

KLACHTENREGELING

Bij gezondheidscentrum Wantveld werken zorgverleners van verschillende disciplines samen. Ze doen dat met kennis van zaken en groot enthousiasme. En ze doen dat in overleg met de cliënt. Goede zorg staat voorop, opdat u tevreden bent. In de meeste gevallen is dat ook zo. Maar wat kunt u doen als u niet tevreden bent? Dan kunt u gebruik maken van de klachtenregeling van gezondheidscentrum Wantveld.

De klachtenregeling

De klachtenregeling biedt cliënten de mogelijkheid om gevoelens van onvrede over de zorg kenbaar te maken aan het gezondheidscentrum. Cliënten hebben recht op een reactie. Gezondheidscentrum Wantveld neemt uw klacht serieus en spant zich in om het vertrouwen te herstellen.

Welke klachten?

Cliënten kunnen een klacht indienen over gezondheidscentrum Wantveld en de gedragingen van hulpverleners of medewerkers. Een klacht kan bijvoorbeeld betrekking hebben op een medische behandeling, maar ook op de manier waarop u bejegend bent.

Hoe kunt u een klacht uiten?

Voor het uiten van een klacht bestaan de volgende mogelijkheden:

- **Uw klacht bespreken met de zorgverlener zelf**

Meestal leidt het tot een bevredigende oplossing als u rechtstreeks met de zorgverlener of medewerker spreekt op wie uw

klacht betrekking heeft. Een gesprek met hem of haar is de eenvoudigste manier.

- **Uw klacht bespreken met de ombudsvrouw**

Misschien vindt u het vervelend om uw klacht te bespreken met de betrokkene. Of u hebt dat al gedaan, maar bent ontevreden over het resultaat. In dat geval kunt u uw klacht bespreken met de ombudsvrouw van het gezondheidscentrum. Desgewenst kan zij voor u bemiddelen of u adviseren. Uiteraard wordt uw klacht strikt vertrouwelijk behandeld. Het telefoonnummer van de ombudsvrouw is 071 – 361 24 31.

- **Uw klacht bespreken met de directeur**

U kunt uw klacht ook bespreken met de directeur van het gezondheidscentrum. De directeur kan voor u bemiddelen of u adviseren bij de stappen die u kunt nemen. Uiteraard wordt uw klacht strikt vertrouwelijk behandeld.

- **Uw klacht voorleggen aan de klachtencommissie**

U kunt uw klacht ook schriftelijk indienen bij de Klachtencommissie Eerstelijnsgezondheidszorg Rijnland & Midden - Holland. Het adres van de klachtencommissie is: Postbus 11088, 2301 EB Leiden. Let u erop dat uw klacht in ieder geval bevat: uw naam en adres, het onderwerp van uw klacht, uw bezwaren, en de naam van de verantwoordelijke persoon of instantie. Na ontvangst van de klacht informeert de commissie u over de verdere gang van zaken.

De klachtencommissie

De klachtencommissie bestaat uit vijf onafhankelijke leden, die niet bij het gezondheidscentrum werken. Tot de commissie behoren ook een jurist en een arts. De klachtencommissie doet een gemotiveerde uitspraak. Wanneer daar aanleiding toe is, doet zij aanbevelingen aan de directeur van het gezondheidscentrum. De uitspraak wordt schriftelijk meegedeeld aan klager, aangeklaagde en directeur van het gezondheidscentrum.

Geheimhouding

Op uw klacht is de privacywetgeving van toepassing. Dit betekent dat niet alleen de hulpverleners of medewerkers van het gezondheidscentrum, maar ook de ombudsvrouw en de klachtencommissie verplicht zijn tot geheimhouding. Zonder uw toestemming is inzage in uw dossier niet mogelijk.

Geen kosten

Aan de klachtenregeling van het gezondheidscentrum zijn geen kosten verbonden.

Overige informatie

Voor advies over de afhandeling van een klacht kunt u terecht bij het Informatie- en Klachtenbureau Gezondheidszorg, telefoon 071 – 589 66 20.

versie augustus 2010

KLACHTENREGELING