DC Klinieken

Klachtenregeling

Klachtenregeling
DC Klinieken

maart 2024

www.dcklinieken.nl

DC Klinieken

Klachtenregeling DC Klinieken

(deze regeling sluit aan bij de Wet Kwaliteit, klachten en geschillen zorg, in werking getreden op 1 januari 2016)

Waarom een Klachtenregeling?

Onvrede vroegtijdig horen, ervoor openstaan en er iets aan doen. Daar heeft iedereen baat bij. In deze regeling leest u hoe DC Klinieken het haar bezoekers mogelijk maakt een ervaring/klacht laagdrempelig te melden.

Wie kan een melding doen?

Bezoekers van DC Klinieken kunnen een melding doen van een ervaring of een klacht. Klachten over de directe patiëntenzorg kunnen alleen worden ingediend door de patiënt, een vertegenwoordiger van de patiënt of een nabestaande van de overleden patiënt.

Een melding van een ervaring of een klacht kan bijvoorbeeld gaan over een of meer van de volgende aspecten:

- medisch-inhoudelijk of verpleegkundig;
- communicatie;
- organisatie;
- facilitair;
- financieel.

Een klacht kan ook gaan over de weigering om een persoon als vertegenwoordiger van de patiënt te beschouwen. Het kan zijn dat een klacht door verloop van tijd niet meer goed is te beoordelen. Als dat het geval is, brengen we u hiervan op de hoogte en leggen we uit waarom we de klacht niet meer kunnen beoordelen.

Doel van de Klachtenregeling

- Rechtdoen aan de individuele klager: het bieden van de mogelijkheid om onvrede te uiten en het wegnemen ervan.
- Het bereiken van een voor u en DC Klinieken bevredigende oplossing en daarmee het bewaren en zo nodig herstellen van de vertrouwensrelatie.
- Het leren van klachten en, door het nemen van adequate maatregelen, het voorkomen van nieuwe klachten. Daarmee verbeteren we de kwaliteit van zorg.

De verschillende wegen

De volgende routes van klachtbehandeling zijn mogelijk:

1. Direct bespreken
2. Voorleggen aan de klachtenfunctionaris
3. Klacht indienen bij directie DC Klinieken
4. Indienen verzoek tot schadevergoeding
5. Als een klacht uitmondt in een geschil:
   voorleggen aan de Externe Geschillencommissie Zelfstandige Klinieken

1. Direct bespreken

Een klacht kan vaak snel en gemakkelijk worden opgelost door deze te bespreken met de persoon om wie het gaat of met de leidinggevende van zijn of haar afdeling. Komt u er op deze manier niet uit, dan kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris.

2. Voorleggen aan de klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris van DC Klinieken is onafhankelijk en onpartijdig en kan adviseren en bemiddelen bij een klacht. De klachtenfunctionaris probeert samen met u tot een oplossing te komen.

Hoe kunt u een klacht indienen/melding doen bij de klachtenfunctionaris?

Via het *klachtenformulier*

Contactgegevens klachtenfunctionaris:

Telefoon: 088 0100 999

224_2603

Mail: *klachtenfunctionaris@dcklinieken.nl*
Post: **DC Klinieken** t.a.v. Klachtenfunctionaris
Antwoordnummer 1271, 1110 WB Diemen

Klachtbehandeling door de klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris legt binnen vijf werkdagen na ontvangst van de klacht een eerste contact met u door bevestiging van de ontvangst van de klacht of door een persoonlijk telefonisch gesprek. De klachtenfunctionaris heeft de rol van bemiddelaar en spreekt zich niet uit over de gegrondheid van een klacht. Zij past, in overleg met u, hoor en wederhoor toe en verzoekt betrokken medewerker(s) te reageren op de klacht. Medisch specialisten en andere medewerkers van DC Klinieken zijn verplicht hun medewerking hieraan te verlenen en te helpen bij het zoeken naar een oplossing.

Termijn

In beginsel dient DC Klinieken de klacht binnen zes weken na binnenkomst af te handelen. Deze termijn kan eenmaal met vier weken worden verlengd, onder voorwaarde dat u over de reden en de duur van de verlenging wordt geïnformeerd.

Uitkomst

U ontvangt bij voorkeur een schriftelijke mededeling over de afronding van de behandeling van de klacht, waarin is aangegeven waartoe de behandeling van de klacht heeft geleid en welke verbetermaatregelen er eventueel worden genomen.

3. Klacht indienen bij directie DC Klinieken

Bent u met de klachtenfunctionaris niet tot een goede oplossing gekomen, dan kunt u ervoor kiezen om een schriftelijke klacht in te dienen bij de directie van DC Klinieken. De directie wint advies in en deelt haar standpunt met u.

Contactpersoon

Voor informatie over hoe u een klacht kunt voorleggen aan de directie van DC Klinieken kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris (*klachtenfunctionaris@dcklinieken.nl*).

Kosteloos

De klachtenprocedure is kosteloos. Dit geldt niet voor eventuele kosten die u zelf maakt voor het inroepen van een adviseur of advocaat.

4. Verzoek tot schadevergoeding

Denkt u dat u door de behandeling bij DC Klinieken schade heeft geleden? Dan kunt u DC Klinieken per mail of brief aansprakelijk (verantwoordelijk) stellen. Het is belangrijk om daarbij aan te geven wat er is gebeurd en wat de schade is.

Mail: *claim@dcklinieken.nl*

5. Externe Geschillencommissie Zelfstandige Klinieken (ZKN)

Als een klacht na behandeling volgens deze regeling niet naar uw tevredenheid is opgelost en u daarin niet berust, is sprake van een geschil. U kunt dan het geschil voorleggen aan de Externe Geschillencommissie ZKN. U kunt deze commissie ook inschakelen als u het niet eens bent met de afhandeling van een verzoek tot schadevergoeding.

Termijn

U dient de klacht voor te leggen aan de Externe Geschillencommissie ZKN binnen twaalf maanden na de datum waarop u de klacht bij de directie van DC Klinieken indiende. Wordt deze termijn overschreden, dan beoordeelt de Externe Geschillencommissie ZKN of, op grond van de omstandigheden in het specifieke geval, de klacht toch in behandeling kan worden genomen.

Griffiegeld

De Geschillencommissie vraagt € 52,50 griffiegeld. U krijgt dit terug wanneer de commissie u in het gelijk stelt. Meer informatie over de externe geschillencommissie vindt u op *de website van ZKN.*

224_2603

Meer informatie

Vertrouwelijkheid gegevens

De klachtenfunctionaris en andere betrokkenen gaan vertrouwelijk om met uw gegevens. Dient u een klacht in namens een patiënt? Dan is er een getekende *machtiging* van de patiënt nodig. Daarmee krijgt u het antwoord op de klacht en informatie over medische gegevens.

Registratie en bewaartermijn klacht

Uw klacht wordt serieus genomen en geregistreerd. De gegevens worden anoniem verwerkt in overzichten voor het management en de directie van DC Klinieken. De informatie wordt gebruikt ter lering en verbetering van de kwaliteit van zorg en dienstverlening.

Nadat uw klacht is afgerond, worden de gegevens 5 jaar bewaard in het registratiesysteem.

224_2603