

Klachtenprocedure, bent u niet tevreden?

Mogelijkheden om dit kenbaar te maken

Wij stellen het op prijs als u uw ervaringen, opmerkingen en klachten met ons deelt. Dit geeft ons de kans om verbeteringen door te voeren. Wij geven u graag meer informatie over welke mogelijkheden u daarvoor heeft.

In gesprek met de zorgaanbieder

Bespreek uw klacht eerst met degene die betrokken is. Vaak kan de zorgverlener meteen 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 directbetrokkene of diens leidinggevende, dan kunt u contact opnemen met de klachtbemiddelaar.

Klachtbemiddeling

De klachtbemiddelaar 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 hier later toegelicht.

Het indienen van een klacht heeft nooit gevolgen voor de (medische) zorg die u nodig heeft. In het ziekenhuis heeft de klachtbemiddelaar een onafhankelijke positie. Mogelijk is het nodig dat u, voor een goede behandeling van uw klacht, toestemming verleent tot inzage van uw medisch dossier. Dit wordt vooraf met u besproken.

Hoe bereikt u de klachtbemiddelaar?

Door binnen te lopen: Dit kan van maandag tot en met vrijdag tussen 09.00 en 16.30 uur

- Locatie Veldhoven, route 061
- Locatie Eindhoven, route 093

Indien niemand aanwezig is kunt u ons op de volgende manieren bereiken:

Telefonisch: (040) 888 94 81

Per e-mail: klachtbemiddeling@mmc.nl

Schriftelijk:

Máxima MC

Klachtbemiddeling

Antwoordnummer 10080 (geen postzegel nodig)

5500 VB Veldhoven

Online: www.mmc.nl/klachten-formulier

Wat biedt de klachtbemiddelaar?

- **Een luisterend oor:** u bespreekt uw klacht 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 heeft.

Een oordeel van de raad van bestuur

Mocht de klachtenopvang en -bemiddeling door de klachtbemiddelaar 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). U kunt aan de klachtbemiddelaar laten 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 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.

Klacht CosMedic

Als u niet tevreden bent over een consult/behandeling bij **CosMedic**, dan kunt u dit het beste direct bespreken met uw zorgverlener. Verloopt dit gesprek niet naar wens of bespreekt u het liever niet met de direct betrokkene, dan kunt u contact opnemen met [CosMedic](#)

Klacht huisartsenpost

Als u niet tevreden bent over uw bezoek aan de huisartsenpost van **SHOKO**, dan kunt u dit het beste direct bespreken met de zorgverlener. Verloopt dit gesprek niet naar wens of bespreekt u het liever niet met de direct betrokkene, dan kunt u contact opnemen met de klachtbemiddelaar van **SHOKO** via: www@shoko.nl

Geschillencommissie Zorg Als u eventueel na het gevolgde bemiddelingstraject en het oordeel van de klachtadviescommissie zich niet kunt vinden in het oordeel, dan kunt u uw klacht voorleggen aan de Geschillencommissie.

Bij de Geschillencommissie wordt het geschil onafhankelijk beoordeeld. De Geschillencommissie kan een schadevergoeding toekennen van maximaal €25.000,-. Meer informatie hierover vindt u op: [De Geschillencommissie Zorg](#)

Letselschade

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

Hoe dient u een aansprakelijkstelling in?

De brief waarin u Máxima MC aansprakelijk stelt, dient (in elk 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 MC

Raad van Bestuur t.a.v. Juridische Zaken

Antwoordnummer 10080 (geen postzegel nodig)

5500 VB Veldhoven

Zaakschade

Schade aan eigendommen of verloren zaken ten tijde van een opname of behandeling in Máxima MC, 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 de afdeling facturatie, telefoonnummer: (040) 888 9110.

Meer informatie vindt u op de pagina [kosten en vergoeding](#) van mmc.nl

Vragen over wachttijden, tarieven, en facturen

Vragen en antwoorden over [wachttijden](#), [tarieven en facturen](#) vindt u op [mmc.nl](#).

Mocht u niet tevreden zijn met het antwoord dat u kreeg van de afdeling facturatie? Neem dan contact op met de klachtbemiddelaar.

Landelijk Meldpunt Zorg

De Rijksoverheid heeft een [Landelijk Meldpunt Zorg](#). Hier kunt u uw klacht melden. Het meldpunt lost geen klachten op, maar helpt u wel verder.

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.

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 klachtbemiddelaar kan u meer vertellen over bovenstaande procedures.

Patiënt vertrouwenspersoon (PVP)

Bent u patiënt bij de psychiatrische afdeling van Máxima MC en heeft u vragen over uw rechten? Of bent u niet tevreden over uw behandeling of verblijf? Dan kunt u contact opnemen met de patiëntvertrouwenspersoon (PVP). U kunt de PVP bereiken via telefoonnummer 085 - 330 3000 of via de website [Klagen, hoe en bij wie doe je dat?](#) Als de PVP denkt dat de klachtbemiddelaar u beter kan helpen, bespreekt hij of zij dit eerst met u.

Algemene vragen

Heeft u een algemene vraag? Wellicht staat uw vraag met bijbehorend antwoord op [onze pagina met veelgestelde vragen](#).

Een opmerking, suggestie, idee of compliment?

Op veel plaatsen in Máxima MC treft u de kaart 'Is alles naar wens?' aan. Op deze kaart kunt u uw ideeën, suggesties of complimenten vermelden. U kunt dit ook doorgeven via de ['is alles naar wens'](#) pagina op onze website.

Overige informatieve websites

www.deletselschaderaad.nl en <https://www.patientenfederatie.nl/>