

Huisartsenposten Amsterdam organiseert huisartsenzorg in de avonduren na 17:00 uur, 's nachts en in het weekend.

Het is voor ons van groot belang dat u tevreden bent over de zorg- en dienstverlening. Op de huisartsenposten voert iedereen zijn werk zo goed en nauwkeurig mogelijk uit. Toch kan het voorkomen dat u over sommige zaken minder tevreden bent.

Ontevreden of heeft u een suggestie?

Hebt u een klacht over de gang van zaken op de huisartsenpost of over de manier van handelen van de huisarts, doktersassistent en/of chauffeur dan willen wij dat graag van u horen. Wij nemen uw klacht of uw suggestie serieus. In deze folder leest u waar u terecht kunt met uw klacht en hoe wij deze in behandeling nemen. Suggesties kunt u doorgeven op de post of aan de klachtenfunctionaris.

Klachtbemiddeling: laagdrempelig en direct

U kunt per mail, telefoon of brief een klacht indienen. Na ontvangst van uw klacht, neemt de klachtenfunctionaris binnen enkele dagen telefonisch contact met u op en bespreekt uw klacht. Zij adviseert en zoekt samen met u naar een

oplossing. Hoar en wederhoar is essentieel voor een goede klachtbemiddeling.

Uw klacht wordt met de betreffende huisarts of doktersassistent besproken en aan u teruggekoppeld. Soms is er rechtstreeks contact met de behandelaar of wordt een bemiddelingsgesprek afgesproken.

Klachtenfunctionaris mevrouw I. Doyer
Antwoordnummer 9001, 1000 VT Amsterdam

T: 020- 344 53 77

E: i.doyer@huisartsenpostenamsterdam.nl

W: www.huisartsenpostenamsterdam.nl

Wilt u bij het melden van een klacht de volgende gegevens benoemen:

- De naam van de huisartsenpost
- De datum van het voorval
- De naam, voorletters, geboortedatum, adresgegevens, e-mailadres en telefoonnummer van uzelf en/of van degene namens wie u de klacht indient.

Andere mogelijkheden zijn:

Geschillencommissie Eerstelijnszorg

Indien u zich niet kan vinden in de uitkomst van de klachtbehandeling en van oordeel bent dat de klacht niet is opgelost is er sprake van een geschil.

Het geschil kan schriftelijk voorgelegd worden aan de Geschillencommissie Huisartsenzorg van de Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg via het formulier Geschil op www.skge.nl.

Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg

Postbus 84500, 1080 BN Amsterdam

T: 020-3012510

W: www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl

Privacybescherming bij het indienen van een klacht

De Stichting Huisartsenposten Amsterdam gaat zeer zorgvuldig om met uw privacy. Zo wordt aan u, indien relevant, toestemming gevraagd voor inzage in uw medisch dossier en voor het terugluisteren van uw telefoongesprek(ken).

Samen het probleem oplossen

Hebt u een klacht dan kunt u die direct bespreken met de betreffende huisarts, doktersassistent en/of chauffeur. Dit is de eenvoudigste en vaak snelste oplossing. Komt u er samen niet uit dan kunt u terecht bij de klachtenfunctionaris van Huisartsenposten Amsterdam.



Een klacht of een suggestie?

Laat het ons weten!

