

Klachten en geschillen

U mag ervan uitgaan dat wij, artsen van Medisch Centrum Octa, ons vak zo goed mogelijk uitoefenen. Heeft u toch adviezen of klachten over de behandelingen of de manier waarop met u wordt omgegaan, dan is dat goed kenbaar te maken in een gesprek met de behandelend arts.

Volgens de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz) is een zorgaanbieder de eerst aangewezen persoon om zich in te spannen een conflict met een patiënt op te lossen. Daarvoor staat een wettelijke termijn van maximaal 6 weken. Het prettigst is als arts en klager samen het gerezen probleem uit de weg kunnen ruimen.

Klachtenfunctionaris beroepsvereniging

Dus heeft u een klacht over een behandeling of over uw behandelaar en lukt het niet die samen met de betrokken arts op te lossen, dan kunt u contact opnemen met het secretariaat van de vereniging ** waarbij uw behandelaar is aangesloten. Deze klachtenfunctionaris is de persoon die vervolgens met u in contact zal treden. De klachtenfunctionaris kan u helpen uw klacht te formuleren. Soms is het al voldoende dat u uw verhaal kunt vertellen en ziet u af van verdere actie. Soms kan er bemiddeld worden en maakt men met u een afspraak over de vervolgstappen.

Geschilleninstantie

Blijkt het niet mogelijk uw geschil met de betrokken arts met hulp van de klachtenfunctionaris, op te lossen, dan zal de klachtenfunctionaris u verwijzen naar een geschilleninstantie. Deze onafhankelijke instantie behandelt uw klacht uiterst zorgvuldig en vertrouwelijk, onder voorzitterschap van een jurist.

Tuchtcollege en Inspectie Gezondheidszorg (IGZ)

Is er duidelijk sprake van een tuchtwaardige klacht, dan verwijst de klachtenfunctionaris u naar het tuchtcollege van de vereniging waarbij uw behandelaar is aangesloten. Dit college, onder voorzitterschap van een jurist, behandelt ernstige klachten en kan indien nodig de Inspectie voor de Gezondheidszorg inschakelen. In zeer ernstige gevallen kan de klachtenfunctionaris direct melding naar de IGZ doen.

** Beroepsvereniging

Musculo Skeletale Geneeskunde

NVAMG