

Klachtenregeling DiaSana

1. Begripsomschrijving

Voor de toepassing van deze regeling, wordt verstaan onder:

a. DiaSana:

Diagnostisch Centrum DiaSana B.V.;

b. Klacht:

een door een patiënt naar voren gebracht bezwaar tegen een gedraging van DiaSana of een bij DiaSana 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:

DiaSana en uit dien hoofde de Raad van Bestuur van DiaSana of degene die binnen DiaSana werkzaam is, wanneer tegen deze persoon een klacht is ingediend;

e. Manager:

persoon of instantie binnen DiaSana 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. Geschilleninstantie:

een voor de klager beschikbare en bereikbare onafhankelijke geschilleninstantie, die de door de klager bij de instantie ingediende klacht behandelt, als de klager er niet met DiaSana of klachtenfunctionaris uit komt.

De Geschilleninstantie 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,--.

h. Raad van Bestuur:

de Raad van Bestuur van Diagnostisch Centrum DiaSana B.V.;

i. Wet:

de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

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 twee niveaus, te weten:

1e manager Diagnostisch Centrum DiaSana B.V.;

2e klachtenfunctionaris;

4. Manager

De Manager heeft de volgende taken en bevoegdheden:

- a. het in ontvangst nemen van zowel mondeling als schriftelijk geuite klachten.
- b. het registreren van klachten.
- c. 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 DiaSana die bij de ingediende klacht betrokken zijn;

3. Een verdergaande taak is de behandeling van een klacht, waarbij binnen 6 weken een oordeel over de gegrondheid van een klacht wordt gevraagd. Eventueel dienen maatregelen te worden getroffen of externe instanties te worden ingeschakeld.

6. Geschillencommissie

Indien de klager er met DiaSana en de klachtenfunctionaris niet uit komt, dan is er een geschil en kan de klager een beroep doen op de onafhankelijke geschilleninstantie. Diagnostisch Centrum DiaSana B.V. wijst klagers op deze mogelijkheid.

De Geschilleninstantie geeft een bindend oordeel over het geschil binnen 6 maanden en kan een schadevergoeding toekennen van maximaal € 25.000,--. De Geschilleninstantie brengt een bindend advies uit of bevordert een schikking tussen de klager en Diagnostisch Centrum DiaSana B.V.. Een laagdrempelige rechtsgang die geschillen tussen klagers en DiaSana op een goedkope, snelle en eenvoudige manier uit de wereld kan helpen.

De Geschilleninstantie 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.

7. Slotbepalingen

1. De klachtenfunctionaris 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 strafrechter.

3. Aan de regeling voor klachtenopvang wordt bekendheid gegeven door:

- de regeling is op de website van DiaSana te raadplegen
- informatie in de wachtkamers
- de medewerkers 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 B.V.

5. De Raad van Bestuur draagt zorg voor de randvoorwaarden die benodigd zijn voor het functioneren van de kwaliteitsmanager en de klachtenfunctionaris.

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 klachtenfunctionaris.