

9. Communicatie tussen huisartsen en specialisten in het MCL

Omgaan met klachten

In eerste instantie zal een huisarts die een klacht heeft over een specialist zich in verbinding stellen met de betreffende specialist. Krijgt hij onvoldoende of een onbevredigende respons dan wordt er overlegd tussen de klager en iemand uit de vakgroep (naar keuze van de klager) van de desbetreffende specialist.

Deze probeert te bemiddelen in het conflict. Leidt ook dit niet tot een bevredigend antwoord dan wordt e klacht op verzoek van de medische staf in behandeling genomen.

Huisartsen melden alle klachten over specialisten bij het MCC. Dit om zicht te kunnen houden op het aantal klachten en over wie er geklaagd wordt.

Andersom zal bij klachten van een specialist over een huisarts de specialist zich eerst met de betreffende huisarts in verbinding stellen. Bij onvoldoende respons neemt hij contact op met de Hagro-voorzitter, dan wel een ander lid van de Hagro en tenslotte de secretaris van de FHV, afdeling Noord.

Ook deze klachten worden gemeld bij het MCC.

Bovenstaande regeling is overeengekomen in het overleg tussen de besturen van de vroegere RHV Noord (nu FHV afdeling Noord) en de medische staf van het MCL op 28 januari 2004.