

Klachtenregeling Polikliniek Proktovar

Inleiding:

De medewerkers van de Polikliniek Proktovar 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 dit document 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.

Wanneer u er samen met uw medisch specialist niet uit bent gekomen, kunt u contact opnemen met de interne klachtencommissie van de Polikliniek Proktovar en uw klacht indienen. Deze commissie bestaat uit minimaal 3 leden: een medisch specialist en twee inhoudsdeskundige medewerkers. Zij behandelen uw klacht vertrouwelijk en zullen de uitspraak met u bespreken.

Externe klachtencommissie:

Mocht u niet tevreden zijn met de uitspraak, dan kunt u contact opnemen met de externe klachtencommissie. Deze onafhankelijke commissie bestaat uit een voorzitter (notaris) en twee leden van wie één met een medische achtergrond. Wanneer u wilt dat de klachtencommissie uw klacht in behandeling neemt, kunt u het contactformulier op de achterzijde van dit formulier invullen en opsturen. Binnen twee weken krijgt u een ontvangstbevestiging met de mededeling of uw klacht in behandeling kan worden genomen.

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 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.