

Klachtenbeleid V. O. F. Esthetica Medical Clinic

Geldend per December 2017.

Ondanks het streven van Esthetica Medical Clinic naar hoge kwaliteit van veilige, kwalitatieve zorg met een zorgvuldige manier van werken, kan het toch voorkomen dat u, de patiënt, niet tevreden bent over de gang van zaken. Esthetica Medical Clinic is in het kader van de kwaliteit altijd op zoek naar verbetering en staat daarom open voor klachten die de patiënten hebben. Om deze reden is gekozen om het de patiënt zo makkelijk mogelijk te maken om klachten in te dienen. Deze klachten zullen vervolgens volgens onze klachtenprocedure (ook te vinden in de algemene voorwaarden op de website) worden afgehandeld. De feedback zal waar mogelijk benut worden ter verbetering van onze processen binnen de praktijk.

Onze klachtenbeleid draagt eraan bij dat de klachten zo vroeg mogelijk worden herkend en op informele wijze worden afgehandeld. Hiermee willen wij voorkomen dat er formele klachten ontstaan. Mocht het zich echter toch voordoen dat de partijen er onderling of met behulp van de klachtenbemiddelaar niet tot een passende oplossing komen, dan kan de klacht aan een geschillencommissie worden voorgelegd.

Klachtenprocedure:

De klacht kan door de klager voorgelegd worden op drie verschillende manieren:

- 1. Mondeling indienen klacht bij een van de zorgverleners van Esthetica Medical Clinic**

De klager kan de klacht voorleggen aan een van de artsen van Esthetica Medical Clinic. Dit kan mondeling zijn tijdens iedere consult of op (een vrijblijvende) afspraak. De zorgaanbieders kunnen dan in overleg met de patient zoeken naar een geschikte oplossing.

2. Schriftelijk indienen klacht bij een van de zorgverleners van Esthetica Medical Clinic.

De klager kan de klacht schriftelijk, of middels onderstaande klachtenformulier (of via e-mail) voorleggen aan een van de artsen van Esthetica Medical Clinic. De zorgaanbieders kunnen dan in overleg met de patiënt zoeken naar een geschikte oplossing.

3. Indienen klacht bij de klachtenfunctionaris van Esthetica Medical Clinic.

De klager kan de klacht schriftelijk, of middels onderstaande klachtenformulier voorleggen aan de klachtenfunctionaris van Esthetica Medical Clinic. De klachtenfunctionaris zal proberen te bemiddelen in de klacht, deze is onpartijdig en kiest geen partij. De klachtenfunctionaris van Esthetica Medical Clinic is: Mevr. J. Soqi, BSc. Contact: jullieta1@hotmail.com.

Meer uitleg over de klachtenprocedure zijn te vinden in de algemene voorwaarden op de website, maar zijn voor de duidelijkheid ook hieronder beschreven.

Klachtenregeling.

Klachten over de uitvoering van de behandelingsovereenkomst moeten tijdig, volledig en duidelijk omschreven (eventueel schriftelijk) worden ingediend bij een van de zorgverleners van EMC (drs. H. Sadeghi of drs. R. Sakhi) of de klachtenfunctionaris (een onpartijdige klachtenbemiddelaar) van EMC nadat de patiënt de gebreken heeft geconstateerd. Bij het indienen van de klacht is het mogelijk om gebruik te maken van onderstaande klachtenformulier voor de patiënt.

De zorgverleners hebben maximaal 6 weken de tijd om te reageren op uw schriftelijke klacht of klacht per e-mail. De zorgaanbieder mag de behandeling van een klacht eenmalig met 4 weken verlengen. Daarna mag verlengen alleen als de patiënt daarmee instemt.

Mocht de patiënt met de zorgverlener niet een passende oplossing vinden, dan kan gebruik worden gemaakt van de klachtenfunctionaris van EMC. De inzet van de klachtenfunctionaris heeft als doelen het bevorderen van of bijdragen aan:

- Een gelijkwaardige relatie tussen cliënt en zorgaanbieder
- Een effectieve oplossing van problemen tussen cliënt en zorgaanbieder
- Herstel van de relatie tussen cliënt en zorgaanbieder
- Verbetering van de kwaliteit van de zorg
- De kwaliteit van het klachtenmanagement in de zorg, bij de zorgaanbieder en in algemene zin.

Bij de klachtenfunctionaris ingediende klachten worden na ontvangst in behandeling genomen en geregistreerd. De klager ontvangt een bevestiging van de klacht. De

klachtenfunctionaris zal binnen uiterlijk 2 weken gerekend vanaf de datum van ontvangst telefonisch of per e-mail contact opnemen met de klager. Indien de klager kiest voor een keuze van bemiddeling, wordt de zorgverlener door de klachtenfunctionaris op de hoogte gebracht van de klacht en krijgt hij de mogelijkheid verhaal te doen. Er wordt in deze situatie gezocht naar een passende oplossing tussen beide partijen. De klager wordt vervolgens op de hoogte gebracht van de resultaten van het gesprek tussen de zorgverlener en de klachtenfunctionaris. Als de indiener van de klacht tevreden is met het resultaat, is de klacht afgehandeld. In totaal heeft de klachtenfunctionaris 4 weken de tijd om een klacht af te handelen. Eventueel mag deze periode, in overleg met de patiënt eenmalig verlengd worden met 4 weken.

Als de klacht niet in onderling overleg of via de klachtenfunctionaris van EMC kan worden opgelost ontstaat een geschil dat vatbaar is voor de geschillenregeling via de erkende geschilleninstantie (met een klachtencommissie). De klachtencommissie zal volgens haar reglement de klachten in behandeling nemen en daar een oordeel over geven. De zorgaanbieder moet zich houden aan de uitspraak van de geschilleninstantie.

Evaluatie klachten

Voor de verbetering van de kwaliteit en veiligheid van onze zorg is het belangrijk om inzicht te hebben in het aantal, aard en afhandeling van onze klachten. Hierdoor wordt het mogelijk om te leren van onze procedures en de feedback die wij ontvangen van onze patiënten. Dit maakt het voor ons mogelijk om eventuele trends te herkennen, van elkaar te leren en waar mogelijk zaken en procedures verder te verbeteren. Het overzicht van de klachten worden daarom in onze jaarvergaderingen met Emrah Party en andere collegae gebruikt ter evaluatie.

Klachtenformulier Esthetica Medical Clinic

1. Uw gegevens (degene die de klacht indient)

Naam:

Adres:

Postcode en woonplaats:

Telefoonnummer:

2. Gaat de klacht over uzelf ? Ja / Nee

indien 'Nee', ga naar vraag 3. Bij Ja, ga naar vraag 4

3. Gegevens van de patiënt

Naam:

Adres:

Postcode en woonplaats

Telefoonnummer

4. Aard van de klacht

Datum gebeurtenis:

Tijdstip gebeurtenis:

De klacht gaat over:

- Medisch handelen
- Bejegening door medewerker/zorgverlener (manier waarop er met u werd gesproken)
- Organisatie (Emrah Party Hair|Beauty)
- Administratieve of financiële afhandeling
- Resultaat van de behandeling
- behandelruimte/wachtkamer/etc.

Naam van betrokken medewerker(s):

Omschrijving van uw klacht:

Dit formulier kunt u opsturen naar Drs Sadeghi of Drs. Sakhi esthetica.mc@gmail.com. Ook kunt u het uitgeprint overhandigen aan een van onze artsen. De klachtenfunctionaris van esthetica is te bereiken via: jullieta1@hotmail.com.