Procédure de Traitement des Plaintes des Patients

Au sein du cabinet de médecine générale Stichting Kruispost, nous nous engageons à fournir des soins de santé de qualité, sûrs et respectueux. Si vous n'êtes pas satisfait des soins ou des services reçus, nous vous invitons à nous en informer. Toute plainte est prise au sérieux et contribue à l'amélioration de nos services.

Étape 1 – Parlez-en directement avec nous

Si vous avez une plainte ou une préoccupation, nous vous demandons **de nous en faire part en premier lieu**. Cela peut se faire oralement, par téléphone ou par écrit. Dans de nombreux cas, un échange direct permet de trouver rapidement une solution.

Coordonnées :
- **Accueil** : adressez-vous à un membre de notre équipe
- **Téléphone** : +316 20 37 72 78 / +316 58 98 79 60 (assistants médicaux, du lundi au vendredi, de 10h00 à 16h00)
- **E-mail**: info@kruispost.nl

Étape 2 – Déposer une plainte écrite

Si aucune solution satisfaisante n'est trouvée, vous pouvez déposer une plainte écrite. Merci d'indiquer :
- Votre nom et vos coordonnées
- Une description claire de la plainte
- La date ou la période concernée
- Le résultat que vous souhaitez obtenir

Adressez votre plainte au **responsable médical** par e-mail ou par courrier postal.

Nous accuserons réception de votre plainte dans un délai de trois jours ouvrables et nous efforcerons de vous répondre dans un délai de six semaines.

Étape 3 – Médiation et règlement indépendant des litiges

Stichting Kruispost est affiliée à la **SKGE** (Fondation néerlandaise des plaintes et litiges en soins de première ligne). Si vous n'êtes pas satisfait après la procédure interne, vous pouvez saisir la SKGE. Plus d'informations : www.skge.nl.

Procédure disciplinaire

Si vous estimez qu'un professionnel de santé n'a pas respecté les normes professionnelles applicables, vous pouvez déposer une plainte auprès du **Tribunal disciplinaire régional pour les soins de santé**. Informations : www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl.

Toutes les plaintes sont traitées de manière confidentielle.

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