

Klachtenopvang en klachtafhandeling

Wij doen ons best om op een efficiënte manier zorg van goede kwaliteit te leveren. We streven naar duidelijke informatie en goede communicatie met onze patiënten. Dat neemt niet weg dat er soms toch iets mis kan gaan en u teleurgesteld of niet tevreden bent. Als dat het geval is kunt u het beste hierover contact opnemen met de medewerker in kwestie. Wellicht was er sprake van een misverstand, tegenstrijdige verwachtingen of onvoldoende communicatie en kan uw onvrede in een gesprek worden weggenomen. Misschien is er iets fout gegaan zonder dat wij ons er van bewust waren en dan horen wij dat graag van u. Allereerst omdat we de fout zo snel mogelijk willen herstellen en ten tweede omdat we een dergelijke fout in de toekomst willen voorkomen.

Het indienen van een klacht

Als u er in een gesprek niet uitkomt en uw onvrede blijft bestaan dan kunt u zich wenden tot de manager van MC de Linden. Stuur hiervoor u klacht in naar MC de Linden, t.a.v. mw. I.C.A. Roos, 17 Septemberplein 59a, 5691 DG Son en Breugel. U kunt uw klacht ook digitaal indienen; klik [hier](#) voor toegang tot onze beveiligde e-mailomgeving.

Vermeld in uw schrijven tegen wie de klacht gericht is, omschrijving van de klacht en voorzie uw klacht van uw naam en adres en de datum van indiening. De manager zal dan proberen te bemiddelen en samen met u, zo mogelijk, de klacht weg te nemen. De algemeen manager spreekt uw klacht dan door met degene(n) tegen wie uw klacht gericht is. Eventueel kan de manager een gesprek regelen tussen u en degene(n) op wie uw klacht betrekking heeft. Op uw verzoek zal de manager dan bij dat gesprek aanwezig zijn. Als dit wenselijk wordt geacht zal de manager schriftelijk verslag doen van dat gesprek aan alle betrokkenen.

Wanneer het om een kind (jonger dan 12 jaar) gaat kan de klacht ingediend worden door de wettelijke vertegenwoordiger(s). Kinderen van 12 jaar tot 15 jaar kunnen een klacht indienen samen met hun ouder(s). Ook kan iemand anders namens u een klacht indienen, als u diegene daartoe gemachtigd heeft. Anonieme klachten kunnen niet in behandeling worden genomen.

Klachten en externe klachteninstantie

De manager zal bij binnenkomst van een klacht deze schriftelijk bevestigen. Indien de bemiddeling van de manager voor u niet het gewenste resultaat heeft opgeleverd kunt u uw klacht voorleggen aan een externe klachteninstantie. Deze instellingen zijn onafhankelijk en staan geheel los van Medisch Centrum de Linden. De instantie die u daarvoor nodig heeft is: Stichting Klachtenregeling Huisartsenzorg Zuid-Nederland, Postbus 8018, 5601 KA Eindhoven, telefoonnummer: 040-2122780.

De klachtencommissie van deze instelling besluit of de klacht "gegrond" is en maakt dit bekend bij de indiener en zorgaanbieder. Mocht onverhoopt uw klacht nog niet tot het voor u gewenste resultaat hebben geleid dan heeft u de mogelijkheid de klacht in te dienen bij het Regionaal Tuchtcollege. In onze regio is dat Regionaal Tuchtcollege Eindhoven, Postbus 61, 5600 AB Eindhoven, telefoonnummer: 040-2328599.

Ook kunt u uw klacht melden aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg, die daarmee niet uw persoonlijk belang zal bekijken, maar de kwaliteit van de gezondheidszorg in het algemeen in ogenschouw neemt.

Tenslotte kunt u een klacht indienen via de rechter. Daarvoor kunt u een gerechtelijke procedure starten.

Natuurlijk proberen wij te voorkomen dat u klachten hebt over ons Medisch Centrum. Mocht het echter toch zo zijn, dan stellen wij het op prijs dat van u te horen.

Klachtenformulier

Uw gegevens (degene die de klacht indient)

Naam:

m/v

Adres:

Postcode + woonplaats:

Telefoonnummer:

Gegevens van de patiënt (dit kan iemand anders zijn dan de indiener)

Naam:

Geboortedatum:

Relatie tussen de indiener en de patiënt (bijv. ouder, echtgenote):

Aard van de klacht

Datum gebeurtenis:

Tijdstip:

De klacht gaat over (meerdere keuzes mogelijk):

- medisch handelen van medewerker
- bejegening door medewerker
(de manier waarop de medewerker tegen u praat of met u omgaat)
- organisatie huisartsenpraktijk
(de manier waarop diverse zaken in de praktijk geregeld zijn)
- administratieve of financiële afhandeling
- iets anders

Omschrijving van de klacht:

Z.O.Z.

U kunt het ingevulde formulier sturen naar MC de Linden, t.n.v. mw. I.C.A. Roos, 17 Septemberplein 59a, 5691 DG Son en Breugel. U kunt uw klacht ook digitaal indienen; klik [hier](#) voor toegang tot onze beveiligde e-mailomgeving. Wij nemen daarna schriftelijk of telefonisch contact met u op.

De huisartsenpraktijk is aangesloten bij een externe klachtencommissie, Stichting Klachtenregeling Huisartsenzorg Zuid-Nederland.

Indien uw klacht na contact met mw. Roos niet naar tevredenheid is opgelost, kunt u voor hulp bij het indienen van uw klacht bellen met het Informatie en Klachtenbureau Gezondheidszorg (IKG) in uw regio, telefoon: 0900-2437070.