

Klachtenregeling Huisartsenpraktijk Leyenburg

Vastgesteld door: Dr. Deniz Hastan, huisarts

Locatie: Cornelia de Langeweg 89, 2545 AV Den Haag

1. Doel van de regeling

Bij Huisartsenpraktijk Leyenburg vinden wij het belangrijk dat u tevreden bent over onze zorg en dienstverlening. Toch kan het gebeuren dat u ergens niet tevreden over bent. Deze klachtenregeling beschrijft hoe u een klacht kunt indienen en hoe wij daarmee omgaan, conform de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

2. Een klacht indienen

U kunt uw klacht op verschillende manieren kenbaar maken:

- Mondeling tijdens een consult of telefonisch bij de huisarts of doktersassistente;
- Schriftelijk of per e-mail via **klachten@huisartsenpraktijkleyenburg.nl**;
- Via het contactformulier op onze website.

Vermeld bij voorkeur uw naam, geboortedatum en een korte beschrijving van de klacht.

3. Behandeling van de klacht

Wij nemen elke klacht serieus en streven ernaar om deze in goed overleg op te lossen. De huisarts neemt binnen twee weken contact met u op om de klacht te bespreken. Wij streven ernaar de klacht binnen zes weken volledig af te handelen. Als dat niet lukt, informeren wij u over de reden en de verwachte termijn.

4. Klachtenfunctionaris

Wanneer u dat wenst, kunt u uw klacht ook bespreken met een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Deze persoon is niet in dienst van onze praktijk en kan u helpen om uw klacht te verwoorden en te bemiddelen tussen u en de praktijk.

Onze praktijk is aangesloten bij de erkende geschilleninstantie **SKGE (Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg)**, die een onafhankelijke klachtenfunctionaris ter beschikking stelt.

Contactgegevens SKGE:

SKGE – Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg

Postbus 8018

5601 KA Eindhoven

■ Telefoon: 088 – 022 91 90

■ E-mail: info@skge.nl

■ Website: www.skge.nl

5. Geschilleninstantie

Wanneer uw klacht niet naar tevredenheid is opgelost, kunt u deze voorleggen aan de erkende geschilleninstantie SKGE. Deze instantie is door de overheid erkend en kan een bindend oordeel geven over het geschil.

6. Informatievoorziening aan patiënten

De klachtenregeling is beschikbaar op onze website en in de wachtkamer. U kunt desgewenst een papieren exemplaar ontvangen via de balie of per e-mail.

7. Vaststelling

Deze regeling is vastgesteld door:

Dr. Deniz Hastan – Huisartsenpraktijk Leyenburg

Plaats: Den Haag