

# Klachten en geschillen

QUOLE Medisch Centrum Waalre neemt goede zorg serieus en vindt het belangrijk dat patiënten tevreden zijn. Bij QUOLE Medisch Centrum Waalre doen we ons uiterste best om u naar volledige tevredenheid te helpen, vanaf uw eerste contact tot aan uw volledige herstel. Ondanks alle aandacht en inzet kan het gebeuren dat u niet tevreden bent. Het uiten van een klacht en de behandeling daarvan is een recht van de patiënt, zoals is vastgelegd in de Wet klachten, kwaliteit en geschillen zorg (Wkkgz).

De visie van QUOLE Medisch Centrum Waalre ten aanzien van klachten:

- Wij behandelen uw klacht uiterst serieus.
- Indienen van een klacht geeft ons de mogelijkheid om samen met u naar een oplossing te zoeken.
- Naast het bieden van een directe oplossing kan er lering getrokken worden uit de onvrede van patiënten om zodoende continu de kwaliteit van de aangeboden zorg te verbeteren.

## **Wat is een klacht?**

Onder een 'klacht' verstaan wij een uiting van ontevredenheid. Deze kan betrekking hebben op uw behandeling en verzorging, zowel medisch als verpleegkundig, maar ook op de manier waarop u door een medewerker bent bejegend.

### *Klachtenfunctionaris*

Een klacht wordt binnen QUOLE Medisch Centrum Waalre behandeld door de –objectieve- klachtenfunctionaris. Dat is ook uw directe contactpersoon.

## **Wat moet u doen als u een klacht heeft?**

Wij verzoeken u om in eerste instantie de klacht te melden via een –betrokken- medewerker. Belangrijk is dat daar waar de klacht is ontstaan deze ook opgelost wordt, dit kan misschien al zijn d.m.v. het aangaan van een gesprek. Indien u schriftelijk een klacht wilt indienen kunt u dat doen via ons klachtenformulier. Het klachtenformulier kunt u opvragen bij een medewerker. U kunt ons ook per brief op de hoogte stellen van uw klacht.

### *Er wordt contact met u opgenomen*

Zodra wij uw klacht hebben ontvangen, neemt de klachtenfunctionaris zo snel mogelijk contact met u op. Samen gaat u op zoek naar een passende oplossing. Mocht dit traject niet tot tevredenheid leiden dan wordt u de mogelijkheid geboden om uw klacht met de directie te bespreken. Hiervoor wordt zo snel mogelijk met u een afspraak gepland. Alle communicatie verloopt volgens de wettelijk vastgestelde termijnen. Tijdens dit gesprek kunt u zich laten bijstaan door uw raadsman/-vrouw. De kosten van uw raadsman/-vrouw komen voor uw eigen rekening.

### *Als u er met overleg niet uitkomt?*

Indien u niet tevreden bent met de geboden oplossing van de medewerker, de klachtenfunctionaris of de directie, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de externe klachtencommissie. Dit is een onafhankelijke partij, aangesloten bij Zelfstandige Klinieken Nederland (ZKN).

### **Behandeling door de onafhankelijke klachtencommissie van ZKN**

Als u uw klacht voorlegt aan de externe klachtencommissie van ZKN dan zullen zij een overleg plannen met de betrokken partijen. Dit gesprek vindt zo snel mogelijk plaats en in ieder geval binnen 6 maanden nadat u uw klacht kenbaar heeft gemaakt aan QUOLE Medisch Centrum Waalre. Alle afspraken zullen schriftelijk worden vastgelegd. Uiteraard is er na dit traject de mogelijkheid om uw klacht en/of de geboden oplossing te laten toetsen aan een rechter.