

Klachten en geschillen

QUOLE Medisch Centrum Waalre neemt goede zorg serieus en vindt het belangrijk dat patiënten tevreden zijn. Bij Quole 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 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. 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 wat u kunt opvragen bij een medewerker, of per brief.

Klachtenfunctionaris

Een klacht wordt binnen Quole behandeld door de klachtenfunctionaris. Dat is ook uw directe contactpersoon.

Als u er met overleg niet uitkomt?

Indien u er met de kwaliteitsfunctionaris niet uitkomt, wordt uw klacht voorgeleid aan de externe klachtencommissie. Dit is een onafhankelijke partij, aangesloten bij Zelfstandige Klinieken Nederland (ZKN).

Behandeling door de klachtencommissie

De klacht dient schriftelijk te worden ingestuurd: Medisch Centrum Waalre T.a.v. de klachtenfunctionaris Van Dijklaan 9 5581 WG Waalre.

De klachtenfunctionaris zal telefonisch contact met u opnemen binnen 2 weken na kenbaar maken van de klacht. Indien nodig zal er een persoonlijk gesprek volgen met 'de klager', de kwaliteitsfunctionaris en een directielid van MCW.

Eventueel kunt u zich laten bijstaan door een raadsman/vrouw. Mochten hieraan kosten verbonden zijn, dan komen deze voor uw rekening.

Mocht ook dit niet tot een voor beide partijen gewenste oplossing komen, zal de klachten verder worden behandeld door de onafhankelijke klachtencommissie van ZKN.

Alle afspraken zullen schriftelijk worden vastgelegd.