

KLACHTENREGELING

Bollen Medisch Advies is aangesloten bij de KAG-box (klachten-, aansprakelijkheid-, en geschillenbox) van The Renewables (www.therenewables.nl) en voldoet aan de wettelijk gestelde eisen van de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ).

Een ervaring, klacht en/of een vraag, wij staan ervoor open!

Het contact tussen u en uw medisch adviseur kan soms anders lopen dan verwacht, terwijl een goede relatie belangrijk is. Soms gebeuren er helaas dingen die deze relatie verstoren. U bent teleurgesteld, ontevreden of boos. Wacht in elk geval niet te lang met het stellen van uw vraag, het kenbaar maken van uw ervaring of het indienen van uw klacht. Vaak is een uitleg snel gegeven of een oplossing mogelijk. Wij staan ervoor open om van elkaar te leren dan wel elkaar de kans te geven de relatie en het vertrouwen te behouden, deze te vernieuwen en onze dienstverlening te verbeteren. Hieronder leest u wat de mogelijkheden zijn om uw ervaring, klacht en/of vraag op te lossen en op welke wijze er binnen de klachtenregeling met uw klacht wordt omgegaan.

Wat te doen?

Belangrijk is na te gaan wat de ernst is van het gebeurde en wat u wilt bereiken. Probeer eerst in een persoonlijk gesprek met uw medisch adviseur dat waar u mee zit te bespreken en op te lossen. Het heeft veel voordelen rechtstreeks het gesprek aan te gaan. De medisch adviseur kan zijn reactie geven en specifiek ingaan op de punten die u aanvoert. Als er iets niet goed is gegaan, krijgt de medisch adviseur de eerste kans een uitleg te geven. Soms blijkt er sprake te zijn geweest van een misverstand in een gesprek en kan dat worden opgehelderd. Indien dit niet gaat of u wilt dit niet dan kunt u eveneens terecht bij de onafhankelijk klachtenfunctionaris. U kunt bij de klachtenfunctionaris terecht voor advies en informatie over de verschillende mogelijkheden voor de behandeling van een klacht als blijkt dat u er niet met de betrokken medisch adviseur uit kunt komen.

Onafhankelijke klachtenfunctionaris

De onafhankelijke klachtenfunctionaris is mevrouw Hielkje Libbenga.