

Klachtenregeling

PrioCura streeft naar het leveren van zorg die aan de hoogste kwaliteitseisen voldoet. Ook onze professionals zijn bekwaam en gedreven. Als u niet tevreden bent kunt u gebruik maken van de klachtenregeling van **PrioCura**.

De klachtenregeling biedt de mogelijkheid om onvrede kenbaar te maken aan **PrioCura**. Ons doel is om ons in te spannen om samen met u tot een passende oplossing te komen en het vertrouwen te herstellen. U kunt een klacht indienen tegen **PrioCura** als instelling maar ook tegen een hulpverlener. Klachten kunnen betrekking hebben op de medische behandeling, maar ook op de bejegening.

De volgende mogelijkheden bestaan voor het kenbaar maken van een klacht:

- U kunt uw klacht altijd kenbaar maken bij de hulpverlener of de medewerker op wie de klacht betrekking heeft. Zij zullen altijd naar u luisteren en meewerken aan een oplossing. Kom je er samen niet uit? Vraag dan of de medisch directeur hierbij kan helpen.
- Als u er samen niet uitkomt, kunt u contact zoeken met de interne klachtenfunctionaris. Deze zal met u in gesprek gaan en waar mogelijk bemiddelen en adviseren. U kunt contact opnemen met de klachtenfunctionaris door een bericht te zenden aan klachten@priocura.nl.
- Wanneer de klachten naar uw mening niet naar tevredenheid worden besproken binnen **PrioCura** dan kunt u uw vraag of klacht dan voorleggen aan het onafhankelijke Klachtenloket Zorg. Een medewerker van het Klachtenloket probeert uw klacht met informatie en advies op te lossen en kan u in contact brengen met een onafhankelijke klachtenfunctionaris. Die kan bemiddelen tussen u en ons, zodat we samen alsnog een goede oplossing kunnen vinden.

U bereikt het Klachtenloket Zorg gemakkelijk door te bellen naar telefoonnummer **070-310 53 92**. Dat kan van maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur. Of stuur een mail naar info@klachtenloket-zorg.nl.

Voor meer informatie kunt u kijken op:

<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/klachtenloket-zorg/>

Aan de klachtenregeling zijn geen kosten verbonden.

Geschillenregeling

PrioCura is aangesloten bij de Geschillencommissie Zorg. Als u er na de bemiddeling met de interne en de externe klachtenfunctionaris toch niet goed uitkomt kunt u uw klacht ook schriftelijk indienen bij de Geschillencommissie Zorg. Uw klacht wordt dan een geschil. Een onpartijdige, deskundige commissie beoordeelt uw geschil en u ontvangt een bindende uitspraak. Dat betekent dat u en wij ons aan deze uitspraak moeten houden en niet in hoger beroep tegen deze uitspraak kunnen gaan. Voor meer informatie hierover kijkt u op: www.degeschillencommissiezorg.nl.

U vult online of schriftelijk een klachtenformulier in, betaalt klachtengeld en stort eventueel het niet betaalde deel van de rekening in depot voordat de procedure start (zie www.degeschillencommissiezorg.nl.)

Aan de afhandeling van een klacht door de Geschillencommissie Zorg zijn kosten verbonden.