

Klachtenonderzoekscommissie Ziekenhuizen Oost-Nederland

Inleiding

U wilt uw klacht voorleggen aan de Klachtenonderzoekscommissie Ziekenhuizen Oost-Nederland, een gezamenlijk initiatief van Medisch Spectrum Twente (MST) en Ziekenhuisgroep Twente. De klachtenonderzoekscommissie onderzoekt uw klacht en geeft een zienswijze over de gegrondheid van uw klacht. De behandeling door de klachtenonderzoekscommissie is erop gericht om uw klacht op een goede wijze op te lossen. Dat is zowel voor u als voor de zorgverlener van belang. Voor u omdat er iets gebeurt met uw klacht. Voor de zorgverlener en MST is uw klacht een advies. U geeft immers aan hoe u de zorgverlening ervaart en hoe deze beter zou kunnen.

Waarover kunt u een klacht indienen?

Uw klacht over de zorgverlening van MST kan betrekking hebben op allerlei zaken. U kunt echter bij de klachtenonderzoekscommissie geen klacht indienen die betrekking heeft op de financiële vergoeding die door het ziekenhuis of andere partij in rekening is gebracht of die betrekking heeft op een verzoek om schadevergoeding.

De samenstelling van de klachtenonderzoekscommissie

De klachtenonderzoekscommissie bestaat uit zowel leden werkzaam bij MST en Ziekenhuisgroep Twente als uit externe leden en is onafhankelijk. De persoon over wie u klaagt, mag niet in de klachtenonderzoekscommissie zitten. Hetzelfde geldt voor zijn of haar directe collega's. Zij worden ondersteund door een ambtelijk secretaris.

De behandeling van uw klacht

U moet uw klacht schriftelijk indienen en u ontvangt binnen vijf werkdagen een ontvangstbevestiging met vermelding van een aanspreekpunt en contactgegevens. De klachtenonderzoekscommissie onderzoekt uw klacht. Als de klachtenonderzoekscommissie meer informatie nodig heeft, wordt u hierom gevraagd. Om uw klacht zo goed mogelijk te kunnen behandelen, kan het noodzakelijk zijn dat de leden van de klachtenonderzoekscommissie inzage hebben in belangrijke gegevens, bijvoorbeeld in uw patiëntendossier. Daarvoor wordt dan eerst uw toestemming gevraagd. Uiteraard hebben de leden van de klachtenonderzoekscommissie geheimhoudingsplicht.

De klachtenonderzoekscommissie stelt degene op de hoogte over wie u een klacht heeft ingediend. Hij of zij moet hierop zo spoedig mogelijk schriftelijk reageren. U ontvangt hiervan een afschrift. Wanneer de klacht voldoende informatie bevat en een machtiging voor inzage in het patiëntendossier en andere informatie beschikbaar is, nodigt de klachtenonderzoekscommissie u en de persoon over wie u klaagt uit voor een zitting. U en de persoon over wie u klaagt, hebben dan de gelegenheid te reageren op elkaars standpunt. U wordt beiden in elkaars aanwezigheid gehoord. U kunt tijdens de zitting altijd iemand meenemen, zoals een familielid of adviseur. Vervolgens geeft de klachtenonderzoekscommissie haar zienswijze op de klacht. Hierin beschrijft ze hoe zij tot haar beslissing is gekomen. Een afschrift van deze zienswijze wordt naar klager, aangeklaagde en Raad van Bestuur van MST gezonden.

Het oordeel

In principe ontvangt u binnen zes weken, maar uiterlijk binnen tien weken, het oordeel van de Raad van Bestuur op uw klacht. Indien deze termijn niet voldoende is, dan wordt u hierover geïnformeerd. Het oordeel van de Raad van Bestuur wordt tevens toegezonden aan degene die betrokken is bij de klacht en aan de klachtenonderzoekscommissie.

Klachten van complex medisch-technische aard

Als de klacht naar oordeel van de klachtenonderzoekscommissie van complex medisch-inhoudelijke / technische aard is, dan kan de klachtenonderzoekscommissie u adviseren deze voor te leggen aan een daartoe meer geëigende en beter toegeruste instantie.

De kosten

Aan de behandeling van klachten door de klachtenonderzoekscommissie zijn voor u geen kosten verbonden. Kosten die u eventueel maakt voor een adviseur of anderszins zijn voor uw eigen rekening.

Schadeclaim

Het kan voorkomen dat u meent schade te hebben geleden door verwijtbare fouten van het ziekenhuis. U kunt dan schriftelijk een schadeclaim indienen bij de Raad van Bestuur van MST.

Om een verzoek tot schadevergoeding in behandeling te kunnen nemen dient u in ieder geval aan te geven waarom u meent dat het ziekenhuis verkeerd gehandeld heeft, wanneer u welke schade heeft geleden en tot welke kosten dit heeft geleid.

Klachten over een rekening

Heeft u klachten of vragen over een rekening, dan kunt u een klacht indienen via het formulier voor financiële klachten op onze website.

De Geschillencommissie Ziekenhuizen

Bent u niet tevreden over de uitkomst van de klachtenprocedure, dan heeft u de mogelijkheid uw klacht voor te leggen aan de landelijke geschillencommissie. Deze geschillencommissie doet een bindende uitspraak over de klacht en is bevoegd een schadevergoeding toe te kennen tot een bedrag van € 25.000. Aan dit traject zijn voor u kosten verbonden.

Vragen of meer informatie

Heeft u na het lezen van deze folder vragen over de werkwijze van de klachtenonderzoekscommissie of wilt u meer informatie, dan kunt u contact opnemen met de ambtelijk secretaris van de klachtenonderzoekscommissie. Deze is te bereiken via koc@mst.nl.

Voor advies bij het indienen van een klacht kunt u contact opnemen met het Patiënten Service Centrum in MST, één van onze klachtenfunctionarissen of met het Adviespunt Zorgbelang Overijssel.