

## **Klachten en geschillen**

QUOLE Medisch Centrum Waalre neemt goede zorg serieus en vindt het belangrijk dat patiënten tevreden zijn. Bij 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 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 een directe oplossing bieden kan, 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.

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

Wij verzoeken u om in eerste instantie de klacht te melden via een medewerker (mondeling of schriftelijk). 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.

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

Indien u er met de direct betrokkene(n) en/of manager niet uitkomt, wordt uw klacht voorgeleid aan de interne klachtencommissie. Er is ook een externe klachtencommissie die wordt ingeschakeld indien de interne klachtencommissie niet tot het gewenste resultaat heeft geleid. Tot slot kunnen wij melden dat Medisch Centrum Waalre als lid van Zelfstandige Klinieken Nederland (ZKN) aangesloten is bij de geschillencommissie.

### **Behandeling door de klachtencommissie**

De klacht dient schriftelijk te worden ingestuurd:

Medisch Centrum Waalre  
T.a.v. de klachtencommissie  
Van Dijklaan 9  
5581 WG Waalre

De commissie heeft bij onderzoek uw toestemming nodig om aan de betrokken medewerkers uw klacht voor te leggen en (medische) gegevens op te vragen. Zij zal u vragen de machtiging te ondertekenen. Indien u wenst, kunt u uw klacht mondeling toelichten. Eventueel kunt u zich laten bijstaan door een raadsman/vrouw. Mochten hieraan kosten verbonden zijn, dan komen deze voor uw rekening.

Nadat uw klacht is onderzocht doet de klachtencommissie een uitspraak over de gegrondheid van de klacht. Deze uitspraak is niet bindend. Tegen het oordeel over de gegrondheid van de klacht kan bij de klachtencommissie niet in beroep worden gegaan. De commissie stuurt de uitspraak aan u, aan

de degene over wie u heeft geklaagd en aan de directie van de kliniek. Daarnaast kan zij de directie adviseren maatregelen te treffen om herhaling te voorkomen. In het algemeen worden de klachten binnen 3 maanden afgerond. Daarna ontvangt u binnen 2 weken een reactie van de directie.

**Wie vormen de klachtencommissie?**

De klachtencommissie is samengesteld uit vertegenwoordigers van verschillende disciplines. De commissie heeft de plicht tot geheimhouding. Zij zal op de meest zorgvuldige en onpartijdige wijze met uw klacht omgaan.

**Niet tevreden?**

Indien u het niet eens bent met het oordeel van de klachtencommissie kunt u uw klacht voorleggen bij de geschillencommissie.

**Tot slot**

Wij hopen dat deze informatie overbodig blijkt te zijn en dat u uw contact met Medisch Centrum Waalre als prettig heeft ervaren.