

# Klachtenregeling Universitaire Huisartsenpraktijk

Wij willen ons werk graag goed en professioneel uitvoeren en vinden het belangrijk dat u ons vertrouwt. Het kan voorkomen dat u een klacht hebt over uw behandeling of dat u ontevreden bent over de gang van zaken in onze praktijk. Wij willen dat dan graag zo snel mogelijk weten, zodat wij dit met u kunnen bespreken en wij ervan kunnen leren.

U kunt dit doen door uw klacht te mailen naar [uhp@amsterdamumc.nl](mailto:uhp@amsterdamumc.nl). Uw huisarts neemt uw klacht dan in behandeling en er zal met u een afspraak gemaakt worden voor een gesprek om uw klacht te bespreken. Als u dat wilt kan bij dit gesprek ook onze klachtenfunctionaris aanwezig zijn.

Zo'n gesprek kan vaak verhelderend werken. Bovendien is het voor de huisarts belangrijk te weten dat u een klacht wilt bespreken. Samen met u kan de huisarts zoeken naar een oplossing.

Komt u er gezamenlijk toch niet uit of bent u niet tevreden over het resultaat, dan kunt u een afspraak maken met het hoofd van de afdeling mevrouw dr. K. Prince, huisarts/hoofd Universitaire Huisartsenpraktijk Amsterdam UMC via telefoonnummer (020) 444 1424.

Als u er ook met het afdelingshoofd niet uit komt of u andere redenen hebt om uw klacht niet bij deze persoon neer te willen leggen, kunt u uw klacht bespreken met een medewerker van het Patiëntenservice Zorgsupport (PAZO).

U vindt Patientenservice Zorgsupport op de begane grond in de hal van de polikliniek (PK 0 HAL 08). Deze medewerkers geven u informatie over de klachtenprocedure, registreren uw op- en aanmerkingen zonder dat u een officiële klacht indient; zij kunnen u ook helpen bij het op schrift stellen van een officiële klacht. U kunt een bezoek brengen aan het servicecentrum p&z (open van maandag t/m vrijdag, van 8.00-16.00 uur). U kunt medewerkers van het centrum ook telefonisch of per e-mail om informatie vragen.

## Contactgegevens servicecentrum P&Z VUmc:

Servicecentrum patiënt en zorgverlener (hal polikliniek, PK 0 Hal 08)

(020) 444 0700

[PAZO-VUMC@amsterdamumc.nl](mailto:PAZO-VUMC@amsterdamumc.nl)