



máxima  
medisch centrum

# **Bent u niet tevreden?**

Mogelijkheden om dit kenbaar  
te maken

Klachtenregeling

Wij stellen het op prijs als u uw ervaringen, opmerkingen, klachten met ons deelt. Dit geeft ons de kans om verbeteringen door te voeren. In deze folder leest u welke mogelijkheden u daarvoor heeft.

### **Bent u niet tevreden?**

In deze folder worden de mogelijkheden benoemd die u kunt benutten om uw klacht kenbaar te maken.

### **In gesprek met de zorgaanbieder**

Bespreek uw klacht eerst met degene die direct betrokken is. Vaak kan de zorgverlener direct uw vragen beantwoorden en samen met u naar een oplossing zoeken. Verloopt dit gesprek niet naar wens of bespreekt u het liever niet met de direct betrokkene of diens leidinggevende, dan kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris.

### **Klachtenfunctionaris**

De klachtenfunctionaris is het centrale meldpunt voor klachten. Hij/zij heeft klachtenopvang tot taak, informeert u over de mogelijkheden en adviseert en ondersteunt u hierin.

De klachtenopvang kan bestaan uit een luisterend oor, een gesprek/bemiddeling of wellicht een keuze voor een ander traject. Deze mogelijkheden worden verderop in de folder besproken.

Het indienen van een klacht heeft nooit gevolgen voor de (medische) zorg die u nodig heeft.

In het ziekenhuis heeft de klachtenfunctionaris een onafhankelijke positie.

### **Hoe bereikt u de klachtenfunctionaris?**

- door binnen te lopen:
  - op route 061 locatie Veldhoven
  - op route 093 locatie Eindhoven, is niet altijd iemand aanwezig, neem in dat geval telefonisch contact op.
- per telefoon (040) 888 94 81
- via [www.mijnmmc.nl](http://www.mijnmmc.nl)

- schriftelijk: Máxima Medisch Centrum  
klachtenfunctionaris  
antwoordnummer 10080 (geen postzegel nodig)  
5500 VB Veldhoven
- per e mail: klachtenfunctionaris@mmc.nl
- via de website www.mmc.nl, zoekfunctie  
'klachtenfunctionaris'.

De klachtenfunctionarissen zijn bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 08.30 tot 17.00 uur.

### **Wat biedt de klachtenfunctionaris?**

- Een luisterend oor; u bespreekt uw klachten vrijblijvend zonder dat er direct actie hoeft te volgen.
- Opvang en bemiddeling bij klachten; uw ervaring wordt voorgelegd/bemiddeld.
- Registratie van klachten om te leren van uw ervaring en daarmee de kwaliteit van de zorg te verbeteren.
- Ondersteuning en advisering afgestemd op het doel dat u voor ogen hebt.

### **Een oordeel van de raad van bestuur**

Mocht de klachtenopvang en –bemiddeling door de klachtenfunctionaris voor u niet hebben geleid tot een bevredigende oplossing dan heeft u de mogelijkheid om een oordeel van de zorgaanbieder te vragen (in dit geval de raad van bestuur). Laat u aan de klachtenfunctionaris weten of u hier gebruik van wenst te maken; hij/zij zal uw schriftelijke klacht(en) dan doorzetten naar de raad van bestuur.

De raad van bestuur wordt gevraagd een oordeel te geven over uw klacht(en). Door middel van een intern onderzoek wordt in beeld gebracht hoe een en ander bij u is verlopen. De raad van bestuur zal in veel gevallen dit onderzoek laten verrichten door een klachtadviescommissie (KAC). Deze commissie bestaat uit: een interne voorzitter, een intern medisch lid, een intern verpleegkundig lid en een extern lid dat de belangen van de

patiënt vertegenwoordigt. Aan deze vaste commissie wordt een medisch lid toegevoegd gerelateerd aan de achtergrond van de klacht.

Een procedure bij de KAC ziet er als volgt uit:

- het in overleg met u helder krijgen van de klacht;
- een schriftelijke ronde 'hoor en wederhoor';
- een beoordeling van uw medisch dossier (na uw toestemming);
- een hoorzitting;
- het beoordelen van andere relevante stukken.

Op basis van deze procedure komt de KAC tot een advies aan de raad van bestuur ten aanzien van uw klacht. Dit advies wordt verstrekt aan de raad van bestuur zodat deze een oordeel kan geven over uw klacht. Dit oordeel ontvangt u schriftelijk van de raad van bestuur.

### **Geschillencommissie Zorg**

Voor u uw klacht bij de geschillencommissie zorg voorlegt heeft u, in principe, het traject van klachten opvang – bemiddeling, oordeel van de raad van bestuur (zorgaanbieder) gevolgd.

Als u zich niet kunt vinden in het oordeel van de raad van bestuur en dus samen niet tot een oplossing komt, dan kunt u uw klacht voorleggen aan een geschilleninstantie.

Bij de geschillencommissie wordt het geschil onafhankelijk beoordeeld. De geschillencommissie kan een schadevergoeding toekennen van maximaal €25.000,-.

Meer informatie hierover vindt u op:

[www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten](http://www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten).

### **Letselschade**

Als u meent dat er sprake is van schade als gevolg van onzorgvuldig handelen / nalaten door MMC dan kunt u het ziekenhuis hiervoor aansprakelijk stellen. De aansprakelijkstellingen van het ziekenhuis worden namens de raad van bestuur behandeld door een jurist in samenwerking met beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar MediRisk. Op de

website van MediRisk staat een film over het claimproces. Kijk op [www.medirisk.nl/het-claimproces-stap-voor-stap-beeld](http://www.medirisk.nl/het-claimproces-stap-voor-stap-beeld).

De brief waarin u MMC aansprakelijk stelt, dient (in ieder geval) de volgende onderdelen te bevatten:

- uw naam, geboortedatum, adres en telefoonnummer;
- een zin waarin u het ziekenhuis aansprakelijk stelt;
- de naam tegen wie de aansprakelijkstelling is gericht;
- de datum waarop het incident heeft plaatsgevonden;
- een nauwkeurige beschrijving van het gebeuren;
- plaats, datum en handtekening

De brief kan gestuurd worden naar:

Máxima Medisch Centrum  
Raad van Bestuur t.a.v. de jurist  
Antwoordnummer 10080 (geen postzegel nodig)  
5500 VB Veldhoven

### **Zaakschade**

Schade aan eigendommen of verloren zaken ten tijde van een opname of behandeling in MMC, kunnen voor vergoeding in aanmerking komen. U kunt dit verzoek richten aan het afdelingshoofd van de betreffende afdeling. U wordt dan verzocht een schadeformulier in te vullen. Op basis daarvan wordt beoordeeld of u vergoeding ontvangt.

### **Financiële klachten**

Klachten die gaan over (onterecht) ontvangen facturen en daarmee verwante vraagstukken, kunt u richten aan het loket facturatie, telefoonnummer: (040) 888 9110.

Meer informatie vindt u op:

[https://www.mmc.nl/patienten/patienteninformatie/kosten/veelgestelde\\_vragen\\_over\\_kosten](https://www.mmc.nl/patienten/patienteninformatie/kosten/veelgestelde_vragen_over_kosten).

## **Vragen over wachttijden – tarieven - facturen**

Antwoorden vindt u op [www.mmc.nl](http://www.mmc.nl).

Maak gebruik van de zoekfunctie.

Mocht u niet tevreden zijn met het antwoord dat u kreeg van de afdeling facturatie dan kunt u met hulp van de klachtenfunctionaris een oplossing vragen aan het verantwoordelijke management. Uw klacht willen we dan schriftelijk ontvangen.

## **Landelijk Meldpunt Zorg**

U kunt uw klacht melden bij het Landelijk Meldpunt Zorg. Het meldpunt lost geen klachten op, maar helpt u wel verder. Meer informatie vindt u op zijn

<https://www.landelijkmeldpuntzorg.nl/burger/home>.

## **Tuchtrechter**

Het Tuchtcollege voor de Gezondheidszorg stelt op basis van de klacht vast of de zorgaanbieder zijn werk goed gedaan heeft. Als dat niet het geval is, verklaart het tuchtcollege uw klacht gegrond en kan het de zorgaanbieder een maatregel opleggen. Meer informatie vindt u op <https://www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl/ik-heb-een-klacht>.

## **Rechter**

Indien u een schadeclaim heeft voor een hoger bedrag dan € 25.000,- dan kunt u uw klacht voorleggen aan een civiele rechter.

Als u vermoedt dat de zorgaanbieder een strafbaar feit heeft gepleegd, dan meldt u dit bij de politie.

De klachtenfunctionaris kan u meer vertellen over bovenstaande procedures.

## **BOPZ klachten**

Indien u een klacht heeft over uw (onvrijwillige) opname op de psychiatrische afdeling van MMC dan kunt u de klacht – met behulp van de patiënt vertrouwenspersoon - voorleggen aan de

Klachtencommissie BOPZ van de Geestelijke Gezondheidszorg Eindhoven. Kijk op [www.pvp.nl](http://www.pvp.nl) voor meer informatie.

### **Algemene vragen**

U vindt wellicht een antwoord op uw vraag op [https://www.mmc.nl/patienten/in\\_het\\_ziekenhuis/veelgestelde\\_vragen](https://www.mmc.nl/patienten/in_het_ziekenhuis/veelgestelde_vragen). U kunt uw vraag ook per e-mail sturen naar [ikhebeenvraag@mmc.nl](mailto:ikhebeenvraag@mmc.nl). Telefonisch neemt u contact op met de afdeling communicatie: (040) 888 9472.

### **Een opmerking, suggestie, idee of compliment?**

Op veel plaatsen in MMC treft u de kaart 'Is alles naar wens?' aan. Op deze kaart kunt u uw ideeën, suggesties of complimenten vermelden. Deze kaart vindt u ook terug op [www.mmc.nl/patienten](http://www.mmc.nl/patienten), onder de kop 'is alles naar wens'.

### **Overige informatieve websites**

[www.medirisk.nl](http://www.medirisk.nl)  
[www.deletselschaderraad.nl](http://www.deletselschaderraad.nl)  
[www.patientenfederatie.nl](http://www.patientenfederatie.nl)  
[www.zorgbelang-brabant.nl](http://www.zorgbelang-brabant.nl)  
[www.consumentenbond.nl](http://www.consumentenbond.nl)

Máxima Medisch Centrum

[www.mmc.nl](http://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.*