Inleiding

De medewerkers van Zipper Clinics 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 een groot belang gehecht, enerzijds om de zorgverlening te verbeteren, anderzijds omdat de tevredenheid van patiënten hoog in het vaandel staat. In deze brochure kunt u lezen wat u kunt doen met uw klacht of opmerkingen.

Voorleggen aan uw zorgverlener

In eerste instantie kunt u contact opnemen met uw medisch specialist. Hij of zij stelt het op prijs de gelegenheid te krijgen de oorzaak van uw klacht met u te bespreken. Dit is een zeer directe manier en gaat niet iedereen even gemakkelijk af. Maar als uw medisch specialist niet weet dat u ontevreden bent, kan hij of zij ook niet proberen uw klacht op te lossen. De ervaring heeft geleerd dat een groot deel van de klachten op deze manier verholpen kan worden.

Stichting Klachtencommissie EMS

Wanneer u er samen met uw medisch specialist niet uit bent gekomen, kunt u contact opnemen met de klachtencommissie. Uw zorgaanbieder heeft voor het behandelen van klachten een overeenkomst gesloten met Stichting Klachtencommissie Extramurale Medisch Specialistische Zorg (EMS). Dit is een onafhankelijke professionele organisatie die namens uw zorgverlener klachten in behandeling neemt. De klachtencommissie bestaat uit een voorzitter (jurist) en twee leden van wie één met een medische achtergrond.

Indienen van een klacht

Wanneer u wilt dat de klachtencommissie uw klacht in behandeling neemt, kunt u het contactformulier op de laatste bladzijde invullen en opsturen. Binnen twee weken krijgt u een ontvangstbevestiging met de mededeling of uw klacht in behandeling kan worden genomen. Let u bij het indienen van uw klacht er op dat de klachtencommissie niet bevoegd is een schadevergoeding toe te kennen. Een verzoek daartoe zal rechtstreeks doorgestuurd worden naar uw zorgverlener.

De klachtencommissie

Wanneer de klachtencommissie een klacht ontvangt, zal deze een onderzoek starten naar de oorzaken van de klacht. Beide partijen zullen hierbij worden gehoord. Horen gebeurt schriftelijk of mondeling, dit naar het oordeel van de klachtencommissie. Tijdens een zitting van de klachtencommissie wordt het onderzoek afgerond met een officiële uitspraak. Deze uitspraak bestaat uit een oordeel over de gegrondheid van uw klacht en een advies ter verbetering van de zorgverlening.

Tot slot

Houdt u tot slot nog rekening met de volgende punten:

Om een gedegen onderzoek te doen kan het noodzakelijk zijn uw medisch dossier te raadplegen. Hiervoor zal van te voren schriftelijk toestemming 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. Om niet aan kwaliteit in te leveren dient u tenminste rekening te houden met een periode van 3 maanden.

Mocht u naar aanleiding van deze folder nog vragen hebben, dan kunt u contact opnemen met de Stichting Klachtencommissie EMS, ons adres vindt u op de volgende pagina.

Contactformulier

Datum: …… / …… / ……

Uw naam: ……

Geboortedatum: …… / …… / ……

Woonadres: ……

Postcode en plaats: ……

Telefoonnummer: ……

Naam zorgverlener: ……

Omschrijving van de klacht:

……
……
……
……
……
……
……
……
……
……
……

U kunt dit formulier (eventueel met begeleidend schrijven) sturen naar:

Stichting Klachtencommissie EMS
Zusterplein 22
3703 CB Zeist

Klachtencommissie EMS

Klachtenregeling

ZIPPER CLINICS