

Klachtenregeling Stichting Gezond op Zuid

Als u een klacht of suggestie heeft...

Voor het zorgvuldig en correct behandelen en afhandelen van uw klacht, worden de onderstaande stappen doorlopen.

- U kunt uw klacht melden bij het gezondheidscentrum. Dit kan telefonisch of aan de balie. Wanneer het aan de balie is neemt de assistente u, indien mogelijk, mee naar een spreekkamer voor meer privacy.
- De assistente hoort uw klacht aan en noteert de klacht samen met u op het klachtenformulier voor de klachtencoördinator. De klachtencoördinator is de centrummanager per locatie.
- Wanneer de klachtencoördinator aanwezig is wordt gekeken of deze gelijk het gesprek met u kan voeren, vastleggen en evt. afhandelen.
- Wanneer de klachtencoördinator niet aanwezig is wordt er binnen 2 werkdagen contact opgenomen met de patiënt. De klacht wordt eerder behandeld wanneer dit wenselijk is. Mocht de klachtencoördinator langere tijd afwezig zijn wordt deze waargenomen door een centrummanager van een ander gezondheidscentrum van Gezond op Zuid.
- De assistente of de klachtencoördinator legt u de klachtenprocedure uit en legt uit dat de klacht schriftelijk vastgelegd moet worden om deze zo goed en volledig mogelijk af te kunnen handelen voor u en zodat de organisatie er iets van kan leren.
- Nadat uw klacht is genoteerd bespreekt de klachtencoördinator bespreekt de klachten met de betrokken medewerkers(s).
- Samen bepalen ze welke actie nodig is om de klacht af te handelen.
- De klachtencoördinator legt dit schriftelijk vast.
- Hierna wordt u binnen 2 weken na het indienen van de klacht gebeld om de afhandeling te bespreken en zo nodig wordt er nog een afspraak gemaakt in het gezondheidscentrum. De patiënt krijgt zo nodig een schriftelijke bevestiging met de afhandeling van de klacht.
- Is uw klacht naar tevredenheid afgehandeld, dan worden de registratieformulieren bewaard en is de klacht afgehandeld. De registratieformulieren worden bewaard door de klachtencoördinator.
- Mocht u het niet eens zijn met de afhandeling van de klacht dan kunt u zich wenden tot de klachtencommissie. Deze bestaat uit de centrummanagers van Gezond op Zuid (de overkoepelende stichting van onze gezondheidscentra) en de bestuurder. Als het noodzakelijk is wordt er een huisarts van een ander centrum gevraagd mee te kijken naar de casus.
- Deze commissie komt indien nodig bij elkaar en behandelt de klachten binnen 3 weken nadat blijkt dat uw klacht onvoldoende is afgehandeld. De klacht wordt eerder in de commissie besproken wanneer dit nodig is.
- Ook de commissie neemt na afloop contact op met u en stuurt een schriftelijke bevestiging.
- Wanneer dit zo afdoende is worden de registratieformulieren teruggegeven aan de klachtencoördinator zodat alles centraal bewaard wordt.
- Wanneer de afhandeling van de klachtencommissie niet afdoende is kunt u zich uiteindelijk nog richten tot de Klachtenregeling Samenwerkende Gezondheidscentra Rijnmond¹.

Contactgegevens van onze centra:

Gezondheidscentrum Afrikaanderwijk
Maashaven OZ 155
3072HS Rotterdam
010 – 485 41 11
infoafw@gezondopzuid.nl

Gezondheidscentrum Katendrecht
Wodanstraat 11
3072EV Rotterdam
010 – 486 41 00
infokd@gezondopzuid.nl

Gezondheidscentrum Lange Hille
Lange Hilleweg 123
3073BK Rotterdam
010 – 485 45 55
infofh@gezondopzuid.nl

Gezondheidscentrum Zuidplein
Strevelsweg 700
3083AS Rotterdam
010 – 290 80 00
infotwz@gezondopzuid.nl

Gezondheidscentrum 't Slag
Sandelingplein 16^E
3075AG Rotterdam
010 – 432 99 33
info@gcrandweg.nl

¹. Klachtencommissie Eerstelijnszorg Rotterdam

Alexandriumkantoren A
Schorpioenstraat 278
3067KW Rotterdam
Tel: 010-2095934
Algemeen emailadres; info@klachteninfo-ske.nl