

Algemeen

Klachtenregeling

Kliniek Lange VoorhouT

Kliniek
Lange VoorhouT

INLEIDING

Alle medewerkers van Kliniek Lange VoorhouT doen hun uiterste best om u goede zorg en hulp te bieden.
Toch kan het zijn dat u achteraf niet volledig tevreden bent over de behandeling. Aan uw opmerkingen of klacht wordt groot belang gehecht, enerzijds om de zorgverlening te verbeteren, anderzijds omdat de tevredenheid van patiënten bij ons hoog in het vaandel staat.
In deze brochure kunt u lezen wat u kunt doen met uw opmerkingen of klacht.

VOORLEGGEN AAN UW ZORGVERLENER

Wanneer u niet geheel tevreden bent over een behandeling, is het raadzaam hier niet mee rond te blijven lopen.
Veel klachten zijn gebaseerd op miscommunicatie of een verschillend verwachtingspatroon.
Uw zorgverlener stelt het in zo'n situatie op prijs, dat u contact opneemt met degene die u heeft behandeld, zodat hij of zij in de gelegenheid is om uw onvrede weg te nemen.
Dit is een zeer directe manier en gaat niet iedereen even gemakkelijk af. Als uw medisch specialist echter niet weet dat u ontevreden bent, kan hij of zij ook niet proberen uw klacht op te lossen.
De ervaring leert echter dat een groot deel van de klachten op deze manier verholpen kunnen worden.

KLACHTENFUNCTIONARIS

Mocht u er samen met uw zorgverlener niet uitkomen, dan heeft u de mogelijkheid om uw klacht voor te leggen aan de klachten-functionaris. Een klachtenfunctionaris is een onafhankelijke

professionele bemiddelaar, die samen met u en uw zorgverlener kan werken aan een oplossing.
Kliniek Lange VoorhouT heeft voor het behandelen van klachten een overeenkomst gesloten met KlachtConsult. Wanneer u een klacht indient, wordt ernaar gestreefd om binnen 6 weken tot een oplossing te komen.
Indien u contact wilt opnemen met de klachtenfunctionaris, dan kunt u dit kenbaar maken door het contactformulier in te vullen en op te sturen.

GESCHILLENCOMMISSIE

Indien u er samen met de klachten-functionaris en uw zorgverlener niet uitkomt, kunt u contact opnemen met de geschillencommissie. Deze geschillencommissie is een onafhankelijke organisatie die een uitspraak doet over de gegrondheid van een klacht, in bepaalde gevallen kan de geschillencommissie een schadevergoeding toekennen.
Kliniek Lange VoorhouT heeft voor het behandelen van geschillen een overeenkomst gesloten met Stichting Geschillencommissie EZa.
De geschillencommissie bestaat uit een voorzitter (jurist) en twee leden van wie één met een medische achtergrond. Wanneer een geschil wordt ingediend zal onderzoek worden gedaan naar de oorzaken van de klacht. Afhankelijk van de aard van het geschil wordt door de voorzitter bepaald hoe de commissie tot een uitspraak komt.

Meer informatie over de werkwijze van de geschillencommissie kunt u vinden op de website:
www.geschillencommissie-EZa.nl

Tevens staat hier informatie over hoe u een geschil kunt indienen.

TOT SLOT

Houdt u tot slot nog 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 om dit doel te realiseren.

Het samen met een klachtenfunctionaris werken aan het oplossen van uw klacht, zorgt er niet voor dat uw recht tot het indienen van een geschil vervalt.

Mocht u een geschil indienen, dan dient u rekening te houden met een termijn van 6 maanden waarbinnen de geschillencommissie tot een uitspraak komt.

Om gedegen onderzoek te doen kan het noodzakelijk zijn uw medisch dossier te raadplegen, waarvoor vooraf schriftelijke toestemming zal worden gevraagd.

Bij de behandeling van uw klacht kunt u zich altijd laten bijstaan door derden. De eventuele kosten van deze bijstand zijn voor *uw* rekening, de klachtenregeling zelf is kosteloos.

Getracht wordt de klacht in een zo kort mogelijke tijd te behandelen.

STAPPENPLAN KLACHT INDIENEN

Wanneer u een klacht in wil dienen dan doet u dat volgens onderstaand stappenplan:

STAP 1 - MELDEN AAN DE KLINIEK LANGE VOORHOUT

- De patiënt dient de klacht eerst voor te leggen aan de zorgverlener, zodat er overleg tussen patiënt en arts plaatsvinden en beide partijen mogelijk tot een oplossing kunnen komen.
- U kunt hiervoor het contact formulier in deze folder invullen en opsturen.
- Binnen twee weken krijgt u van ons een ontvangst-bevestiging en wordt u nader geïnformeerd.

STAP 2 - KLACHTENFUNCTIONARIS

- Wanneer de patiënt en zorgverlener er samen niet uitkomen, heeft de patiënt de mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de klachtenfunctionaris.
- Deze klachtenfunctionaris is een onafhankelijke professionele bemiddelaar, die samen met de patiënt en de zorgverlener kan werken aan een oplossing.

STAP 3 - GESCHILLENCOMMISSIE

- Indien de patiënt er samen met de klachtenfunctionaris en de zorgverlener niet uitkomt, kan de patiënt contact opnemen met de Geschillencommissie.
- De geschillencommissie is een onafhankelijke organisatie die een uitspraak doet over de gegrondheid van een klacht.

Kliniek Lange VoorhouT



Braillelaan 6
2289 CM Rijswijk
T 070 363 1902
F 070 9594
E info@klinieklangevoorhout.nl
www.klinieklangevoorhout.nl

zkn
ZELFSTANDIGE KLINIEKEN NEDERLAND

Kliniek Lange VoorhouT

CONTACT FORMULIER

Datum: .....

Naam: .....

Geboortedatum: .....

Adres: .....

Postcode: .....

Plaats: .....

Telefoonnr: .....

Emailadres: .....

Zorgverlener: .....

Omschrijving van de klacht:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

U kunt dit formulier sturen naar:

Kliniek Lange VoorhouT
o.v.v. klacht contactformulier
Braillelaan 6
2289 CM RIJSWIJK
info@klinieklangevoorhout.nl