Ärztliche Qualitätsgemeinschaft EN-Mitte GmbH
Ihre Ärzte vor Ort

Beschwerdemanagement

Ärztlichen Qualitätsgemeinschaft EN-Mitte GmbH

Netzinterne Absprache:

Die Patienten der Mitgliedspraxen haben die Möglichkeit Rückmeldung zu geben über ihre Zufriedenheit bzw. Unzufriedenheit bezogen auf Ihre Erfahrungen im Kontakt „Patient – Mitgliedspraxis/ Patient – Arzt“

Zu diesem Zweck wird auf der Website der ÄQEN-Mitte ein Kontaktformular eingerichtet.

Die Rückmeldungen werden automatisch der Geschäftsstelle zugeleitet und von hier aus an die entsprechende Mitgliedspraxis zur weiteren Bearbeitung weitergeleitet.

Zusätzlich wird eine Statistik der eingehenden Beschwerden bezogen auf die Mitgliedspraxen/ pro Jahr geführt. Bei Überschreiten einer Anzahl von fünf Beschwerden pro Mitgliedspraxis/ pro Jahr wird diese Mitgliedspraxis in die Auswertung aufgenommen.

Als Vorlage dient das Flensburger Fehlerprotokoll.