

Klachtenfolder Huisartsenpost West-Friesland

Bent u niet tevreden? Laat het ons weten!

Huisartsenpost West-Friesland (huisartsenpost)

De huisartsenpost in Hoorn biedt spoedeisende huisartsenzorg buiten kantooruren, dat wil zeggen elke dag tussen 17.00 uur 's middags en 8.00 uur de volgende morgen, gedurende het hele weekend en tijdens de feestdagen. Het gaat om zorgvragen die niet tot de volgende werkdag van de eigen huisarts kunnen wachten. Bij de huisartsenpost werken huisartsen en medisch-triagisten uit de regio's West-Friesland en de Wieringermeer. Zij verdelen onderling de avond-, nacht- en weekenddiensten. Zowel de huisartsen als de medisch-triagisten willen u de best mogelijke zorg geven.

Uw melding of klacht is welkom bij ons!

Ondanks dat alle medewerkers van de huisartsenpost hun uiterste best doen om u goede zorg te geven, kan het zijn dat u niet tevreden bent. Het kan gaan om de communicatie, de behandeling, of de organisatie die volgens u beter kan. Graag horen wij van u wat er niet goed is gegaan of wat wij anders hadden kunnen doen. Het proces van klachtbehandeling is er opgericht om de klacht laagdrempelig en snel op te lossen en de vertrouwensrelatie tussen de zorgverlener en patiënt te herstellen. Want een goede vertrouwensrelatie tussen patiënt en zorgverlener staat aan de basis van goede zorgverlening. Daarnaast leert de organisatie ervan en kan zij verbeteringen aanbrengen waar dat nodig is.

Wat kunt u doen?

Als u niet tevreden bent, dan is het fijn als u dit direct met de zorgverlener bespreekt. Het kan ook zijn dat u later denkt: ik ben niet tevreden en dat u uitleg wil van de zorgverlener. Wij waarderen het wanneer u de moeite neemt om dit aan de klachtenfunctionaris te laten weten.

De klachtenfunctionaris is op verschillende manieren te bereiken:

- Telefonisch, online of per brief. De contactgegevens kunt u vinden op de laatste bladzijde van deze folder.

Als u moeite hebt uw klacht op te schrijven, kan de klachtenfunctionaris u daarbij helpen. Belt u dan met het secretariaat van de huisartsenpost (0229 - 259373).

Wanneer u een melding of klacht hebt doorgegeven neemt de klachtenfunctionaris binnen vijf werkdagen contact met u op. De klachtenfunctionaris stelt de zorgverlener op de hoogte nadat u daarvoor toestemming hebt gegeven. Afhankelijk van uw wens neemt de zorgverlener contact met u op en anders verloopt de afhandeling via de klachtenfunctionaris. Samen met u wordt er gekeken naar een mogelijke oplossing. Bent u toch niet tevreden met het antwoord van de zorgverlener, dan kan er een bemiddelingsgesprek plaatsvinden tussen u en de zorgverlener onder begeleiding van de klachtenfunctionaris. Wanneer het bemiddelingsgesprek goed is verlopen, wordt de klacht afgerond.

Naam document:	Klachtenfolder Huisartsenpost	Auteur:	Klachtenfunctionaris	Datum:	2020-11
Status document:	Definitief	Autorisator:	Manager zorg HAP	Evaluatie datum:	2022-11
Versie:	2	Document beheerder:	Kwaliteitscoördinator	PPW	1
Document nummer:	1.019			Pagina:	1 van 2

De zorgaanbieder neemt uw ideeën mee bij het verbeteren van de zorg en de patiëntveiligheid.

Wie kan er een melding of klacht indienen?

- de patiënt,
- de vertegenwoordiger (na toestemming van de patiënt) of
- de nabestaande(n).

Privacy

De medewerkers van de huisartsenpost en de klachtenfunctionaris gaan zorgvuldig om met uw persoonlijke gegevens en hebben een geheimhoudingsplicht. Daarnaast hebben alleen medewerkers inzage in uw dossier voor wie het beroepsmatig noodzakelijk is en wanneer het van belang is voor uw behandeling bij de huisartsenpost. Voor het behandelen van uw klacht kan het zijn dat inzage in uw medisch dossier op de huisartsenpost noodzakelijk is. De klachtenfunctionaris vraagt hier uw toestemming voor.

De volledige klachtenregeling kunt u vinden op onze website www.huisartsenpost.nl onder het kopje patiënten.

Dit zijn onze contactgegevens voor uw melding of klacht:

Huisartsenpost West-Friesland
Maelsonstraat 7
1624 NP HOORN
T 0229 – 259373
E klachten@zorgkoepelwf.nl
W www.huisartsenpostwf.nl

Wij danken u hartelijk voor uw moeite!

Naam document:	Klachtenfolder Huisartsenpost	Auteur:	Klachtenfunctionaris	Datum:	2020-11
Status document:	Definitief	Autorisator:	Manager zorg HAP	Evaluatie datum:	2022-11
Versie:	2	Document beheerder:	Kwaliteitscoördinator	PPW	1
Document nummer:	1.019			Pagina:	2 van 2