

Klachtenregeling BM Clinics

Inhoudsopgave

1. Begripsomschrijvingen	2
2. Doelstelling van de klachtenregeling	2
3. Uitgangspunten bij de klachtenregeling	2
4. Kliniek medewerker	2
5. Klachtenfunctionaris	3
6. Klachtencommissie DOKh, NVEG of verzekeringsmaatschappij VVAA	3
7. Slotbepalingen	3

BM Clinics
Woenselsestraat 356a
5623 EG Eindhoven
info@bmclinics.nl
Telefoon : 040 8454624

1. Begripsomschrijvingen

Voor de toepassing van deze regeling, wordt verstaan onder:

- A. Kliniek: BM Clinics
- B. Klacht: een door een patiënt of cliënt naar voren gebracht bezwaar tegen een gedraging van de kliniek of een bij de kliniek werkzaam persoon; onder een gedraging wordt verstaan enig handelen of nalaten, alsmede het nemen van een besluit dat ongewenste gevolgen heeft voor patiënt of cliënt;
- C. Klager: degene aan wie gezondheidszorg is, wordt of zal worden verleend of diens vertegenwoordiger;
- D. Aangeklaagde: BM Clinics en uit dien hoofde de Directie van de kliniek of degene die binnen de kliniek werkzaam is, wanneer tegen deze persoon een klacht is ingediend;
- E. Medewerker kliniek: persoon binnen de kliniek waar een patiënt of cliënt schriftelijk (of mondeling) klachten kan uiten en indienen;
- F. Klachtenfunctionaris: de persoon die, daartoe aangesteld door de Directie, zich toelegt op het bieden van ondersteuning en/of bemiddeling bij, dan wel oplossen van een klacht en die daarnaast informatie en advies geeft aan de klager;
- G. Klachtencommissie DOKh : onafhankelijke klachtencommissie waarbij BM Clinics is aangesloten
- H. Klachtencommissie NVEG : onafhankelijke klachtencommissie van de Nederlandse Vereniging voor Esthetische Geneeskunde
- I. Verzekeringsmaatschappij VVAA : de verzekeringsmaatschappij waar BM Clinics een beroepsaansprakelijkheidsverzekering heeft afgesloten.
- J. Directie: Directie BM Clinics
- K. 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 cliënten; de klager bezit het recht te klagen en initieert de klachtenprocedure;

- A. het herstel van de vertrouwensrelatie tussen klager en aangeklaagde te bevorderen, voor zover dit mogelijk en door de klager gewenst is;
- B. nieuwe klachten te voorkomen door het systematisch laten vastleggen en analyseren van gegevens die geleid hebben tot een klacht.

3. Uitgangspunten bij de klachtenregeling

De klachtenregeling is laagdrempelig en er is sprake van een serieuze en 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 drie niveaus, te weten:

1e kliniek medewerker of arts;

2e klachtenfunctionaris;

3e Klachtencommissie DOKh, NVEG of bij een claim verzekeringsmaatschappij VVAA

4. Kliniek medewerker

De kliniek medewerker heeft de volgende taken en bevoegdheden:

- A. Het in ontvangst nemen van zowel mondeling als schriftelijk geuite klachten.
- B. Het in plannen van een controle afspraak.
- C. Het doorverwijzen van de klager/klacht naar de klachtenfunctionaris.

5. Klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris wordt benoemd door de Directie van BM Clinics.

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 Directie;
- f. Het doen van aanbevelingen aan de Directie 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 de kliniek die bij de ingediende klacht betrokken zijn;
- c. Het oplossen van de klacht
- d. Doorverwijzing en/of melding klachtencommissie DKH, NVEG of bij claim naar VVAA.

3. Een verdergaande taak is de behandeling van een klacht, waarbij een oordeel over de gegrondheid van een klacht wordt gevraagd. Eventueel dienen maatregelen te worden getroffen of externe instanties te worden ingeschakeld. Indien de bemiddeling van een klacht niet tot een oplossing van de klacht heeft geleid, kan de patiënt deze schriftelijk voorleggen aan een klachtencommissie DOKh, NVEG of een claim indienen bij de verzekeringsmaatschappij de VVAA.

6. Klachtencommissie

Indien de klager er met de kliniek en de klachtenfunctionaris niet uit komt, kan de klager een beroep doen op de klachtencommissie DOKh, NVEG (Nederlandse Vereniging voor Esthetische Geneeskunde) of bij een (vermeende) claim de verzekeringsmaatschappij de VVAA. BM Clinics wijst klagers op deze mogelijkheid. De klachtencommissie kan een beslissing vellen over zaak en/of personenschade die betrekking hebben op de totstandkoming of de uitvoering van een gesloten overeenkomst. De klachtencommissie brengt een bindend advies uit of bevordert een schikking tussen de klager en BM Clinics. Een laagdrempelige rechtsgang die geschillen tussen klagers en de Kliniek op een goedkope, snelle en eenvoudige manier uit de wereld kan helpen. De klager kan ook een claim bij de verzekeringsmaatschappij indienen indien klager meent dat

behandelaar een (medische) fout heeft gemaakt tijdens de behandeling alwaar een onafhankelijk medicus de klacht zal onderzoeken en beoordelen of onjuist handelen heeft plaatsgevonden.

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 of strafrechter.
3. Aan de regeling voor klachtenopvang wordt bekendheid gegeven door een passage hierover op te nemen op de website van de kliniek.
4. Deze klachtenprocedure is kosteloos voor de klager. 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 BM Clinics.
5. De Directie draagt zorg voor de randvoorwaarden die benodigd zijn voor het functioneren van de kliniek medewerkers en de klachtenfunctionaris.
6. Wijzigingen en aanvullingen van deze regeling worden vastgesteld door de Directie.
7. In alle gevallen waarin deze regeling niet voorziet, beslist de Directie van BM Clinics.