

klachten en geschillen

U heeft een klacht

Wij hopen dat u tevreden bent met onze zorgverlening. Soms kan een bezoek aan onze kliniek anders lopen dan u had verwacht of gewenst. Als er iets gebeurt waardoor u niet tevreden bent over ons, aarzel dan niet om dit kenbaar te maken. U kunt uw klacht het beste bespreken met de direct betrokkene of degene die voor hem of haar verantwoordelijk is. Vaak kan dan direct naar een oplossing worden gezocht.

Komt u er samen toch niet uit, of vindt u het lastig om dit gesprek te voeren, neem dan contact op met onze klachtenfunctionaris. U kunt hier ook terecht als een gesprek met een betrokkene niet heeft geleid tot een oplossing. Onze klachtenfunctionaris kan u helpen de juiste weg te vinden voor de behandeling van uw klacht en werkt daarbij volgens de Gedragscode Openheid Medische Incidenten (GOMA) van De Letselschade Raad.

De contactgegevens van onze klachtenfunctionaris staan vermeld aan het einde van deze klachten- en geschillenregeling.

Waarover kunt u een klacht indienen?

U kunt een opmerking of klacht formuleren over alle zaken bij bij UMA Clinic waarover u ontevreden bent. Dat kan bijvoorbeeld gaan over de medische behandeling, verzorging, bejegening, informatievoorziening of organisatie van de zorg.

Wie kan een klacht indienen?

U kunt als patiënt van UMA Clinic een klacht indienen. Ook wettelijk vertegenwoordigers en directe nabestaanden van patiënten kunnen een klacht indienen. Anderen kunnen alleen een klacht indienen met uw toestemming. Anonieme klachten nemen wij niet in behandeling, omdat de situatie waarover de klacht gaat dan niet te beoordelen is.

Bemiddeling van uw klacht

Bij bemiddeling door onze klachtenfunctionaris kunt u uitleggen op welke wijze de zorgverlening in uw ogen tekort is geschoten, terwijl de betrokken medewerker van zijn kant een toelichting kan geven. Dit kan op de volgende manieren:

- de klachtenfunctionaris regelt een gesprek tussen u en de behandelaar of medewerker tot wie uw klacht zich richt. Op verzoek van u of de betrokken behandelaar of medewerker kan de klachtenfunctionaris als onafhankelijke gespreksleider hierbij aanwezig zijn;
- de klachtenfunctionaris overlegt met de betrokken behandelaar of medewerker en brengt u mondeling verslag uit;
- de klachtenfunctionaris legt uw klacht voor aan de behandelaar of medewerker waarover u klaagt, en verzoekt deze medewerker om een reactie te geven.

klachten en geschillen

Externe behandeling van uw klacht

U kunt uw klacht ook laten behandelen door de erkende en onafhankelijke Geschilleninstantie (huis-)artsenzorg van DOKh (www.dokh.nl). Ook indien bemiddeling door ons interne klachtenfunctionaris niet het door u gewenste resultaat heeft opgeleverd, kan uw klacht aanhangig worden gemaakt bij de Geschilleninstantie. Aan deze procedure zijn voor u geen kosten verbonden.

Hoe kunt u de klachtenfunctionaris bereiken?

U kunt de klachtenfunctionaris benaderen per e-mail, per brief of via ons klachtenformulier dat is op te vragen via bij één van onze medewerkers of via: clinic@uma-institute.com. De gegevens die wij in ieder geval nodig hebben zijn uw naam, geboortedatum, adres, e-mailadres en telefoonnummer.

Klachtenfunctionaris

Drs. Job Thuis
Chef de Clinique
Falckstraat 51
1017 VV Amsterdam
job@uma-institute.com

Geschillen

Als een klacht niet in onderling overleg kan worden opgelost is er sprake van een geschil.

Een geschil kunnen zowel door u als door UMA Clinic aanhangig worden gemaakt bij de Geschilleninstantie (huis)artsenzorg van DOKh (www.dokh.nl). De Geschilleninstantie neemt alleen geschillen pas in behandeling, nadat deze conform een van de hierboven beschreven manieren bij UMA Clinic heeft ingediend. Bovendien dient een geschil binnen 1 jaar na het ontstaan ervan bij de Geschilleninstantie aanhangig worden gemaakt.

Als u een geschil voorlegt aan de Geschilleninstantie, dan is UMA Clinic aan deze keuze gebonden. Als UMA Clinic een geschil aan de Geschilleninstantie wil voorleggen, moeten wij aan u vragen of u zich binnen 5 weken wil uitspreken of u daarmee akkoord gaat. Als u daarmee niet akkoord gaat dan achten wij ons na het verstrijken van de termijn van 5 weken vrij om het geschil eventueel bij de rechter aanhangig te maken.

Geschillen kunnen ter beslechting uitsluitend worden voorgelegd aan de Geschilleninstantie of aan de rechter.