

Klachtenregeling

Wij doen ons uiterste best om u een goede zorg en hulp te bieden. Toch kan het zijn dat u achteraf niet volledig tevreden bent. Aan uw opmerkingen of klacht wordt een groot belang gehecht enerzijds om onze dienstverlening te verbeteren, anderzijds omdat de tevredenheid van onze patiënten hoog in het vaandel staat. Hier vindt u een aantal mogelijkheden die in het kort weergeven welke wegen u kunt bewandelen.

- Voorleggen aan uw zorgverlener

We adviseren om in eerste instantie een afspraak te maken met degene over wie u niet tevreden bent, bijvoorbeeld de arts of een andere medewerker van de kliniek. Immers als wij niet weten dat u ontevreden bent, dan kan het probleem ook niet worden opgelost.

Ligt hierin niet de oplossing, dan zijn er andere mogelijkheden.

- De interne bemiddelaar

Wij kennen een klachtenbemiddelaar, een tussenpersoon tussen u en degene waar u klacht over gaat. Bij de bemiddelaar kunt u uw probleem uit leggen en toe lichten. De bemiddelaar bespreekt ook met u wat u als gewenste oplossing van de klacht ziet en geeft aan of dit haalbaar of reëel is. Vervolgens bespreekt de bemiddelaar dit met de persoon over wie u klacht gaat. De bemiddelaar onderzoekt verder de mogelijkheid van een oplossing en koppelt dit aan u terug. Dat kan zowel mondeling als schriftelijk en binnen een termijn van 6 weken kunt u een reactie verwachten.

De klachtenbemiddelaar is Michelle Milo. Zij is bereikbaar op telefoonnummer 020-8203465 en via klacht@mcwetering.nl

- Geschillencommissie ZKN

Medisch Centrum Wetering is in het bezit van het kwaliteitskeurmerk van de organisatie Zelfstandige Klinieken Nederland. Hierdoor zijn wij aangesloten bij de geschillencommissie van ZKN. Als u een geschil heeft met een zelfstandige kliniek en u komt er niet uit met de kliniek of de klachtenfunctionaris, dan kunt u aankloppen bij de Geschillencommissie.

De Geschillencommissie kan een beslissing vellen over zaak en/of personenschade die betrekking hebben op de totstandkoming of de uitvoering van een gesloten overeenkomst. Dit kan tot een bedrag van maximaal € 25.000.

De Geschillencommissie brengt een bindend advies uit of bevordert een schikking

tussen de cliënt en de zelfstandige kliniek. Een laagdrempelige rechtsgang die geschillen tussen cliënten en klinieken op een goedkope, snelle en eenvoudige manier uit de wereld kan helpen.

De Geschillencommissie voldoet aan de erkenningseisen van de overheid. Dit betekent dat u kunt rekenen op een goede procedure en een onpartijdige beslissing.

Bij de aanvang van een geschilprocedure is de klagende cliënt een klachtengeld verschuldigd. Ook dient hij het eventueel onbetaalde gedeelte van de rekening in depot te storten.

U kunt met deze geschillencommissie contact opnemen via:

De Geschillencommissie

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

Telefoon: 070-3105310

Maandag tot en met donderdag 9.00-15.00 uur, vrijdag 10.00-14.00 uur. Feestdagen uitgezonderd.

www.degeschillencommissie.nl

- Zorgbelang

Voor kosteloze informatie, advies en hulp bij het indienen van een klacht kunt u contact opnemen met de patiëntenbelangenorganisatie Zorgbelang. Er zijn verschillende regionaal werkende organisaties van Zorgbelang. De meeste hebben een aparte afdeling Informatie en Klachtenopvang.

Uitgebreide informatie en adressen vindt u op www.zorgbelang-nederland.nl

- Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ)

De inspectie voor de Gezondheidszorg is een overheidsorganisatie die toezicht houdt op de kwaliteit van de zorg. Het is eigenlijk geen echte klachteninstantie, maar een patiënt kan er zijn klacht wel melden. De inspectie bekijkt de melding en weegt of er eventueel structureel iets mis is. In dat geval volgt er een uitgebreider onderzoek. De indiener van de melding ontvangt doorgaans wel bericht, maar is verder geen partij.

U kunt contact op nemen via het algemene meldpunt:

Meldpunt Inspectie voor de Gezondheidszorg en Jeugd

Postbus 2115

3500 GC Utrecht

T: 088-1205000

E: meldpunt@igj.nl

- Tuchtcollege

Het tuchtcollege toets of een individuele zorgverlener (bijvoorbeeld een arts of een verpleegkundige) volgens de normen en kwaliteitsmaatstaven van het beroep zorgvuldig heeft gehandeld. Het tuchtcollege bestaat uit vertegenwoordigers van de beroepsgroep en juristen.

De klacht moet gaan over het handelen van een individuele zorgverlener (uit een van de in de wet BIG genoemde beroepsgroepen) en wordt schriftelijk ingediend. De aangeklaagde schrijft een verweerschrift; de klager kan daar weer op reageren. Partijen worden eventueel ook gehoord tijdens een zitting van het tuchtcollege.

Oordeelt de tuchtcommissie de klacht gegrond, dan kan dit leiden tot een waarschuwing, berisping, geldboete, schorsing of ontzegging van de bevoegdheid om het beroep uit te oefenen.

De procedure via het tuchtcollege duurt doorgaans tenminste 6 maanden en is kosteloos, behalve de kosten van eventuele bijstand die de klager zelf inroept. Klagers laten zich vaak bijstaan door een advocaat, maar dat is niet verplicht.

Uitgebreidere informatie vindt u ook op de website www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl

Regionaal Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg Amsterdam
(voor regio Noord-Holland en Utrecht)

Postbus 84500

1080 BN Amsterdam

T: 088-3712500 op werkdagen van 9.00-17.00 uur

- Tips bij het indienen van een klacht

Dien uw klacht bij voorkeur schriftelijk in. Per brief of e-mail (klacht@mcwetering.nl) en beschrijf de klacht zo duidelijk mogelijk, met vermelding van de betrokken personen, het tijdstip en de aard van de gedraging.

Indien van toepassing, voeg een kopie van relevante documenten toe om uw klacht te onderbouwen.

Geef aan wat u van de ander eist, indien van toepassing.

Bewaar alle correspondentie, inclusief de ontvangstbevestiging en de uiteindelijke afhandeling.

- Tot slot

Houdt u tot slot rekening met de volgende punten:

- Uw zorgverlener vindt het belangrijk dat u tevreden bent over zijn geleverde zorg.

Wanneer u open bent over uw ervaringen, helpt u uw zorgverlener dit doel te realiseren.

- Het samen met een klachtenfunctionaris werken aan het oplossen van uw klacht zorgt er niet voor dat u uw recht op het indienen van een klacht bij de geschillencommissie of

een andere instantie vervalt.

- Mocht u een geschil indienen, dient u rekening te houden met een termijn van 6 maanden waarbinnen de geschillencommissie tot een uitspraak komt. U wordt in dat geval verzocht om de geschillencommissie inzage te geven in uw medisch dossier.