

Patiëntinformatie klachtenregeling

Inleiding

De medewerkers van Statenkliniek doen hun uiterste best om u goede zorg en hulp te bieden. Toch kan het zijn dat u achteraf niet volledig tevreden bent over een behandeling. Aan uw opmerkingen of klacht wordt een groot belang gehecht. Allereerst omdat Statenkliniek het belangrijk vindt, dat u geheel tevreden bent. Daarnaast biedt dit de mogelijkheid om de zorgverlening te verbeteren. In deze brochure leest u wat u kunt doen met uw klacht of opmerkingen.

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. De ervaring heeft geleerd dat een groot deel van de klachten op deze manier verholpen kan worden.

Klachtenfunctionaris

Mocht u er samen met uw zorgverlener niet uitkomen, dan heeft u de mogelijkheid om uw klacht voor te leggen aan de klachtenfunctionaris. Een klachtenfunctionaris is een onafhankelijke professionele bemiddelaar, die samen met u en uw zorgverlener kan werken aan een oplossing. 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 het klachtenformulier invullen dat eveneens op onze website staat.

Geschillencommissie

Indien u er samen met de klachtenfunctionaris 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. Uw zorgaanbieder 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 vervalst.
- Mocht u een geschil indienen, dan 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.

Klachtenformulier (ook te vinden op www.statenkliniek.nl)

Klachtenformulier voor de patiënt

U kunt het ingevulde formulier per email of post zenden. Wij nemen daarna contact met u op.

E-mail: info@statenkliniek.nl

Post:

Stichting Statenkliniek
T.a.v. Klachtenfunctionaris
Frankenslag 357
2582 HP Den Haag

Uw gegevens (degene die de klacht indient)

Naam:	
Geslacht:	M / V
Adres:	
Postcode en woonplaats:	
Telefoonnummer:	
E-mailadres:	

Gegevens van de patiënt (dit kan iemand anders zijn dan degene die indient)

Naam van de patiënt:	
Geboortedatum patiënt:	
Relatie tussen de indiener en de patiënt (bijv. ouder, echtgenote):	

Aard van de klacht

Datum gebeurtenis:	
Tijdstip:	

De klacht gaat over (meerdere keuzes mogelijk):

- medisch handelen van medewerker
- bejegening door medewerker (de manier waarop de medewerker tegen u praat of met u omgaat)
- organisatie praktijk (de manier waarop diverse zaken in de praktijk geregeld zijn)
- administratieve of financiële afhandeling
- iets anders

