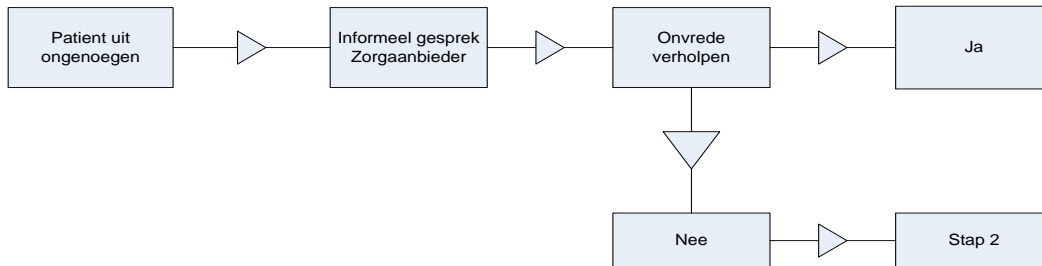
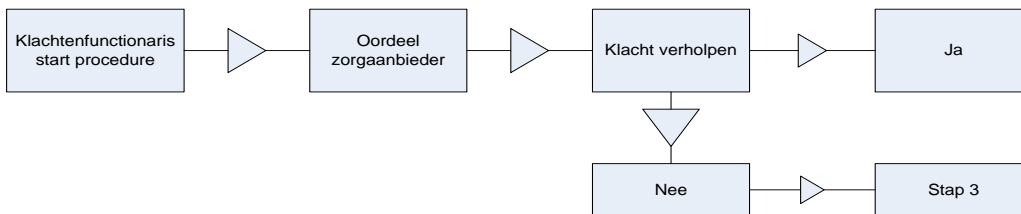


Klachtenregeling Huisartsenpost Drechtsteden

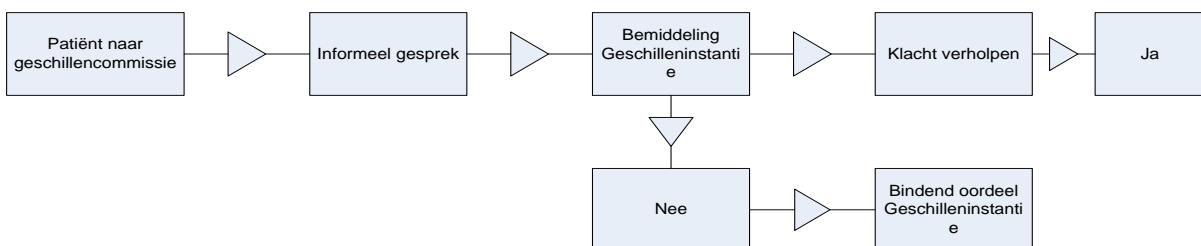
Stap 1 – onvrede



Stap 2 – klacht



Stap 3 – geschillencommissie



Toelichting op de klachtenprocedure en klachtenregeling Huisartsenpost Drechtsteden

De klachtenregeling kent 2 stappen: onvrede en klachten. Bij onvrede biedt de huisartsenpost de ontevreden patiënt de mogelijkheid om zijn haar onvrede te uiten. De zorgverlener neemt de klacht altijd serieus en probeert in goed overleg in een zo vroeg mogelijk stadium tot een oplossing van de onvrede te komen. De patiënt wordt gevraagd op welke wijze deze een reactie wil: een (telefonisch) gesprek of een schriftelijke reactie.

Als patiënt en zorgverlener samen niet uit de onvrede kunnen komen kan een beroep worden gedaan op de klachtenfunctionaris van de huisartsenpost. De klachtenfunctionaris zoekt dan samen met de patiënt naar een oplossing. Dit kan een schriftelijke reactie van de zorgverlener, een bemiddelingsgesprek en/of een oordeel van de directie inhouden.

Mocht de patiënt niet tevreden zijn met deze reactie, dan staat de procedure bij de Landelijke Geschilleninstantie voor de Eerstelijnszorg open.