

Klachten

De medewerkers en artsen van Rijnstate doen hun best om patiënten, familie en bezoekers zo goed mogelijk te helpen. Toch kunnen er misverstanden ontstaan of gevoelens van onvrede over de behandeling of bejegening. Het is belangrijk dat u dit kenbaar maakt, zodat we samen met u tot een bevredigende oplossing kunnen komen. Ook kunnen wij door uw opmerkingen of klachten onze zorg verbeteren. Hoe een ziekenhuis om moet gaan met klachten is vastgelegd in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg. Doel van de wet is dat klachten laagdrempelig worden opgepakt, waarbij wordt gestreefd naar een oplossing.



Rijnstate

*Neem altijd uw
verzekeringsgegevens
en identiteitsbewijs mee!*

Bent u ontevreden over de behandeling, bejegening of organisatie, dan kunt u dit in eerste instantie het beste bespreken met de betrokken persoon zelf of het hoofd van de afdeling. Zij horen graag waar u tegenaan loopt en een gesprek neemt vaak al veel onvrede weg. Als u dit bezwaarlijk vindt, kunt u voor advies, informatie en/of om een klacht in te dienen contact opnemen met de klachtenfunctionaris.

Klachtenfunctionaris

U kunt uw klacht mondeling, telefonisch, schriftelijk of via het klachtenformulier op onze website www.rijnstate.nl/klacht indienen. Waar u ook voor kiest, de klachtenfunctionaris staat u graag te woord in een persoonlijk gesprek waarin u uw klacht nader toe kunt lichten. Vervolgens stemt zij ook de verdere behandeling van de klacht met u af.

De gegevens die u invult via het klachtenformulier worden alleen gebruikt bij het behandelen van de klacht. Om onderzoek te kunnen doen naar uw klacht en na te gaan welke medewerkers er bij betrokken zijn geweest, heeft de klachtenfunctionaris inzage nodig in de relevante onderdelen van uw medisch dossier. Door uw klacht in te dienen gaan wij er vanuit dat u hier akkoord mee bent.

Wat kunt u bijvoorbeeld van de klachtenfunctionaris verwachten?

U krijgt advies over hoe u de klacht zelf kunt bespreken met de betrokkene(n). De klachtenfunctionaris onderzoekt hoe de klacht is ontstaan en kijkt wat nodig is om de klacht tot tevredenheid op te lossen om herhaling in de toekomst te voorkomen. De klachtenfunctionaris bespreekt uw klacht met verantwoordelijken en koppelt dit naar u terug. De klachtenfunctionaris kan bemiddelen in een gesprek met u en betrokkene(n).

Bent u niet tevreden met de uitkomst (bijvoorbeeld een verontschuldiging of een verbetermaatregel), dan kunt u met haar overleggen welke stappen er nog mogelijk zijn.

Klachtenonderzoekscommissie

Als u niet tevreden bent over de bemiddeling van uw klacht of u wenst geen bemiddeling maar een formele reactie van de Raad van Bestuur, dan kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij de Raad van Bestuur van Rijnstate.

De Raad van Bestuur legt de klacht vervolgens voor aan de klachtenonderzoekscommissie. Deze commissie bestaat uit externe- en interne leden. Zij doet onderzoek naar de klacht door beide partijen te horen en brengt advies uit aan de Raad van Bestuur. U ontvangt daarna een formele reactie van de Raad van Bestuur op uw klacht. Hierbij wordt ook aangegeven of er maatregelen zijn genomen om de kwaliteit van de zorg te verbeteren.

Als u niet tevreden bent over de reactie van de Raad van Bestuur dan heeft u de mogelijkheid om uw klacht voor te leggen aan de externe geschillencommissie. Rijnstate is hiervoor aangesloten bij de Geschillencommissie Ziekenhuizen. Een geschil moet binnen een jaar na het oordeel van Rijnstate zijn voorgelegd aan de Geschillencommissie Ziekenhuizen. De geschillencommissie doet onderzoek naar de klacht en geeft hierover een oordeel.

Schade

Als direct bij binnenkomst van de klacht blijkt dat de klager een financiële vergoeding wenst van geleden schade, dan draagt de Raad van Bestuur de afhandeling van de klacht over aan de aansprakelijkheidsverzekeraar van het ziekenhuis. De aansprakelijkheidsverzekeraar doet namens Rijnstate onderzoek naar de klacht en handelt deze namens het ziekenhuis af. Is er sprake van beperkte materiële schade (denk aan schade aan eigendommen, zoals een bril of prothese), dan kunt u een schadeformulier aanvragen en invullen en naar het ziekenhuis sturen. Dit verzoek wordt door het meldpunt Verzekeringen opgepakt en afgehandeld.

Facturen en vergoedingen

Voor vragen of klachten over facturen en/of vergoedingen kunt u terecht bij het Informatiepunt Financiën. U vindt het Informatiepunt Financiën in de centrale hal van Rijnstate Arnhem. U kunt ook bellen naar 088 - 005 5734.

Meer informatie?

Rijnstate heeft een regeling voor klachtenopvang en -behandeling, waarin de procedure uitgebreid staat beschreven. U kunt deze regeling opvragen bij de klachtenfunctionaris of zelf opzoeken op www.rijnstate.nl/klacht.

Bereikbaarheid klachtenfunctionaris

Telefoon: 088 - 005 7539

E-mail: eharmelink@rijnstate.nl

Klachtenformulier: www.rijnstate.nl/klacht

U kunt natuurlijk ook een brief sturen en richten aan de klachtenfunctionaris:

Klachtenbureau Rijnstate

T.a.v. klachtenfunctionaris

Postbus 9555

6800 TA Arnhem

Bij Rijnstate kunt u telefonisch en voor de meeste specialismen via www.rijnstate.nl uw afspraak maken.

Rijnstate,
uw ziekenhuis in de regio
Arnhem, Rheden en De
Liemers.

 @rijnstate

 facebook.com/rijnstate

Rijnstate

Postbus 9555

6800 TA Arnhem

T 088 - 005 8888

E info@rijnstate.nl

www.rijnstate.nl