



## Een klacht over de huisartsenpost?

Doe er iets mee!

[www.medicamus.nl](http://www.medicamus.nl)

### **Medicamus Spoedpost B.V.**

Medicamus organiseert buiten kantoor tijden de spoedeisende huisartsenzorg in de regio Noord West Veluwe en Zeewolde. De zorg wordt verleend vanuit de Huisartsenpost Harderwijk.

#### **Bent u niet tevreden?**

Op de huisartsenpost doet iedereen zijn best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over de behandeling door de huisarts, de gang van zaken aan de telefoon of de werkwijze op de post. Misschien heeft u bepaalde zaken als onjuist of onplezierig ervaren. Wij vragen u in zo'n geval van u te laten horen zodat wij op de hoogte zijn van uw onvrede en er iets mee kunnen doen.

#### **Samen het probleem oplossen**

Als u tijdens uw contact met de huisartsenpost niet tevreden bent of suggesties heeft voor verbetering van de gang van zaken op de post, kunt u proberen dit direct te bespreken met een van de medewerkers. Lukt dat niet, dan kunt u Medicamus een brief of e-mail sturen, of telefonisch contact met ons opnemen. Als u uw stem laat horen, kunnen wij onze werkwijze beter afstemmen op de wensen van onze patiënten.

#### **Klacht indienen**

Wilt u een klacht indienen? Dat kan op verschillende manieren.

### ***Onze eigen klachtenregeling***

Onze organisatie beschikt over een eigen klachtenregeling. Doel is uw klacht op een bevredigende manier af te handelen en het vertrouwen te herstellen.

U kunt uw klacht per brief, per e-mail of telefonisch bij ons melden. Nadat uw klacht is binnengekomen, nemen wij telefonisch contact met u op. Vervolgens gaan wij zorgvuldig na wat er precies gebeurd is. Wij streven ernaar uw klacht binnen zes weken af te handelen.

U kunt ons als volgt bereiken:  
Medicamus Spoedpost B.V.  
T.a.v. de klachtenfunctionaris  
Wethouder Jansenlaan 90  
3844 DG Harderwijk  
Tel: 0341 – 217 217  
E-mail: [klachten@medicamus.nl](mailto:klachten@medicamus.nl)

### **Onafhankelijke instantie**

Legt u uw klacht liever voor aan een onafhankelijke instantie? U kunt uw klacht dan indienen bij de Stichting Klachten & Geschillen Eerstelijnszorg. Ga daarvoor naar [www.skge.nl](http://www.skge.nl)