

Regeling klachtenopvang patiënten

- 1. Begripsomschrijving**

Voor de toepassing van deze regeling, wordt verstaan onder:

 - a. Diagnostisch Centrum:**
DiaSana;
 - b. Klacht:**
een door een patiënt naar voren gebracht bezwaar tegen een gedraging van het Diagnostisch Centrum of een bij het Diagnostisch Centrum werkzaam persoon; onder een gedraging wordt verstaan enig handelen of nalaten, alsmede het nemen van een besluit dat gevolgen heeft voor patiënt;
 - c. Klager:**
degene aan wie gezondheidszorg is, wordt of zal worden verleend of diens vertegenwoordiger;
 - d. Aangeklaagde:**
Diagnostisch Centrum DiaSana en uit dien hoofde de Raad van Bestuur van het Diagnostisch Centrum of degene die binnen het Diagnostisch Centrum werkzaam is, wanneer tegen deze persoon een klacht is ingediend;
 - e. Manager:**
persoon of instantie binnen het Diagnostisch Centrum waar een patiënt schriftelijk (of mondeling) klachten kan uiten en indienen;
 - f. Klachtenfunctionaris:**
de persoon die, daartoe aangesteld door de Raad van Bestuur, zich toelegt op het bieden van ondersteuning en/of bemiddeling bij de aanpak van een klacht en die daarnaast informatie en advies geeft aan de klager;
 - g. Klachtencommissie:**
een voor de klager beschikbare en bereikbare onafhankelijke commissie als bedoeld in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, die de door de klager bij de commissie ingediende klacht behandelt, onderzoekt en een uitspraak doet over de gegrondheid van de klacht of zo nodig verwijst naar een andere situatie;
 - h. Geschillencommissie:**
een voor de klager beschikbare en bereikbare onafhankelijke commissie, die de door de klager bij de commissie ingediende klacht behandelt, als de klager er niet met het Diagnostisch Centrum of klachtencommissie uit komt. De Geschillencommissie kan een beslissing vellen over zaak en/of personenschade die betrekking hebben op de totstandkoming of de uitvoering van een gesloten overeenkomst. Dit kan tot een bedrag van maximaal € 25.000,--.
 - i. Raad van Bestuur:**
de Raad van Bestuur van Diagnostisch Centrum DiaSana;
 - j. Wet:**
de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector.
- 2. Doelstelling van de klachtenregeling**

De klachtenregeling heeft tot doel:

 - recht te doen aan klager en aangeklaagde door middel van een zorgvuldige procedure voor ontvangst, bemiddeling en behandeling van klachten van patiënten; de klager bezit het recht te klagen en initieert de klachtenprocedure;
 - het herstel van de vertrouwensrelatie tussen klager en aangeklaagde te bevorderen, voor zover dit mogelijk en door de klager gewenst is;
 - nieuwe klachten te voorkomen door het systematisch laten vastleggen en analyseren van gegevens die geleid hebben tot een klacht. U kunt klachten via het e-mailadres klachten@diasana.nl indienen.
- 3. Uitgangspunten bij de klachtenregeling**

De klachtenregeling moet laagdrempelig zijn. Er moet sprake zijn van een onafhankelijke klachtenbehandeling.

Een klacht wordt in de regel in eerste instantie besproken met degene tegen wie de klacht is gericht. De klachtenbehandeling kan, indien nodig, plaatsvinden op drie niveaus, te weten:

 - 1e manager Diagnostisch Centrum DiaSana;
 - 2e klachtenfunctionaris;
 - 3e klachtencommissie.
- 4. Manager**

De Manager heeft de volgende taken en bevoegdheden:

 - het in ontvangst nemen van zowel mondeling als schriftelijk geuite klachten.
 - het registreren van klachten.
 - het doorverwijzen van de klager/klacht naar de klachtenfunctionaris.

5. Klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris wordt benoemd door de Raad van Bestuur.

1. De klachtenfunctionaris heeft de volgende taken:

- a. het in ontvangst nemen en registreren van klachten;
- b. de klager ondersteunen bij de formulering van de klacht;
- c. het informeren van de klager over de te volgen procedure en de voortgang daarvan;
- d. het wegnemen van de onvrede bij de klager bijvoorbeeld door bemiddeling tussen klager en aangeklaagde;
- e. het terugkoppelen van klachten naar de Raad van Bestuur;
- f. het doen van aanbevelingen aan de Raad van Bestuur op grond van verzamelde gegevens.

2. De klachtenfunctionaris heeft de volgende bevoegdheden:

- a. het na schriftelijke toestemming van de klager inzien van het dossier van de klager;
- b. het oproepen en horen van personen binnen het Diagnostisch Centrum die bij de ingediende klacht betrokken zijn;
- c. doorverwijzing klachtencommissie.

3. Een verdergaande taak is de behandeling van een klacht, waarbij een oordeel over de gegrondheid van een klacht wordt gevraagd. Eventueel dienen maatregelen te worden getroffen of externe instanties te worden ingeschakeld. Indien de bemiddeling van een klacht niet tot een oplossing van de klacht heeft geleid, kan de patiënt deze schriftelijk voorleggen aan een klachtencommissie.

6. Klachtencommissie

1. Benoeming en samenstelling

De klachtencommissie wordt ingesteld door de Raad van Bestuur. De Raad van Bestuur benoemt de voorzitter, de vicevoorzitter en de leden van de klachtencommissie.

2. De klachtencommissie wordt gevormd door:

één onafhankelijke voorzitter, niet werkzaam voor of bij Diagnostisch Centrum DiaSana;
één lid, afkomstig uit de kring van huisartsen in het verzorgingsgebied van het Diagnostisch Centrum minimaal één lid met een juridische achtergrond.

Uit de leden van de klachtencommissie, niet werkzaam voor of bij Diagnostisch Centrum DiaSana benoemt door de Raad van Bestuur een vicevoorzitter. De Raad van Bestuur wijst een ambtelijk secretaris aan.

3. De leden van de klachtencommissie worden voor drie jaar benoemd en zijn daarna eenmaal terstond herbenoembaar.

4. Het lidmaatschap van de klachtencommissie is onverenigbaar met het lidmaatschap van de Raad van Bestuur.

De klachtenfunctionaris kan noch lid, noch ambtelijk secretaris van de klachtencommissie zijn.

5. De klachtencommissie heeft de volgende taken.

a. Het op basis van de behandeling van een klacht komen tot een uitspraak over de gegrondheid van de klacht. Van deze uitspraak stelt zij de klager en de aangeklaagde op de hoogte en in afschrift de Raad van Bestuur.

c. Het doen van aanbevelingen aan de Raad van Bestuur ter voorkoming of vermindering van klachten.

6. De klachtencommissie heeft ter uitvoering van haar functie de volgende bevoegdheden.

a. Het inwinnen van informatie, het raadplegen van door de organisatie vastgestelde stukken en regelingen en het inzien van het patiëntendossier, voor zover dit geschiedt met schriftelijke toestemming van de klager of diens wettelijke vertegenwoordiger.

b. Het oproepen en horen van personen binnen het Diagnostisch Centrum die bij de ingediende klacht betrokken zijn.

c. Het raadplegen van deskundigen.

7. Werkwijze klachtencommissie

De klachtencommissie verricht haar werkzaamheden volgens een door haar opgesteld huishoudelijk reglement. Dit reglement en de wijzigingen hierop worden vastgesteld in overleg met de Raad van Bestuur.

De procedure van de klachtbehandeling is vastgelegd in een document dat de klager en aangeklaagde wordt toegezonden na de ontvangst van een klacht.

De klachtencommissie houdt een archief bij van de binnenkomende en uitgaande stukken. De ambtelijk secretaris beheert het archief.

De bewaartermijn van een dossier is ten minste vijftien jaar.

Op dit archief is de Wet Bescherming Persoonsgegevens van toepassing.

8. **Indienen en behandelen van een klacht door de klachtencommissie**
Een klacht wordt schriftelijk ingediend bij de ambtelijk secretaris van de klachtencommissie.
Een klacht wordt behandeld door ten minste drie leden van de klachtencommissie, waaronder de voorzitter.
De aangeklaagde ontvangt een kopie van de schriftelijke klacht.
Een klacht die naar oordeel van de klachtencommissie niet ontvankelijk is, wordt niet in behandeling genomen.
Van het niet behandelen van een klacht wordt, onder vermelding van de reden, schriftelijk mededeling gedaan aan de klager.
Indien een klacht betrekking heeft op een lid van de klachtencommissie zal deze niet deelnemen aan de behandeling van deze klacht.
Zowel klager als aangeklaagde kunnen op grond van feiten of omstandigheden waardoor de onpartijdigheid in twijfel moet worden getrokken bezwaar maken tegen deelneming van een of meerdere leden van de klachtencommissie aan de behandeling van de klacht.
De klachtencommissie komt niet tot een uitspraak dan nadat klager en aangeklaagde in de gelegenheid zijn gesteld mondeling of schriftelijk een toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd.
De klachtencommissie past hoor en wederhoor toe, bij voorkeur in aanwezigheid van klagende en aangeklaagde partij.
9. **Uitspraak klachtencommissie**
De conclusie van de klachtencommissie met betrekking tot de gegrondheid van de klacht, al dan niet voorzien van aanbeveling, wordt schriftelijk en met redenen omkleed ter kennis gebracht van de klager, de aangeklaagde en de Raad van Bestuur, binnen 3 maanden na ontvangst van de klacht. Van deze termijn kan zo nodig met redenen omkleed worden afgeweken. Klager en aangeklaagde worden hiervan op de hoogte gesteld.
De Raad van Bestuur deelt de klager, aangeklaagde en de klachtencommissie binnen 1 maand na ontvangst van de conclusie mede of en zo ja welke maatregelen zullen worden genomen.
Indien de Raad van Bestuur afwijkt van de hierboven genoemde termijn dient hij hiervan gemotiveerd mededeling te doen aan de klager, de aangeklaagde en de klachtencommissie, onder vermelding van de termijn waarop hij zijn standpunt kenbaar zal maken. Deze termijn bedraagt maximaal 2 maanden.
De klachtencommissie doet geen uitspraak over eventuele aansprakelijkheid en/of schadeclaims.
De uitspraak van de klachtencommissie is voor partijen bindend. Er is binnen Diagnostisch Centrum DiaSana geen beroepsmogelijkheid.
10. **Geschillencommissie**
Indien de klager er met het Diagnostisch Centrum en de klachtencommissie niet uit komt, kan de klager een beroep doen op de geschillencommissie. Diagnostisch Centrum DiaSana wijst klagers op deze mogelijkheid.
De Geschillencommissie kan een beslissing vellen over zaak en/of personenschade die betrekking hebben op de totstandkoming of de uitvoering van een gesloten overeenkomst. Dit kan tot een bedrag van maximaal € 25.000,-. De Geschillencommissie brengt een bindend advies uit of bevordert een schikking tussen de klager en Diagnostisch Centrum DiaSana. Een laagdrempelige rechtsgang die geschillen tussen klagers en het Diagnostisch Centrum op een goedkope, snelle en eenvoudige manier uit de wereld kan helpen.
De Geschillencommissie voldoet aan de erkenningseisen van de overheid. Dit betekent dat u kunt rekenen op een goede procedure en een onpartijdige beslissing.
Bij de aanvang van een geschilprocedure is de klager een klachtengeld verschuldigd. Ook dient hij het eventueel onbetaalde gedeelte van de rekening in depot te storten.
11. **Slotbepalingen**
1. De klachtenfunctionaris, de leden van de klachtencommissie en alle overige personen die zijn betrokken bij de behandeling van een klacht hebben geheimhoudingsplicht.
2. De klager behoudt in alle gevallen de mogelijkheid zich te wenden tot een andere daartoe geëigende instantie om de klacht te laten behandelen, zoals de Inspectie voor de Gezondheidszorg, het Regionaal Tuchtcollege of de civiele of strafrechter.
3. Aan de regeling voor klachtenopvang wordt bekendheid gegeven door:
- de regeling is op de website van het Diagnostisch Centrum te raadplegen
- informatie in de wachtkamers
- de medewerkers van Diagnostisch Centrum DiaSana
4. De klachtenprocedure is kosteloos voor de klager, echter het indienen van een klacht bij de geschillencommissie niet.
Klager en aangeklaagde kunnen zich, indien zij dat wensen, gedurende de hele procedure laten bijstaan door een door hen gekozen persoon. De kosten die het eventuele inroepen van een adviseur of advocaat met zich meebrengt, komen niet voor rekening van Diagnostisch Centrum DiaSana.

5. De Raad van Bestuur draagt zorg voor de randvoorwaarden die benodigd zijn voor het functioneren van de kwaliteitsmanager, de klachtenfunctionaris en de klachtencommissie.
6. Wijzigingen en aanvullingen van deze regeling worden vastgesteld door de Raad van Bestuur.
7. In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de klachtencommissie.