



**máxima
medisch centrum**

De klachtenprocedure

Afdeling zorg- en dienstverlening

Alle medewerkers van Máxima Medisch Centrum proberen uw bezoek aan het ziekenhuis zo goed mogelijk te laten verlopen. Het kan desondanks gebeuren, dat u niet geheel tevreden bent over de gang van zaken. Het beste is in een dergelijk geval niet met uw ongenoegen te blijven rondlopen, maar dit kenbaar te maken.

In deze folder kunt u lezen wat de mogelijkheden zijn.

1. Klachten en andere ervaringen

• Bespreken van een klacht

• Direct bespreken

Het heeft de voorkeur dat u uw klacht zo mogelijk bespreekt met de direct betrokkenen. Het is onze ervaring dat zo'n gesprek verhelderend kan zijn. Indien dit gesprek niet het gewenste resultaat oplevert kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris.

• Bespreken met de klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionarissen zijn door de Raad van Bestuur aangestelde medewerkers, die belast zijn met de opvang en de bemiddeling van klachten in het ziekenhuis. Zij hebben binnen het ziekenhuis een onafhankelijke positie.

U kunt, indien mogelijk, direct bij een van de klachtenfunctionarissen terecht of na telefonische afspraak. De klachtenfunctionaris biedt u een luisterend oor en kan u zonodig helpen met het formuleren van uw klacht. Daarnaast kan de klachtenfunctionaris u ondersteunen, informeren over de klachtenopvang en adviseren bij het indienen van uw klacht. Ook het bemiddelen van de klacht behoort tot de mogelijkheden.

De klachtenfunctionarissen werken op beide locaties en zijn bereikbaar op maandag tot en met vrijdag van 09.00 uur tot 16.30 uur.

Telefoonnummers klachtenfunctionaris:

Locatie Eindhoven:

(040) 888 56 49

Locatie Veldhoven:

(040) 888 94 81

Het kantoor van de klachtenfunctionaris bevindt zich op beide locaties in de polikliniekhal.

- **Schriftelijk indienen van een klacht**

Indien u er voor kiest een klacht schriftelijk kenbaar te maken dan kan dat per mail of per brief.

U kunt uw mail richten aan: klachtenfunctionaris@mmc.nl

U adresseert uw brief als volgt:

Voor locatie Eindhoven:

Máxima Medisch Centrum

klachtenfunctionaris

Antwoordnummer 260

5600 VB Eindhoven

(een postzegel is niet nodig)

Voor locatie Veldhoven:

Máxima Medisch Centrum t.av.

t.a.v. klachtenfunctionaris

Antwoordnummer 10080

5500 VB Veldhoven

- **Klachtencommissie**

Met uw klacht kunt u zich ook schriftelijk wenden tot de klachtencommissie van Máxima Medisch Centrum. De klachtencommissie spreekt zich uit over de gegrondheid van een klacht.

U kunt een klacht indienen nadat u het bemiddelingstraject heeft doorlopen met de klachtenfunctionaris, maar u kunt zich ook direct tot de klachtencommissie wenden.

De behandeling van de klacht door de klachtencommissie houdt in dat de klacht getoetst wordt op gegrondheid (met andere woorden of de klacht op juiste overwegingen berust). De commissie vormt zich een beeld van de klacht door gesprekken te voeren, relevante informatie in te winnen en, na uw toestemming, relevante stukken in te zien. Zonodig laat de commissie zich adviseren door (externe) deskundigen. Het

eindoordeel van de commissie wordt medegedeeld aan alle betrokkenen en aan de Raad van Bestuur van het ziekenhuis.

De werkwijze van de klachtencommissie is als volgt:

- u stelt de klachtencommissie schriftelijk op de hoogte van uw klacht
- de klachtencommissie stuurt u een ontvangstbevestiging en stuurt een kopie van uw brief naar de betrokken perso(o)n(en)
- de betrokken perso(o)n(en) reageert/ reageren schriftelijk op uw klacht. Deze reactie wordt u toegestuurd
- u antwoordt schriftelijk op deze reactie, waarna er opnieuw een reactieronde kan volgen (in sommige gevallen kunt u uw klacht mondeling toelichten)
- de klachtencommissie doet zo mogelijk binnen twee maanden, doch uiterlijk binnen vier en een halve maand na ontvangst van de klacht een uitspraak
- de klachtencommissie doet een uitspraak over de gegrondheid van de klacht en geeft een advies aan de Raad van Bestuur over eventueel te nemen maatregelen
- de Raad van Bestuur zal u binnen een maand na de uitspraak van de klachtencommissie mededelen of het advies van de klachtencommissie wordt gevolgd en zo ja, welke maatregelen er genomen zullen worden
- tegen de uitspraak van de klachtencommissie is geen beroep mogelijk
- de klachtencommissie heeft geen sanctiemogelijkheid, dat wil zeggen dat het advies van de klachtencommissie niet bindend is

U adresseert uw brief als volgt:

Máxima Medisch Centrum
tav secretariaat klachtencommissie
Antwoordnummer 10080
5500 VB Veldhoven
(een postzegel is niet nodig)

- **Externe instanties**

Op ieder tijdstip kunt u besluiten de klacht aan een externe instantie voor te leggen, zoals de Inspectie voor de Gezondheidszorg, de burgerlijke- of strafrechter of het Medisch Tuchtcollege.

Als u een klacht bij de klachtencommissie heeft ingediend en besluit een externe instantie in te schakelen, moet u de klachtencommissie hiervan meteen in kennis stellen. De bemoeienis van de klachtencommissie houdt in dat geval op, tenzij onderdelen van de klacht nog verder door de commissie kunnen worden behandeld.

2. Aansprakelijkheid en schadeclaims

Aansprakelijkstellingen of schadeclaims kunt u rechtstreeks indienen bij de Raad van Bestuur van Máxima Medisch Centrum. Uw claim zal worden behandeld door de schadeverzekeringsmaatschappij van het ziekenhuis. De klachtenfunctionaris kan u hierover meer informatie geven.

Meer informatie kunt u vinden op de website van ons ziekenhuis:
www.mmc.nl

“Een klacht is een uiting van onvrede over een behandeling of bejegening, komend van de patiënt als gebruiker van de gezondheidszorg, dan wel van een ieder die hier enig belang bij heeft. Het gaat hierbij om de subjectieve beleving, los van de vraag of er objectief sprake is van falende zorg”.

Máxima Medisch Centrum

www.mmc.nl

Locatie Eindhoven:

Ds. Th. Fliednerstraat 1

Postbus 90 052

5600 PD Eindhoven

Locatie Veldhoven:

de Run 4600

Postbus 7777

5500 MB Veldhoven

De informatie in deze folder is van algemene aard en is bedoeld om u een beeld te geven van de zorg en voorlichting die u kunt verwachten. In uw situatie kunnen andere adviezen of procedures van toepassing zijn. Deze folder is dan ook slechts een aanvulling op de specifieke (mondelinge) voorlichting van uw specialist of behandelaar.