

Maarzijde 2
6467 GC Kerkrade
045 – 5410836
www.gcterwinselen.nl

Klachtenprocedure

Voor zorgverlening is een goede verstandhouding van groot belang. Voor u, maar óók voor uw zorgverlener. Wanneer u niet tevreden bent over een bepaalde zorgverlener of over de gang van zaken in de huisartsenpraktijk, horen we dat graag van u. Het geeft ons de mogelijkheid de zorg aan u en anderen te verbeteren.

Heeft u een klacht? Dan kunt u als volgt handelen:

In eerste instantie kunt u het beste uw klacht met de zorgverlener waarover u niet tevreden bent, bespreken. Hiervoor kunt u een afspraak maken bij de praktijkassistentes. Indien u dit om wat voor reden dan ook niet kunt of wilt, is het mogelijk om uw klacht schriftelijk per post of per e-mail naar de huisartsenpraktijk te sturen. Voor de zorgverleners van andere instanties, die binnen de huisartsenpraktijk spreekuren verzorgen, zoals Meander, Impuls, verloskunde, diëtetiek e.d., kunt u zich wenden tot de praktijkassistentes. Zij kunnen er voor zorgen dat uw klacht op de goede plek terecht komt. U kunt zich ook rechtstreeks tot de betreffende organisatie wenden.

We streven er naar zoveel mogelijk in goede samenspraak met u de klacht op te lossen. Heeft u het gevoel dat dit niet (meer) mogelijk is, dan beschikt de huisartsenpraktijk over de klachtenregeling conform de wet WKKGZ (Wet kwaliteit klachten en geschillen zorg).

In de klachtenregeling is vastgelegd dat indien uw overleg met de zorgverlener niet tot een oplossing heeft geleid, u zich kunt wenden tot een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Het telefoonnummer van deze functionaris vindt u op de achterzijde van deze brochure.

Mocht ook de tussenkomst van de onafhankelijke klachtenfunctionaris niet tot een oplossing leiden dan kan bemiddeling door de landelijke geschillencommissie een volgende stap zijn.

Deze geschillencommissie kan komen tot een bindend oordeel.

Aan deze klachtbehandeling zijn voor u geen kosten verbonden.

Indien u voor de behandeling van uw klacht besluit een eigen (rechts)bijstand in te schakelen dan zijn de kosten daarvan voor uw eigen rekening.

De bij de klachtbehandeling betrokken personen zijn verplicht tot geheimhouding ten aanzien van verkregen (persoons)-gegevens waarvan het vertrouwelijke karakter bekend is dan wel redelijkerwijs bekend geacht had moeten zijn.

Dit betekent dat deze gegevens niet aan derden mogen worden verstrekt.

Relevante telefoonnummers en e-mail adressen

Huisartsenpraktijk Terwinselen:

Maarzijde 2

6467 GC Kerkrade

Tel. 045 – 5410836

info@gcterwinselen.nl

Onafhankelijke klachtenfunctionaris en

Landelijke Geschillencommissie:

Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg (SKGE)

Postbus 8018

5601 KA Eindhoven

Tel. 088 - 0229100

info@skge.nl

www.skge.nl