Procedimento de Reclamações de Pacientes

Na clínica de medicina geral Stichting Kruispost, temos o compromisso de oferecer atendimento de saúde seguro, respeitoso e de alta qualidade. Caso você não esteja satisfeito com os nossos cuidados ou serviços, pedimos que nos informe.

Etapa 1 – Converse diretamente conosco

Solicitamos que sua reclamação ou preocupação seja inicialmente discutida com nossa equipe. Muitas situações podem ser resolvidas rapidamente por meio do diálogo.
Contato:

- **Recepção**
- **Telefone**: +316 20 37 72 78 / +316 58 98 79 60
- **E-mail**: info@kruispost.nl

Etapa 2 – Apresentação de reclamação formal por escrito

Se não for possível chegar a uma solução satisfatória, você poderá apresentar uma reclamação por escrito. Inclua:

- Nome e dados de contato
- Descrição clara da reclamação
- Data ou período do ocorrido
- Resultado esperado

Envie sua reclamação ao **gerente médico** por meio do e-mail info@kruispost.nl ou por correio para nosso endereço.

Confirmaremos o recebimento em até três dias úteis e buscaremos fornecer uma resposta completa em até seis semanas.

Etapa 3 – Mediação e resolução independente de conflitos

A Stichting Kruispost é afiliada à **SKGE**, organização independente dos Países Baixos responsável pelo tratamento de reclamações e disputas na atenção primária à saúde. Caso continue insatisfeito, poderá encaminhar sua reclamação à SKGE. Informações: www.skge.nl.

Processo disciplinar profissional

Se você acredita que um profissional de saúde não cumpriu os padrões profissionais aplicáveis, poderá registrar uma reclamação junto ao **Tribunal Disciplinar Regional da Saúde**. Informações: www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl.

Todas as reclamações são tratadas de forma confidencial.

Stichting Kruispost
Oudezijds Voorburgwal 129 A | 1012 EP | Amsterdam
KvK nr: 41202576 | RSIN: 7694258
IBAN: NL12 ABNA 0436 8721 45
+31 20 62 49 031|info@kruispost.nl | kruispost.nl