

Klachtenreglement praktijk Podocentrum Heerhugowaard

Podocentrum Heerhugowaard doet haar uiterste best u van goede zorg te voorzien. Desondanks kan het voorkomen dat u niet geheel tevreden bent over onze dienstverlening. Dat vinden wij erg spijtig. Daarom horen we graag van u waarover u ontevreden bent. Mogelijk kunnen we uw onvrede oplossen en onze kwaliteit van dienstverlening verbeteren. U kunt uw ontevredenheid of klacht melden bij uw zorgverlener of bij Podocentrumheerhugowaard, Krusemanlaan 50, 1701 VN Heerhugowaard.

In dit klachtenreglement staan in grote lijnen de stappen beschreven, die gevolgd worden als u uw onvrede of klacht bij de praktijk kenbaar maakt. Verderop staan in de artikelen de uitgebreide beschrijvingen, welke tezamen het klachtenreglement vormt.

- Stap 1: Bij onvrede of klacht van u als patiënt, bespreekt u dit zelf met de zorgverlener, in de hoop om uw onvrede of klacht weg te nemen. Indien nodig kunnen andere personen uit de praktijk hierbij betrokken worden, of een vervolggesprek gepland als dit bevorderlijk is voor de oplossing.
- Stap 2: Als u van mening is dat uw klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, dan wijzen wij u op de mogelijkheid om advies in te winnen/ in gesprek te gaan met een onafhankelijke klachtenfunctionaris van LOOP of "De Geschillencommissie", Postbus 90600, 2509 LP Den Haag. Mits de zorgverlener is aangesloten bij beroepsorganisatie LOOP en het klachtenreglement van LOOP hanteert, kunt u zich hiervoor bij LOOP wenden. U kunt via het klachtenformulier op www.loop.nl uw klacht schriftelijk bij de beroepsorganisatie indienen. Een onafhankelijke klachtenfunctionaris zal vervolgens uw klacht in behandeling nemen. De elektronische of schriftelijke melding van de klacht bepaalt de aanvang van de officiële termijn van de afhandeling van de klacht.
- Stap 3: De klachtenfunctionaris kunt u als patiënt bij het klachtproces ondersteunen, kan mogelijkheden onderzoeken de klacht op te lossen en bemiddelt met een open dialoog tussen zorgverlener en patiënt. Zo nodig, kan de klachtenfunctionaris helpen bij het duidelijk en goed omschrijven van uw klacht. Conform de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg moet de zorgaanbieder vanaf dat moment binnen zes weken de klacht samen met de patiënt tot een oplossing brengen en schrijft hierover zijn 'oordeel'. Zo nodig, kan de klachtenfunctionaris helpen bij het duidelijk en goed omschrijven van dit 'oordeel'.
- Stap 4: Indien u als patiënt niet tevreden bent met de afhandeling en oplossing van de klacht door de bemiddeling van een klachtenfunctionaris, kunt u een geschil indienen bij de onafhankelijke geschilleninstantie waarbij de zorgaanbieder is aangesloten. Het advies van de geschillencommissie is bindend. Ook heeft deze geschillencommissie de bevoegdheid om zo nodig een schadevergoeding op te leggen tot het bedrag van € 25.000,- De zorgverlener is aangesloten bij onafhankelijke geschilleninstantie "De Geschillencommissie".
- Stap 5: De zorgverlener trekt lering uit de klachten en stelt maatregelen ter verbetering van zijn kwaliteit. Hij brengt de klachtenfunctionaris van LOOP hiervan schriftelijk op de hoogte.
- Stap 6: De klachtenfunctionaris van LOOP behandelt (anoniem) de klachten op regionale intervisie bijeenkomsten, ter lering en verbetering van de kwaliteit van de beroepsgroep.