

Patiëntinformatie klachtenregeling

Inleiding

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

Voorleggen aan uw zorgverlener

Wanneer je 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. Jouw zorgverlener stelt het in zo'n situatie op prijs, dat je contact opneemt met degene die je heeft behandeld, zodat hij of zij in de gelegenheid is om de onvrede weg te nemen. De ervaring heeft geleerd dat een groot deel van de klachten op deze manier verholpen kan worden.

Klachtenfunctionaris

Mocht je er samen met de zorgverlener niet uitkomen, dan heb je de mogelijkheid om jouw klacht voor te leggen aan de klachtenfunctionaris. Een klachtenfunctionaris is een onafhankelijke professionele bemiddelaar, die samen met jou en jouw zorgverlener kan werken aan een oplossing. Wanneer je een klacht indient, wordt ernaar gestreefd om binnen 6 weken tot een oplossing te komen.

Indien je contact wilt opnemen met de klachtenfunctionaris, dan kun je een e-mail sturen naar info@zipperclinics.nl t.a.v. de Klachtenfunctionaris.

Geschillencommissie

Indien je er samen met de klachtenfunctionaris en zorgverlener niet uitkomt, kun je 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.

De 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 kun je vinden op de website www.geschillencommissie-EZa.nl. Tevens staat hier informatie over hoe je een geschil kunt indienen.

Tot slot

Houdt tot slot nog rekening met de volgende punten:

- De zorgverlener vindt het belangrijk dat je tevreden bent over zijn geleverde zorg. Wanneer je open bent over jouw ervaringen, help je jouw zorgverlener om dit doel te realiseren.
- Het samen met een klachtenfunctionaris werken aan het oplossen van de klacht, zorgt er niet voor dat jouw recht tot het indienen van een geschil vervalt.
- Mocht je een geschil indienen, dan dien je rekening te houden met een termijn van 6 maanden waarbinnen de geschillencommissie tot een uitspraak komt. Je wordt in dat geval verzocht om de geschillencommissie inzage te geven in jouw medisch dossier.