

Klachtenregeling Echocentrum Inzicht

Bent u niet (helemaal) tevreden? Blijf er niet mee rondlopen!

Vertel ons wat u dwarszit

Het is belangrijk dat u vertrouwen kunt hebben in de kwaliteit van onze zorg en dat u zich prettig voelt in ons centrum. Daarom doen we er alles aan om goede zorg te verlenen en u en uw partner goed te begeleiden.

Zit u toch met vragen? Met twijfels? Bent u ergens ontevreden over? Vertel het ons dan. Liefst zo snel mogelijk, maar ook als u er al een tijdje mee rondloopt. Dan praten we er samen over en proberen we er snel iets aan te doen.

We maken graag een afspraak voor een gesprek

Als u een klacht heeft kunt u dit zelf telefonisch of via het online klachtenformulier aan ons kenbaar maken:

- U kunt contact opnemen met Marleen Braamhaar, zij is de manager van ons centrum, via telefoonnummer 0546-533030
- U kunt hier (<http://www.inzichtalmelo.nl/pdf/Klachtenformulier.pdf>) een klachtenformulier uitprinten en ingevuld verzenden

We vinden het belangrijk om alle tijd te hebben om ongestoord met u te kunnen praten. We maken na ontvangst van uw klacht daarom graag een aparte afspraak met u.

Bemiddeling door een klachtenfunctionaris

Heeft het gesprek met de centrummanager niet het gewenste resultaat of vindt u het lastig om in een gesprek uw kritiek te uiten, zoek dan contact met de onafhankelijke klachtenfunctionaris van het CBKZ (Centraal Bureau Klachtenmanagement in de Zorg). Samen bekijkt u dan de mogelijkheden om tot een goede behandeling van uw klacht te komen. De klachtenfunctionaris bemiddelt tussen u en de medewerker waarover u een klacht heeft. Ook kunt u bij haar terecht voor een advies over of hulp bij de aanpak van uw klacht.

De klachtenfunctionaris is van maandag tot en met vrijdag (van 9.00 tot 12.00 uur en van 13.00 tot 16.30 uur) telefonisch te bereiken op het nummer **088 - 024 51 23**. U kunt ook een mail sturen naar klachtverloeskunde@cbkz.nl.

Voor meer informatie zie ook de website www.klachtverloeskunde.nl.

Geschillencommissie

Als u er met de betrokken zorgverlener en de bemiddeling van de klachtenfunctionaris niet uit komt, kunt u uw klacht voorleggen aan de Geschilleninstantie Verloeskunde. Deze onafhankelijke instantie onderzoekt en beoordeelt of uw klacht gegrond is. Zij doet hierover een bindende uitspraak. Zie www.geschilleninstantieverloeskunde.nl.

Privacy

U kunt er op rekenen dat wij uw klacht serieus nemen en dat we strikt vertrouwelijk omgaan met uw gegevens. Het kan voor het onderzoeken van de klacht noodzakelijk zijn dat de centrummanager en/of de klachtenfunctionaris uw medische gegevens kan inzien. In dat geval vragen wij u hiervoor toestemming. De centrummanager en klachtenfunctionaris hebben dezelfde geheimhoudingsplicht als uw zorgaanbieders.

Wij registreren iedere klacht. De gegevens verwerken we anoniem in overzichten voor het management en de bestuurder. Ook brengen we een anoniem jaarverslag uit aan de Inspectie voor de Gezondheidszorg.

Uw klacht vormt daarmee een belangrijk hulpmiddel ter verbetering van de kwaliteit van onze zorg- en dienstverlening.