

Klachtenopvang DC|Groep

De diagnostische centra van DC|Groep proberen u zo goed mogelijk te onderzoeken en te informeren. Wij vinden het belangrijk dat u tevreden bent over onze zorg en dienstverlening. Toch is het mogelijk dat er dingen misgaan of anders lopen dan u had verwacht. Dit kan de aanleiding zijn tot een klacht. Het is zowel voor uzelf als voor ons van belang ons te laten weten waarover u niet tevreden bent. Alleen dan bestaat de mogelijkheid om samen met u, naar oplossingen te zoeken en dingen te verbeteren; want van klachten kunnen wij leren. Wij zullen uw klacht altijd serieus nemen en er zorgvuldig mee omgaan.

In ons Klachtenreglement staat beschreven hoe wij omgaan met klachten. Dit reglement voldoet aan de eisen van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector. Het reglement ligt ter inzage bij het management van elk diagnostisch centrum binnen DC|Groep en is tevens te downloaden vanaf de website: www.diagnostischcentrum.com.

Wat is een klacht?

Onder een 'klacht' verstaat DC|Groep een uiting van ontevredenheid. Deze kan betrekking hebben op uw onderzoek, maar ook bijvoorbeeld hoe een medewerker u bejegent. Daarnaast kunt u een klacht indienen over voorzieningen binnen de diagnostische centra. Kortom: een klacht kan betrekking hebben op alle aspecten van uw bezoek aan een van de diagnostische centra binnen DC|Groep.

Het is niet mogelijk bij de Klachtencommissie een schadevergoeding te vragen. Als u DC|Groep aansprakelijk uitsluitend aansprakelijk wilt stellen voor geleden schade, dan kunt u zich richten tot het management van het betreffende diagnostisch centrum.

Wie kan de klacht indienen?

Niet alleen uzelf, maar ook uw familieleden kunnen namens u een klacht indienen. Nabestaanden hebben eveneens de mogelijkheid een klacht naar voren te brengen.

Hoe kunt u de klacht indienen?

1. Wij adviseren u uw klacht in eerste instantie te bespreken met de persoon in kwestie. Een gesprek waarin u duidelijk aangeeft waarover u ontevreden bent, maar waarin u ook een luisterend oor heeft voor de ander, zal tot de meest bevredigende oplossing leiden. U geeft een ander de gelegenheid eventuele tekortkomingen of fouten te erkennen en zo mogelijk te herstellen.
2. Het is ook mogelijk om uw klacht kenbaar te maken aan de klachtenfunctionaris van DC|Groep. Hij of zij bespreekt met u wat u wilt (een bemiddelingsgesprek, of een reactie vragen van de desbetreffende persoon).
3. Als u niet tevreden bent over de gedane pogingen om de klacht op te lossen, of als u geen bemiddeling wenst, dan kunt u zich richten tot de Klachtencommissie van DC|Groep, die de klacht officieel in behandeling neemt. De Klachtencommissie onderzoekt de klacht en oordeelt over de gegrondheid daarvan.

Klachtopvang

Het is mogelijk dat u de klacht met degene op wie de klacht betrekking heeft, net naar tevredenheid kunt oplossen. In dat geval kunt u mondeling ofwel schriftelijk contact opnemen met de klachtenfunctionaris.

De klachtenfunctionaris van DC|Groep heeft een geheimhoudingsplicht tegenover alles wat u vertelt. Alleen met uw toestemming wordt uw klacht bij anderen bekend gemaakt. Er wordt uiteraard zorgvuldig omgegaan met uw persoonsgegevens.

Klachtbemiddeling

De klachtenfunctionaris van DC|Groep kan ook bemiddelen tussen u en degene over wie u een klacht heeft. In overleg met u zal dan uw klachtenbrief worden doorgestuurd naar de persoon in kwestie. De klachtenfunctionaris zal deze persoon dan verzoeken om te reageren op de klacht.

Daarnaast is het mogelijk, wanneer u dat wenst, om een gesprek te organiseren tussen u en degene over wie u geklaagd heeft. De klachtenfunctionaris zal tijdens dit gesprek als onpartijdig gespreksleider aanwezig zijn. Doel van het gesprek is het probleem bespreekbaar te maken en tot een bevredigende oplossing te komen.

Klachtbehandeling via de Klachtencommissie

De derde mogelijkheid is uw klacht officieel te laten behandelen door de Klachtencommissie van DC|Groep. U kunt in de volgende gevallen een beroep doen op de Klachtencommissie van DC|Groep:

- Wanneer direct contact met degene waarover u een klacht heeft niet tot het gewenste resultaat heeft geleid;
- Als klachtbemiddeling niet heeft geholpen;
- Rechtstreeks: wij adviseren u om eerst de hiervoor genoemde stappen te nemen om uw klacht op te lossen. De officiële manier van klachtbehandeling via de Klachtencommissie verloopt namelijk langzamer en is voor alle partijen meer belastend.

Samenstelling Klachtencommissie

Voor de actuele samenstelling van de klachtencommissie van DC|Groep, kijk op www.diagnostischcentrum.com. Het spreekt voor zich dat de leden een geheimhoudingsplicht hebben over alles wat zij over uw onderzoek te weten komen.

Wanneer u kiest om u te laten bijstaan door een raadsman of -vrouw zijn de kosten voor eigen rekening.

Indiening klacht

U dient de klacht schriftelijk (met vermelding van naam, adres en geboortedatum) in bij: Klachtencommissie DC|Groep
Rijswijkseweg 77
2516 EE Den Haag

Het is voor de klachtencommissie noodzakelijk te beschikken over alle relevante informatie met betrekking tot uw klacht. Als u een klacht indient bij de Klachtencommissie, dan hebben de leden hiervan het recht uw (medisch) dossier in te zien. Als u hier bezwaar tegen heeft, dient u dit kenbaar te maken.

Behandeling van een klacht

1. De klachtencommissie onderzoekt u klacht;
2. Binnen 4 maanden na ontvangst van de klacht zal deze commissie u en de persoon over wie u geklaagd heeft, een gemotiveerd oordeel geven over de klacht. Dus: is de klacht gegrond en zo nee, waarom niet? In de brief staan ook de eventuele aanbevelingen van de Klachtencommissie aan het management naar aanleiding van de klacht;
3. Het management wordt op de hoogte gesteld van het oordeel van de Klachtencommissie en krijgt eventuele aanbevelingen om verbeteringen door te voeren;
4. Binnen een maand na ontvangst van een oordeel, ontvangt u een brief van het management. Hierin staat in hoeverre de aanbevelingen van de Klachtencommissie worden opgevolgd.

Externe klachteninstanties

Als u niet tevreden bent over de afhandeling van uw klacht door DC|Groep of wanneer u vindt dat uw klacht door een externe instantie beoordeeld zou moeten worden, dan kunt u zich wenden tot de volgende instanties:

- Informatie- en klachtenbureau Gezondheidszorg (onderdeel van Zorgbelang Zuid-Holland), alleen voor informatie en advies; dit bureau behandelt geen klachten. Telefoonnummer: 0900 – 243 70 70 (€ 0.10 p/minuut);
- Inspectie Volksgezondheid;
- Medisch Tuchtcollege