: meestal zult u met uw aandoening moeten leren leven. Gelukkig kunt u zelf veel doen om zo gezond en prettig mogelijk te blijven leven.

## Wat is ketenzorg?

Bij ELZHA werken de huisarts en andere deskundigen als team samen om u beter te kunnen ondersteunen bij uw chronische ziekte. Dat noemen we ketenzorg. Samen met u maken zij een plan hoe u uw gezondheid kunt verbeteren.

Ketenzorg heeft voor u als patiënt belangrijke voordelen. Doordat de zorgverleners goed met elkaar overleggen, daalt het risico op complicaties of nieuwe gezondheidsproblemen.

### Wie zit er o.a. in uw behandelteam?

- **Uzelf.** U heeft een belangrijke invloed op uw gezondheid. U leert wat u zelf kunt doen om u beter te voelen.
- **Uw huisarts** is hoofdbehandelaar.
- **De praktijkondersteuner** is uw eerste aanspreekpunt. Bij haar of hem kunt u altijd terecht met vragen.
- **De leefstijlcoach** of **diëtist.** Hij of zij kan u helpen om gezonder te leren leven. Er is aandacht voor gezond en lekker eten en prettig bewegen.
- Als u diabetes heeft, krijgt u bovendien eens per twee jaar een **oogonderzoek.**

*En verder:*

- **De pedicure of podotherapeut** als u diabetes hebt, voor controle en behandeling van voetproblemen.
- Afhankelijk van uw aandoening nog **andere zorgverleners**, zoals de fysiotherapeut bij COPD.

De zorgverleners leren u wat u zelf kunt veranderen in uw dagelijks leven om zo min mogelijk last te hebben van uw ziekte.

## Vergoeding van ketenzorg

### Wat kost het?

Ketenzorg wordt door de basisverzekering gedekt. Sommige kosten, zoals die van bloedonderzoek en medicijnen, betaalt u vanuit uw verplichte eigen risico.

Welk bedrag u uiteindelijk zelf betaalt, heeft ook te maken met uw verzekering en uw persoonlijke situatie. Als u vragen heeft over de vergoeding van uw zorg, neem dan contact op met uw eigen verzekeraar. Deze kan u precies uitleggen welke zorg voor u wordt vergoed.

### Waarom zie ik de naam ELZHA op mijn verzekeringsnota?

Uw huisarts is lid van ELZHA. Dat betekent dat u voor uw chronische aandoening ook ketenzorg ontvangt via ELZHA. Het bedrag dat u op uw nota ziet, betaalt de zorgverzekeraar aan ELZHA.

Vervolgens betaalt ELZHA de zorgkosten uit aan uw zorgverlener. Daarom staat ELZHA genoemd in het declaratie-overzicht dat u van uw zorgverzekeraar krijgt.