

Klachtenreglement ASK Gezondheidsmanagement

Indienen van een klacht

ASK Gezondheidsmanagement probeert haar patiënten zo goed mogelijk te ondersteunen en te begeleiden. Het kan echter voorkomen dat u niet tevreden bent over de u geboden dienstverlening. Uw uiting van ontevredenheid of klacht kunt u aan iedere medewerker van ASK Gezondheidsmanagement kenbaar maken. In het geval van een klacht zal de betreffende medewerker eerst zelf proberen de klacht weg te nemen en/of het achterliggende probleem op te lossen. Indien dit niet voldoende is, zal de medewerker u wijzen op de mogelijkheid om bij ASK Gezondheidsmanagement een klacht in te dienen.

Klachten kunnen schriftelijk worden ingediend:

(s.v.p. uw naam, adres, telefoonnummer, werkgever en emailadres vermelden)

ASK Gezondheidsmanagement
t.a.v. de directie
Utrechtseweg 75 A
3702 AA Zeist

Definitie

Een klacht is een uiting van onvrede door een klant (cliënt of werkgever) over de dienstverlening van ASK Gezondheidsmanagement in het algemeen of de handelwijze van een aangesloten behandelaar of een medewerker van ons bedrijf, welke niet na een enkele toelichting of onmiddellijke correctie wordt verholpen.

De klachtregeling is nadrukkelijk niet bedoeld ten behoeve van afhandeling van schadeclaims. Indien een patiënt het niet eens is met het medisch oordeel van de psychiater / psycholoog over de diagnose of behandeling, dan bestaat hiervoor een aparte procedure waarbij een second opinion bij een andere behandelaar gedaan kan worden. ASK Gezondheidsmanagement behandelt geen klachten die zij beschouwt als een verzoek om een second opinion. De behandelaar kan u hierover inlichten. Voor klachten over het medisch handelen van de psychiater kan men zich ook wenden tot het medisch tuchtcollege.

Klachten

Voor een goede en vlotte afhandeling van de klachten zijn in het kwaliteitssysteem van ASK Gezondheidsmanagement de volgende stappen vastgelegd:

1. Wanneer iemand een klacht telefonisch of mondeling meldt, wordt aan hem/haar gevraagd deze schriftelijk te verwoorden. Als een klacht schriftelijk wordt ontvangen, wordt deze meteen naar de directeur gebracht en/of gemaïld.
2. De directeur ontvangt de klachten. De klacht wordt geregistreerd in het klachtenoverzicht van het betreffende jaar.
3. De indiener van de klacht krijgt binnen twee werkdagen een ontvangstbericht, waarin tevens staat aangegeven, hoe de klacht zal worden behandeld en hoe lang de afhandeling van de klacht vermoedelijk zal duren.

4. Afhankelijk van de aard en de ernst van de klacht, wijst de directeur een klachtbehandelaar aan. De directeur is ook bevoegd om klachten zelf af te handelen. De behandelaar analyseert de klacht, waarbij aan de orde komen:

- het beoordelen of de klacht een incident betreft of dat de klacht moet leiden tot een aanpassing in de werkwijze;
- het toepassen van hoor en wederhoor;
- het bepalen of de klacht gegrond of ongegrond is;
- het opstellen van een schriftelijke of mondelinge (re)actie naar de indiener van de klacht.

7. De indiener van de klacht ontvangt binnen maximaal zes weken na het insturen van de klacht een schriftelijke reactie van de behandelaar.

8. Zodra de (vervolg)acties zijn uitgevoerd, wordt de klacht, voor zover die geen medische en/of privacygevoelige informatie bevatten en, voor zover de indiener daarmee instemt, aan de kwaliteitsmanager gestuurd en gearchiveerd. De voortgang van de klacht wordt in het klachtenoverzicht geregistreerd als afgehandeld.

9. De kwaliteitsmanager zal de afgehandelde klachten periodiek analyseren naar aantal, soort, oorzaken, juistheid van afhandeling, en eventuele bijzonderheden. De in het rapport opgenomen aanbevelingen kunnen worden opgenomen in het jaarlijkse kwaliteitsplan, waardoor gelijksoortige klachten kunnen worden verminderd en de tevredenheid over het werk kan toenemen.

10. Beroepsmogelijkheid

Indien u ontevreden blijft en dit binnen een kalendermaand schriftelijk kenbaar maakt aan de directie, dan wordt de klacht opnieuw behandeld. U wordt in de gelegenheid gesteld mondeling (d.w.z. telefonisch of persoonlijk) de klacht nogmaals toe te lichten aan de behandelaar van de klacht. Indien dat door beide partijen nuttig wordt geoordeeld en indien van toepassing vindt de mondelinge toelichting plaats in een gesprek waarbij naast de behandelaar ook de medewerker op wie zich de klacht toespitst aanwezig is.

Schriftelijk wordt vastgelegd dat deze mondelinge procedure heeft plaats gevonden en in welke vorm. Indien u geen gebruik maakt van deze mogelijkheid dan ontvangt u binnen twee kalenderweken een definitieve beslissing van de directie.

11. Onafhankelijke klachtencommissie

Indien nodig gewenst kan een klacht over een arts voorgelegd worden aan een onafhankelijke klachtencommissie. ASK Gezondheidsmanagement is aangesloten bij DOKh. Deze kan u en de arts bijstaan in de afhandeling van de klacht

12. Tuchtcollege (enkel bij klachten jegens psychiater)

Bij een klacht over het handelen van de psychiater en indien u ook na de 1e beroepsmogelijkheid ontevreden blijft dan is er nog een mogelijkheid om de klacht voor te leggen aan de tuchtcommissie.

Tot slot

Indien u nog vragen heeft dan kunt u zich wenden tot de directie van ASK Gezondheidsmanagement op telefoonnummer 088 001 8710.

Wij zijn u graag van dienst.