Klachtenregeling Huisartsenpraktijk Mosae Forum Heg – Reitz
Gelukkig zijn de meeste patienten tevreden over huisartsen en medewerkers. Maar misschien bent u over bepaalde zaken minder tevreden. Hier leest u wat u kunt doen met uw onvrede of klacht. Onze praktijk heeft een klachtenregeling voor het correct en accuraat omgaan met klachten. Ook opmerkingen, irritaties of wensen die betrekking hebben op de praktijk kunnen via deze procedure in behandeling genomen worden.

Probeer samen met uw huisarts het probleem op te lossen
Uw huisarts stelt het op prijs om de gelegenheid te krijgen de oorzaak van uw onvrede of klacht met u te bespreken. Als de huisarts niet weet dat u ontevreden bent, kan hij/zij ook niet proberen samen met u de onvrede of klacht op te lossen. Uw klacht kan ook betrekking hebben op een praktijkassistente, waarnemer of praktijkverpleegkundige die binnen de praktijk werkzaam is.

>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>>KLACHTENFORMULIER<<<<<<<<<<<<<<<<<<<<<<<<<

Wanneer u de klachten een officieel karakter wilt geven, dan kunt u gebruik maken van de interne procedure van Huisartsenpraktijk Mosae Forum Heg – Reitz.

Als Huisartsenpraktijk Mosae Forum Heg – Reitz zijn wij navolgend de nieuwe Wet (01012017) Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ) aangesloten bij een klachtenfunctionaris en geschillencommissie via Stichting Klachten & Geschillen Eerstelijnszorg (www.skge.nl)

Wat doet de klachtenfunctionaris?
De klachtenfunctionaris zoekt samen met u naar een oplossing van uw klacht of probleem. De klachtenfunctionaris kan proberen de klacht te bemiddelen. De klachtenfunctionaris is onafhankelijk en kiest geen partij. Zij helpt u en de huisarts de klacht samen op te lossen. Alles wat u de klachtenfunctionaris vertelt, is vertrouwelijk. Als de bemiddeling niet is geslaagd, kunt u besluiten uw klacht in te dienen bij de geschillencommissie SKGE.

De geschillencommissie SKGE komt met een bindend oordeel
Alleen als u er met uw huisarts en met bemiddeling door de klachtenfunctionaris echt niet uitkomt, kunt u een uitspraak over uw klacht vragen. Bijvoorbeeld om te horen of uw klacht terecht is, of omdat u wilt dat er een advies aan de huisarts wordt uitgebracht om herhaling te voorkomen. En misschien heeft u schade opgelopen en wilt u een schadevergoeding vragen. U kunt uw klacht dan als een geschil indienen bij de Geschillencommissie SKGE. Deze onafhankelijke commissie bestaat uit een voorzitter (jurist) en uit leden namens de patiënten en uit leden namens de huisartsen. De commissie wordt bijgestaan door een ambtelijk secretaris. Het oordeel van de geschillencommissie is bindend.