



Gezondheidscentra

Klachtenprocedure SAG centra

Aanleiding

Wij vinden het fijn om te horen dat we het goed doen, maar we willen graag beter worden. Voor het verbeteren van kwaliteit van zorg hebben we uw hulp nodig.

Het doel van onze klachtenprocedure is dan ook om de vertrouwensrelatie met u te behouden of te herstellen en om onze kwaliteit van zorg te verbeteren.

Uw verbetertips en klachten kunnen betrekking hebben op alle dienstverleners in ons gezondheidscentrum, het (medisch) handelen, de bejegening en communicatie of op onze praktijkorganisatie.

Wij staan open voor tips – opmerkingen – klachten. Naast dat we zullen zoeken naar directe oplossingen, registreren wij uw tips en klachten voor intern gebruik en hopen op die manier meer inzicht te krijgen in waar onze centrum volgens u beter moet worden.

Procedure

Problemen direct oplossen

Als u tips, opmerkingen of klachten heeft over bijvoorbeeld uw verzorging of behandeling of over onze praktijkorganisatie, kunt u deze het best direct bespreken met de betrokkene(n). Door uw ideeën of onvrede kenbaar te maken, stelt u ons in staat direct een oplossing te zoeken of eventuele misverstanden recht te zetten.

Overleg met de centrummanager

Als overleg niet tot een bevredigend resultaat leidt, kunt u uw opmerking of klacht bespreken met de centrummanager. Deze kan samen met u naar een oplossing zoeken en u eventueel advies geven over de weg die u het best kunt bewandelen.

Uw idee of klacht schriftelijk ingediend

U kunt uw opmerking of klacht ook schriftelijk overbrengen. Vraag een baliemedewerker naar het ideeën- of het klachtenformulier of download het van onze website. Richt het formulier aan de centrummanager. In geval van een klacht neemt deze binnen 3 werkdagen na ontvangst contact met u op ter verheldering van uw klacht en om samen de vervolgstappen met u te bespreken.

Terugkoppeling en afhandeling klacht

U ontvangt hierna een schriftelijke bevestiging van het ontvangst van uw klacht en de vervolgstappen die wij zijn overeengekomen.

Overleg met IKG Signaal

Indien u een klacht wilt indienen bij de externe klachtencommissie (Huisartsen Klachtencommissie Amsterdam) kunt u contact opnemen met IKG Signaal (Informatie en Klachtenopvang Gezondheidszorg). Samen met IKG kunt u bepalen of u uw klacht aan de externe klachtencommissie wilt voorleggen of dat u beter een andere weg kunt behandelen. IKG Signaal is onderdeel van Cliëntenbelang Amsterdam, telefoon 0900 – 243 70 70.

Externe klachtencommissie: Huisartsen Klachtencommissie Amsterdam

Wanneer wij er samen om de één of andere reden niet uitkomen kunt u óf de klachtencoördinator besluiten om de klacht in te dienen bij de externe klachtencommissie. De huisartsen zijn aangesloten bij een externe onafhankelijke klachtencommissie: Huisartsen Klachtencommissie Amsterdam (HKCA). Meer informatie over het indienen van een klacht bij deze klachtencommissie kunt u verkrijgen bij de balie van ons gezondheidscentrum.

Vanaf het moment dat de klacht is ingediend bij de externe klachtencommissie heeft het gezondheidscentrum geen rol meer in de procedure. Binnen twee weken na het indienen van de klacht ontvangt u een ontvangstbevestiging van HKCA. De HKCA streeft ernaar binnen 4,5 weken na ontvangst van de klacht een uitspraak te doen en u hiervan op de hoogte te stellen.

Uiterlijk één maand na de uitspraak van het oordeel 'gegrond' informeren wij u of en zo ja welke maatregelen wij binnen het gezondheidscentrum nemen naar aanleiding van de klacht en de uitspraak.

De klachten zullen altijd vertrouwelijk worden behandeld.

Weblinks

Externe klachtenprocedure:

Huisartsen Klachtencommissie Amsterdam: <http://www.hkca.nl/>

Voor ondersteuning bij het indienen van een klacht:

Informatie en Klachtenopvang Gezondheidszorg (Signaal) Cliëntenbelang Amsterdam:
<http://www.apcp.nl/>

Zorgbelang Nederland: <http://www.zorgbelang-nederland.nl/index.php?p=242>