



Inleiding

De medewerkers van Optimal Care Pijnklinieken doen hun uiterste best om u goede zorg, kwaliteit en hulp te bieden. Toch kan het zijn dat u achteraf niet volledig tevreden bent over de bejegening of behandeling door de arts of de werknemers van Optimal Care Pijnklinieken.

Onze klachtenregeling draagt eraan bij dat (potentiele) klachten zo vroeg mogelijk worden herkend en op informele wijze worden opgelost en formele klachten worden voorkomen. Ook biedt het Optimal Care belangrijke informatie om de kwaliteit van de zorg te bevorderen.

In deze brochure kunt u lezen wat u kunt doen met uw klacht of opmerkingen.

Voorleggen aan uw zorgverlener

In eerste instantie kunt u contact opnemen met uw medisch specialist. Hij of zij stelt het op prijs de gelegenheid te krijgen de oorzaak van uw klacht met u te bespreken. Dit is een zeer directe manier en gaat niet iedereen even gemakkelijk af. Maar als uw medisch specialist niet weet dat u ontevreden bent, kan hij of zij ook niet proberen uw klacht op te lossen. De ervaring heeft geleerd dat een groot deel van de klachten op deze manier verholpen kan worden.

Voorleggen aan de klachtenfunctionaris

Wanneer u er samen met uw medisch specialist niet uit bent gekomen of u wilt liever met iemand anders praten dat uw zorgverlener, kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris van Optimal Care Pijnklinieken.

Zij zal een afspraak met u maken. Dit kan telefonisch, in een gesprek of anderszins. In deze fase is de ruimte in om samenspraak met u op informele wijze tot een bevredigende oplossing te komen.

Geschillencommissie

Biedt ook dit voor u geen oplossing, dan kunnen wij u informeren over onze geschillencommissie Zelfstandige Klinieken. Bij deze instantie kunt u een formeel standpunt van de zorgaanbieder over uw klacht vragen.

U wordt dan gevraagd uw klacht schriftelijk (per email of anderszins elektronisch of per brief of ons klachtenformulier) met datum verzien aan de klachtenfunctionaris van Optimal Care Pijnklinieken kenbaar moeten maken. Zij kan u eventueel helpen deze op te stellen en u informeren over de stappen die u kunt zetten.

Indienen van een formele klacht

Binnen twee weken krijgt u een ontvangstbevestiging met de mededeling of uw klacht in behandeling kan worden genomen. Let u bij het indienen van uw klacht er op dat de geschillencommissie niet bevoegd is een schadevergoeding toe te kennen. Een verzoek daartoe zal rechtstreeks doorgestuurd worden naar uw zorgverlener.

Wanneer de geschillencommissie een klacht ontvangt, zal deze een onderzoek starten naar de oorzaken van de klacht. Beide partijen zullen hierbij worden gehoord. Horen gebeurt schriftelijk of mondeling, dit naar het oordeel van de geschillencommissie. Tijdens een zitting van de geschillencommissie wordt het onderzoek afgerond met een officiële uitspraak. Deze uitspraak bestaat uit een oordeel over de gegrondheid van uw klacht en een advies ter verbetering van de zorgverlening.

Tot slot

Houdt u tot slot nog rekening met de volgende punten:

Om een gedegen onderzoek te doen kan het noodzakelijk zijn uw medisch dossier te raadplegen. Hiervoor zal van te voren schriftelijk toestemming worden gevraagd. Bij de behandeling van uw klacht kunt u zich altijd laten bijstaan door derden. De eventuele kosten van deze bijstand zijn voor uw rekening, de klachtenregeling zelf is kosteloos. Getracht wordt de klacht in een zo kort mogelijke tijd te behandelen. Om niet aan kwaliteit in te leveren dient u tenminste rekening te houden met een periode van 3 maanden.

Mocht u naar aanleiding van deze folder nog vragen hebben, dan kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris van Optimal Care Pijnklinieken of de Geschillencommissie Zelfstandige Klinieken.

