**Hantering av klagomål på H2 Neurolab**

Dina synpunkter är viktiga för att vi ska kunna förbättra vården och erbjuda en god kvalitet i ditt möte med oss.

Som patient har du rätt att bli bemött med respekt av personalen. Du ska få en bra vård av god kvalitet. Vårdpersonalen ska också ge dig den information du behöver för att du ska kunna medverka i din undersökning hos oss.

Här följer en kort beskrivning hur vi hanterar klagomål:

1. Det finns **olika sätt att lämna ett klagomål**:

Du kan klaga **direkt** till läkaren eller annan personal som du träffade när du sökte vård.

Du kan **digitalt** lämna synpunkter , antingen via denna hemsida ([länk](https://www.praktikertjanst.se/om-oss/synpunkter-pa-varden/?_gl=1*1ka6eao*_gcl_au*NTU2NDc4ODc3LjE3MjI5MzA5NTI.*_ga*ODU3MTM1MjIyLjE3MTk0OTQ2MjI.*_ga_CEK2HDTP2T*MTcyNDc1NDc2Mi4zLjEuMTcyNDc1NDkyNy4wLjAuMA..*_ga_2PHR0TFZ1X*MTcyNDc1NDc2Mi40LjEuMTcyNDc1NDkxOC4wLjAuMA..)) eller via mottagningens sida på [1177.se](https://www.1177.se/Stockholm/hitta-vard/kontaktkort/H2-NeuroLab/).

Kontakta **patientnämnden** i din region.

1. Vid **mottagandet av klagomål registreras och dokumenteras** detta i vårt digitala avvikelsesystem. Detta inkluderar information som kontaktuppgifter, datum och tid för klagomålet, samt en beskrivning av själva klagomålet.
2. **Utredning startas omedelbart:**  En ansvarig person, verksamhetschef eller Praktikertjänst AB utreder klagomålet noggrant för att förstå alla aspekter av problemet. Baserat på utredningen föreslås och genomförs lämpliga åtgärder och lösningar för att bemöta klagomålet. Som klagande är du alltid erbjuden återkoppling från verksamhetschef.
3. En återkoppling om utredning och ev vidtagna åtgärder/problemlösning sker i regel **inom 4 veckor** till den klagande efter inlämnandet av klagomålet.