

Klacht indienen door patiënt

Opsteller: P. Weber

Beheerder: A. van den Wijngaard

Beoordelaar: Raad van Bestuur

Datum laatste wijziging: 21 mei 2025 (ongewijzigd)

Vervaldatum: 21 mei 2028

Versienummer: 3.0

Status: definitief

KLACHT INDIENEN DOOR PATIENT

Een klacht indienen

De medewerkers van Mohs Klinieken doen er alles aan om u als patiënt zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het zijn dat u niet tevreden bent over de behandeling, de organisatie of de gang van zaken in onze kliniek. Wij willen graag dat u dat aan ons kenbaar maakt, zodat wij samen met u tot een oplossing kunnen komen. Ook kunnen wij van uw klachten en observaties leren om zo in de toekomst dergelijke situaties te voorkomen.

Als u patiënt bent (geweest) kunt u een klacht indienen. Als u geen patiënt bent, dan kunt u alleen een klacht indienen namens een patiënt, na zijn of haar schriftelijk toestemming.

In de meeste gevallen kunnen we het snelst tot een oplossing komen als u uw vraag of klacht rechtstreeks bespreekt met degene die naar uw mening de klacht veroorzaakt heeft of daarvoor verantwoordelijk is. Er kan dan tijdens uw behandeling of bezoek naar een oplossing gezocht worden. Lukt u dit niet goed, heeft u hier hulp bij nodig, of leidt dit niet tot een voor u bevredigende oplossing dan kunt u zich wenden tot de klachtenfunctionaris van Mohs Klinieken.

Een klacht indienen kan, bij voorkeur, per mail via klacht@mohsklinieken.nl of voor alle locaties telefonisch via 078 – 203 40 43. De klachtenfunctionaris neemt dan z.s.m. contact met u op. Het invullen en opsturen van een klachtenformulier behoort ook tot de mogelijkheden (zie bijlage).

De klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris is goed op de hoogte van de klachtenregeling van Mohs Klinieken. Hij kan u helpen de juiste weg te vinden voor het oplossen van uw klacht.

Bent u ook na de hulp van de zorgverlener en/of klachtenfunctionaris niet tevreden over de afhandeling van uw klacht? Dan kunt u een officiële klacht indienen bij de geschillencommissie van de ZKN. Meer informatie hierover vindt u op de www.degeschillencommissiezorg.nl.

Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)

Meer informatie over klachten over de geleverde zorg kunt u inwinnen via de website van de Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd www.landelijkmeldpuntzorg.nl. Via de IGJ kunt u ook de folder 'Meldingen, ontevreden over de geleverde gezondheidszorg' opvragen.

Contact

Heeft u nog vragen? Neemt u dan contact op met het secretariaat van Mohs Klinieken via telefoonnummer 078 – 203 40 43 of per e-mail via klacht@mohsklinieken.nl of schriftelijk naar

Mohs Klinieken B.V.
T.a.v. de klachtenfunctionaris
Spuiboulevard 226b
3311 GR Dordrecht

Bijlage: klachtenformulier

Klachtenformulier

Naam dhr./mw.

Datum klacht

Geboortedatum

E-mailadres

Telefoonnr.

Betreft Mohs Klinieken locatie: Amsterdam / Dordrecht / Hoorn (doorstrepen wat niet van toepassing is)

De klacht heeft betrekking op: de organisatie / medisch handelen / een medewerker (doorstrepen wat niet van toepassing is)

Waarover heeft u een klacht?

Wie zijn betrokken bij uw klacht?

Wat heeft u er tot nu toe aan gedaan?

Datum:

Handtekening:

Let op: Door het ondertekenen van dit klachtenformulier, geeft u Mohs Klinieken toestemming om persoonlijke gegevens over u te verzamelen. Mohs Klinieken zal zorgvuldig met uw gegevens omgaan en er zorg voor dragen dat de persoonlijke informatie die u ons verstrekt vertrouwelijk wordt behandeld. Voor onze privacyverklaring zie www.mohsklinieken.nl

Dit formulier kunt u mailen naar klacht@mohsklinieken.nl of versturen naar onderstaand adres. Wij nemen na ontvangst van het formulier zo spoedig mogelijk contact met u op.

Mohs Klinieken
t.a.v. de klachtenfunctionaris
Spuiboulevard 226 b
3311 GR DORDRECHT