

Klachtenregeling

De aangesloten zorgverleners bij Syntein zetten zich zo goed mogelijk voor u, de patiënt, in en gaan daarbij zeer nauwkeurig te werk. Toch kan het zijn dat u niet geheel te spreken bent over het contact met uw zorgverlener. Daarom kunt u in zo'n geval terecht met uw eventuele klacht bij de klachtenregeling van Syntein. Bij deze klachtenregeling wordt getracht de oorzaak van uw klacht te achterhalen en kan dit wellicht bijdrage aan verbetering van de dienstverlening van de aangesloten zorgverleners bij Syntein waarmee de kwaliteit geborgd blijft.

Wat is een klacht?

Een klacht is het kenbaar maken van onvrede, kritiek of ongenoegen in relatie tot de zorgverlening aan de patiënt.

Wat kunt u doen met uw klacht?

1. Direct bespreken

De eenvoudigste en vaak ook de snelste oplossing is wanneer u rechtstreeks spreekt met de zorgverlener die naar uw mening uw ongenoegen heeft opgewekt. Zo'n gesprek kan verhelderend werken en mogelijk de oorzaak van uw klacht wegnemen.

2. Klachten, complimenten of ideeën

Komt u er samen niet uit? Of vindt u het moeilijk zelf het gesprek aan te gaan? Dan kunt u contact opnemen Syntein.

Het kan echter ook zijn dat u ergens niet helemaal tevreden over bent en suggesties heeft om de zorgverlening te verbeteren. Of misschien is u iets opgevallen dat voor verbetering in aanmerking komt. Laat het ons weten zodat er iets mee gedaan kan worden. Uiteraard staan wij ook open voor positieve ervaringen. U stelt ons zo als organisatie in staat om van uw klacht te leren en onze dienstverlening te verbeteren. Alle klachten of signalen die bij Syntein binnenkomen worden vertrouwelijk geregistreerd.

Bij wie kunt u terecht?

1. Contact opnemen met Syntein

U wendt zich tot Syntein. De interne klachtenbemiddelaar van Syntein kan u helpen bij het verhelderen van uw klacht of ongenoegen. Ook geeft de klachtenbemiddelaar informatie en advies hoe de klacht op te lossen. Waar nodig brengt de klachtenbemiddelaar u via bemiddeling in contact met de gene over wie u klaagt. Desgewenst wordt u verwezen naar de klachtenfunctionaris van het SKGE. U kunt uw klacht schriftelijk indienen via post of e-mail:

Syntein, t.a.v. Klachtenbemiddeling
Bereklaauw 1, 5831 PE Boxmeer
E-mailadres: info@syntein.nl

2. Klacht indienen bij Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg (SKGE)

Bij SKGE kunt u voor twee verschillende procedures terecht: *een klachtenprocedure en een geschillenprocedure*. De meeste klagers doorlopen alleen de klachtenprocedure. Negen van de tien klachten worden op die manier opgelost. Als uw klacht na de bemiddeling niet is opgelost, kunt u een geschillenprocedure beginnen. Dit is een juridische procedure. Meer informatie hierover kunt u opvragen bij:

Stichting Klachten en Geschillen Eerstelijnszorg

Postbus 8018

5601 KA Eindhoven

Tel: 088-0229100

info@SKGE.nl

www.skge.nl

Wilt u liever eerst meer informatie of advies, dan kunt u terecht bij het Landelijk Meldpunt Zorg. Het meldpunt lost geen klachten op, maar helpt u wel verder. Ze informeren over de mogelijkheden om uw klacht op te lossen, beantwoorden we uw vragen en helpen met praktische tips over uw rechten en plichten als patiënt. Het landelijk meldpunt zorg is onderdeel van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd. Zie voor meer informatie: www.landelijkmeldpuntzorg.nl.