

Klachtenprocedure

Inleiding

De medewerkers van Eurocept Clinics doen hun uiterste best om goede zorg en ondersteuning te bieden. Toch kan het zijn dat u niet (volledig) tevreden bent over de behandeling of bejegening. In deze procedure leest u hoe u dit kenbaar kunt maken en wat u vervolgens van ons kunt verwachten.

Procedure

1. In gesprek

Gaat er iets mis tijdens uw behandeling of bent u niet tevreden over de geleverde zorg? Dan zijn er verschillende mogelijkheden:

- U kunt uw klacht bespreken met de medewerker of zorgverlener die bij de situatie betrokken is.
- U kunt contact opnemen met de operationeel manager.
- U kunt direct contact opnemen met de klachtenfunctionaris. U hoeft dus niet eerst in gesprek te gaan met de betrokken medewerker.

Vaak kunnen vragen of onduidelijkheden in een gesprek worden opgelost. Ook wanneer er sprake is van een fout of een misverstand, kan een open gesprek helpen om tot een passende oplossing te komen.

Wij stellen het op prijs wanneer u ons laat weten als u niet tevreden bent. Uw ervaringen helpen ons om de kwaliteit van onze zorg verder te verbeteren.

2. Ondersteuning door de klachtenfunctionaris

Komt u er samen niet uit, of wilt u liever direct onafhankelijke ondersteuning? Dan kunt u kosteloos contact opnemen met onze klachtenfunctionaris.

Wat doet de klachtenfunctionaris?

De klachtenfunctionaris kan u helpen de juiste weg te vinden voor het oplossen van uw klacht. De klachtenfunctionaris kan ook tussen u en Eurocept Clinics bemiddelen. Bijvoorbeeld door een gesprek te regelen. Ook kan de klachtenfunctionaris u helpen met praktische tips. Bijvoorbeeld als u uw klacht op papier wilt zetten.

Wat is de positie van de klachtenfunctionaris?

De klachtenfunctionaris is bij de zorgaanbieder in dienst, maar heeft wel een onpartijdige rol. De klachtenfunctionaris luistert naar uw verhaal en probeert te bemiddelen en u te helpen, maar doet geen uitspraak over uw klacht.

Hoe kunt u de klachtenfunctionaris bereiken?



Eurocept Clinics
T.a.v. klachtenfunctionaris
Nieuwendijk 49
5664 HB Geldrop



klacht_clinics@eurocept.nl

3. Schriftelijke klacht

Komt u er met de hulp van onze klachtenfunctionaris niet uit? Dan kunt u schriftelijk een klacht indienen bij de directie van Eurocept Clinics. Ook dit is kosteloos.

Wie kan een klacht indienen?

U kunt een klacht indienen als patiënt, wettelijk vertegenwoordiger van de patiënt, of als nabestaande van een overleden patiënt. Bent u patiënt, maar vindt u het moeilijk om zelf een klacht in te dienen? Dan kunt u iemand machtigen om uw klacht in te dienen. Dat kan bijvoorbeeld uw kind, ouder, familielid of mantelzorger zijn.

Hoe kunt u een klacht indienen?

Eurocept Clinics
T.a.v. klachtenfunctionaris
Nieuwendijk 49
5664 HB Geldrop



klacht_clinics@eurocept.nl

Wat gebeurt er met uw klacht?

Wij streven ernaar om uw klacht binnen 6 weken schriftelijk te beantwoorden. Lukt dit niet, dan informeren wij u hierover en vragen wij om maximaal 4 weken uitstel.

4. Tuchtrecther of geschillencommissie

Bent u niet tevreden over de afhandeling van uw klacht door Eurocept Clinics? Dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Zelfstandige Klinieken. Deze onafhankelijke commissie behandelt geschillen tussen patiënten en zelfstandige klinieken die zijn aangesloten bij Zelfstandige Klinieken Nederland (ZKN).

De commissie beoordeelt het geschil en doet hierover een bindende uitspraak. Ook kan de commissie, indien daar aanleiding voor is, een schadevergoeding toekennen. Meer informatie over de procedure, voorwaarden en eventuele kosten vindt u op

[De Geschillencommissie Zorg - De Geschillencommissie Zorg](#)

Heeft u een klacht tegen een medische beroepsbeoefenaar? Dan kunt u deze klacht indienen bij de Tuchtrecther. Kijk voor meer informatie op [Home | Tuchtcolleges voor de gezondheidszorg](#).