

## KLACHTENREGLEMENT 2017

### *Begrippenlijst*

Voor de toepassing van deze regeling, wordt verstaan onder:

- a. Kliniek: ACIBADEM International Medical Center, Arlandaweg 100, 1043 HP te Amsterdam.
- b. Klacht: een door een patiënt of cliënt naar voren gebracht bezwaar tegen een gedraging van de kliniek of een bij de kliniek werkzaam persoon; onder een gedraging wordt verstaan enig handelen of nalaten, alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor patiënt of cliënt;
- c. Klager: degene aan wie gezondheidszorg is, wordt of zal worden verleend of diens vertegenwoordiger;
- d. Aangeklaagde: De kliniek en uit dien hoofde de Directie van de kliniek of degene die binnen de kliniek werkzaam is, wanneer tegen deze persoon een klacht is ingediend;
- e. Eerst medisch verantwoordelijke medisch specialist: persoon of instantie binnen de kliniek waar een patiënt of cliënt schriftelijk (of mondeling) klachten kan uiten en indienen;
- f. Klachtenfunctionaris extern: de persoon die, daartoe aangesteld door de Directie, zich toelegt op het bieden van ondersteuning en/of bemiddeling bij de aanpak van een klacht en die daarnaast informatie en advies geeft aan de klager;
- g. Geschillencommissie: een voor de klager beschikbare en bereikbare onafhankelijke commissie, die de door de klager bij de commissie ingediende klacht behandelt, als de klager er niet met de kliniek of klachtencommissie uit komt. De Geschillencommissie kan een beslissing vellen over zaak en/of personenschade die betrekking hebben op de totstandkoming of de uitvoering van een gesloten overeenkomst.
- h. Directie: Directie van De kliniek;
- i. Wet: de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)

### *Doelstelling van het klachtenreglement*

De klachtenregeling heeft tot doel:

recht te doen aan klager en aangeklaagde door middel van een zorgvuldige procedure voor ontvangst, bemiddeling en behandeling van klachten van patiënten; de klager bezit het recht te klagen en initieert de klachtenprocedure;

- a. het herstel van de vertrouwensrelatie tussen klager en aangeklaagde te bevorderen, voor zover dit mogelijk en door de klager gewenst is;
- b. nieuwe klachten te voorkomen door het systematisch laten vastleggen en analyseren van gegevens die geleid hebben tot een klacht.

### *Uitgangspunten bij de klachtenregeling*

De klachtenregeling moet laagdrempelig zijn en er moet sprake zijn van een onafhankelijke klachtenbehandeling.

Een klacht wordt in de regel in eerste instantie besproken met degene tegen wie de klacht is gericht. De klachtenbehandeling kan, indien nodig, plaatsvinden op drie niveaus, te weten:

- 1<sup>e</sup> Eerst medisch verantwoordelijke medisch specialist
- 2<sup>e</sup> Klachtenfunctionaris
- 3<sup>e</sup> Geschillencommissie

### *Eerst medisch verantwoordelijke medisch specialist*

De Eerst medisch verantwoordelijke medisch specialist heeft de volgende taken en bevoegdheden:

- het in ontvangst nemen van zowel mondeling als schriftelijk geuite klachten.
- het registreren van klachten.
- het doorverwijzen van de klager/klacht naar de externe klachtenfunctionaris.

### **Klachtenfunctionaris**

De externe klachtenfunctionaris wordt benoemd door de Directie van De kliniek.

De externe klachtenfunctionaris heeft de volgende taken:

- het in ontvangst nemen en registreren van klachten;
- de klager ondersteunen bij de formulering van de klacht;
- het informeren van de klager over de te volgen procedure en de voortgang daarvan;
- het wegnemen van de onvrede bij de klager bijvoorbeeld door bemiddeling tussen klager en aangeklaagde;
- het terugkoppelen van klachten naar de Directie;
- het doen van aanbevelingen aan de Directie op grond van verzamelde gegevens.

De klachtenfunctionaris heeft de volgende bevoegdheden:

- het na schriftelijke toestemming van de klager inzien van het dossier van de klager;
- het oproepen en horen van personen binnen de kliniek die bij de ingediende klacht betrokken zijn;
- doorverwijzing geschillencommissie.

Een verdergaande taak is de behandeling van een klacht, waarbij een oordeel over de gegrondheid van een klacht wordt gevraagd. Eventueel dienen maatregelen te worden getroffen of externe instanties te worden ingeschakeld. Indien de bemiddeling van een klacht niet tot een oplossing van de klacht heeft geleid, kan de patiënt deze schriftelijk voorleggen aan een geschillencommissie.

### **Geschillencommissie**

Indien de klager er met de kliniek en de klachtencommissie niet uit komt, kan de klager een beroep doen op de geschillencommissie. De kliniek wijst klagers op deze mogelijkheid. De Geschillencommissie kan een beslissing vellen over zaak en/of personenschade die betrekking hebben op de totstandkoming of de uitvoering van een gesloten overeenkomst. De Geschillencommissie brengt een bindend advies uit of bevordert een schikking tussen de klager en De kliniek. De kliniek is aangesloten bij Zelfstandige Klinieken Nederland (ZKN) en maakt gebruik van de geschillencommissie van ZKN. De Geschillencommissie voldoet aan de erkenningseisen van de overheid. Dit betekent dat u kunt rekenen op een goede procedure en een onpartijdige beslissing. Bij de aanvang van een geschilprocedure is de klager een klachtengeld verschuldigd. Ook dient hij het eventueel onbetaalde gedeelte van de rekening in depot te storten.

### **Slotbepalingen**

- 1) De klachtenfunctionaris en alle overige personen die zijn betrokken bij de behandeling van een klacht hebben geheimhoudingsplicht.
- 2) De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geëigende instantie om de klacht te laten behandelen, zoals de Inspectie voor de Gezondheidszorg, het Regionaal Tuchtcollege of de civiele of strafrechter.
- 3) Aan de regeling voor klachtenopvang wordt bekendheid gegeven door een passage hierover op te nemen op de website van de kliniek.
- 4) De klachtenprocedure is kosteloos voor de klager, echter het indienen van een klacht bij de geschillencommissie niet.
- 5) Klager en aangeklaagde kunnen zich, indien zij dat wensen, gedurende de hele procedure laten bijstaan door een door hen gekozen persoon. De kosten die het eventuele inroepen van een adviseur of advocaat met zich meebrengt, komen niet voor rekening van De kliniek.
- 6) De Directie draagt zorg voor de randvoorwaarden die benodigd zijn voor het functioneren van de Eerst medisch verantwoordelijke medisch specialist en de externe klachtenfunctionaris.
- 7) Wijzigingen en aanvullingen van deze regeling worden vastgesteld door de Directie.
- 8) In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de Directie van De kliniek.

### **Contactdetails**

U kunt uw klacht schriftelijk indienen door een e-mail te sturen naar: [klachten@acibademimc.com](mailto:klachten@acibademimc.com)

