

Titel

Klacht indienen door patiënt

Opsteller: P. Weber

Beheerder: A. van den Wijngaard

Beoordelaar: Raad van Bestuur

Datum laatste wijziging: 18 oktober 2018

Vervaldatum: 18 oktober 2020

Versienummer: 2.0

Status: definitief

KLACHT INDIENEN DOOR PATIENT

Een klacht indienen

De medewerkers van Mohs Klinieken doen er alles aan om u als patiënt zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het zijn dat u niet tevreden bent over de behandeling, de organisatie of de gang van zaken in ons centrum. Wij willen graag dat u dat aan ons kenbaar maakt, zodat wij samen met u tot een oplossing kunnen komen. Ook kunnen wij van uw klachten en observaties leren om zo in de toekomst dergelijke situaties te voorkomen.

Als u patiënt bent (geweest) kunt u een klacht indienen. Als u geen patiënt bent, dan kunt u alleen een klacht indienen namens een patiënt, na zijn of haar schriftelijk toestemming. Als een patiënt overleden is, kunnen directe nabestaanden van een patiënt een klacht indienen.

In de meeste gevallen kunnen we het snelst tot een oplossing komen als u uw vraag of klacht rechtstreeks bespreekt met degene die naar uw mening de klacht veroorzaakt heeft of daarvoor verantwoordelijk is. Er kan dan tijdens uw behandeling of bezoek een oplossing gezocht worden. Lukt u dit niet goed, heeft u hier hulp bij nodig, of leidt dit niet tot een voor u bevredigende oplossing dan kunt u zich wenden tot de klachtenfunctionaris van Mohs Klinieken.

Een klacht indienen kan, bij voorkeur, per mail via klacht@mohsklinieken.nl of voor alle locaties telefonisch via 078 – 203 40 43. De klachtenfunctionaris neemt dan z.s.m. contact met u op. Het invullen en opsturen van een klachtenformulier behoort ook tot de mogelijkheden (zie bijlage).

De klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris is goed op de hoogte van de klachtenregeling van Mohs Klinieken. Hij kan u helpen de juiste weg te vinden voor het oplossen van uw klacht.

Bent u ook na de hulp van de zorgverlener en/of klachtenfunctionaris niet tevreden over de afhandeling van uw klacht? Dan kunt u een officiële klacht indienen bij de geschillencommissie van de ZKN. Meer informatie hierover vindt u op de www.degeschillencommissiezorg.nl.

Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ)

Meer informatie over klachten over de geleverde gezondheidszorg kunt u inwinnen via de website van de Inspectie voor de Gezondheidszorg www.landelijkmeldpuntzorg.nl. Via de IGZ kunt u ook de folder 'Meldingen, ontevreden over de geleverde gezondheidszorg' opvragen.

Contact

Heeft u nog vragen? Neemt u dan contact op met het secretariaat van Mohs Klinieken via telefoonnummer 078 – 203 40 43 of per e-mail via klacht@mohsklinieken.nl of schriftelijk naar

Mohs Klinieken B.V.
T.a.v. de klachtenfunctionaris
Spuiboulevard 226 b
3311 GR Dordrecht

Bijlage: klachtenformulier