Dienst Patiëntenzorg

Niet tevreden over de zorgverlening? Deel het met ons!

De medewerkers van Amsterdam UMC zetten zich in om u als patiënt zo goed mogelijk te behandelen, te verzorgen en te begeleiden. Wij zijn benieuwd wat u van ons en onze zorg vindt. Ook als u niet tevreden bent, willen we dat u dit aan ons laat weten.

Waarover kan het gaan?

U kunt uw onvrede uiten over alle zorg- en dienstverlening van Amsterdam UMC.
Dit kan zijn over:

- uw behandeling
- hoe u te woord bent gestaan
- de wijze waarop u bent geïnformeerd
- huishoudelijke zaken (zoals bijvoorbeeld het eten of onze gebouwen)
- financiële kwesties (bijvoorbeeld rekeningen).

Ook namens een patiënt

Ook als vertegenwoordiger van een patiënt kunt u uw onvrede uiten. Als u namens een patiënt een klacht wil indienen, dan moet hij of zij dat wel goed vinden. U hebt schriftelijk toestemming nodig van de patiënt. Hij of zij moet uw melding ook ondertekenen. Dit is van toepassing als de patiënt 12 jaar of ouder is en als hij/zij daartoe in staat is.

Wat kunt u doen?

Bespreek uw onvrede

Onvrede groeit als u ermee blijft rondlopen. Een goed gesprek helpt vaak om dit op te lossen. Bent u ergens niet tevreden over? Bespreek dit dan met de betrokken medewerker. U kunt ook in gesprek gaan met de leidinggevende van de afdeling. Wij vinden het belangrijk dat u vertrouwen heeft in onze zorgverleners. Wij willen graag dat nog tijdens uw polikliniekbezoek of ziekenhuisopname uw eventuele onvrede wordt weggenomen. Als wij weten wat er in uw ogen anders kan, kunnen we onze zorg en dienstverlening verbeteren.

Eerste klachtopvang

Als uw onvrede niet direct kan worden weggenomen of als u niet met de betrokken medewerker wilt of kunt praten, kunt u ook terecht bij Patiëntenservice Dienst Patiëntenzorg, op locatie VUmc. Deze medewerkers:

- luisteren naar uw opmerkingen en suggesties
- informeren u over mogelijke oplossingen voor uw onvrede

- nemen klachtmeldingen aan (daarmee geeft u een signaal af aan de organisatie zonder dat u een reactie verwacht)
- kunnen u helpen bij het verwoorden van uw klacht of u in contact brengen met de klachtenfunctionaris.

Contactgegevens Patiëntenservice Dienst patiëntenzorg, locatie VUmc

Hal polikliniek (PK 0 Hal 08)
Postbus 7057
1007 MB Amsterdam
Maandag tot en met vrijdag van 09.00 - 12.00 en 13.00 - 15.30 uur
Telefoonnummer 020 444 07 00
E-mailadres PAZO@amsterdamumc.nl

Klachtenformulier

U kunt uw ervaringen of opmerkingen ook aan ons laten weten via het klachtenformulier. U vindt het formulierhttps://amsterdamumc.iprova.nl/management/hyperlinkloader.aspx?hyperlinkid=bee5d5c9-0545-4535-8c47-80f87a117a01 op onze website (Klacht melden (amsterdamumc.nl)).
U kunt ook een papieren versie ophalen bij de balie op locatie VUmc. Nadat u het formulier heeft ingevuld en ondertekend, kunt u het naar ons toesturen. Dit kan per post of gescand per e-mail (het adres vindt u hierboven). U kunt ook een email sturen naar klachten@amsterdamumc.nl. Na ontvangst nemen we binnen enkele werkdagen (telefonisch) contact met u op. Al uw signalen worden (anoniem) geregistreerd.

Klachtenfunctionaris

De klachtenfunctionaris helpt u zo goed mogelijk bij het oplossen van uw onvrede. Als het nodig is, kan de klachtenfunctionaris helpen om een gesprek tussen u en de betrokken zorgverlener(s) te organiseren. En als u wilt, kan de klachtenfunctionaris zo'n bemiddelingsgesprek ook leiden. De rol van de klachtenfunctionaris is onafhankelijk en onpartijdig.

Na het bemiddelingsgesprek of op een ander moment in overleg met u, heeft de klachtenfunctionaris een nagesprek met u. In dat nagesprek vraagt de klachtenfunctionaris u of het gesprek naar tevredenheid verlopen is. Als u niet tevreden bent over het bemiddelingsgesprek, dan informeert de klachtenfunctionaris u over mogelijke vervolgstappen, bijvoorbeeld het indienen van een klacht bij de klachtencommissie van Amsterdam UMC

Afhandeling

Binnen 6 weken willen we met u tot een oplossing komen. Soms duurt het iets langer, maar wij streven ernaar de afhandeling nooit langer dan 10 weken te laten duren. Wij blijven hierover steeds met u in contact.
Meer informatie vindt u op Vragen, klachten en ervaringen - Amsterdam UMC

Financiële schade

Als u denkt dat u financiële schade hebt geleden, kunt u een zogenoemde claim indienen.
Het kan dan gaan over:

- schade aan zaken
- onterechte kosten die u heeft moeten maken

- schade als gevolg van de behandeling.

U bespreekt dit eerst met de klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris informeert u over de claim. De juristen in Amsterdam UMC zullen uw claim in behandeling nemen.

Contactgegevens

Patiëntenservice Dienst Patiëntenzorg
t.a.v. klachtenfunctionaris
Postbus 7057
1007 MB Amsterdam
Telefoonnummer 020 444 07 00 of 020 444 35 55
E--mailadres klachten@amsterdamumc.nl

Klachtencommissie Amsterdam UMC

Het kan voorkomen dat bemiddeling van een klacht niet tot het gewenste resultaat heeft geleid. Wanneer ondanks de inzet van de medewerkers van Patiëntenservice Dienst patiëntenzorg of klachtenfunctionarissen uw onvrede niet is weggenomen, dan kunt u uw klacht via de klachtenfunctionaris neerleggen bij de klachtencommissie. De klachtenfunctionaris kan u ook helpen. Bijvoorbeeld met het duidelijk en puntsgewijs omschrijven van uw klachtbrief. Of het doorsturen van uw klacht en alle andere relevante informatie naar de klachtencommissie (uiteraard met uw toestemming).

De Klachtencommissie stelt een onafhankelijk onderzoek in naar de door u beschreven gebeurtenissen. Vervolgens oordeelt de commissie over uw klacht en doet een uitspraak.

Afhandeling

Binnen vijf werkdagen na ontvangst van uw brief of klachtenformulier krijgt u een ontvangstbevestiging. De klachtencommissie streeft ernaar uw klacht binnen zes weken te behandelen. Om het onderzoek goed te kunnen verrichten heeft de commissie inzage in uw medisch dossier nodig. De commissie vraagt hiervoor uw toestemming. Ook kunt u een persoon machtigen om de klacht namens u in te dienen. Het kan gebeuren dat de commissie meer tijd nodig heeft, bijvoorbeeld om alle informatie te verzamelen die ze nodig heeft om uw klacht zorgvuldig te onderzoeken. Dit laat de commissie u dan weten.

Meer informatie?

Onze volledige klachtenregeling en -procedure vindt u op
Vragen, klachten en ervaringen - Amsterdam UMC

Instanties buiten Amsterdam UMC

Als u meer informatie wilt over wat u met uw klacht over de gezondheidszorg kunt doen, dan kunt u ook contact opnemen met verschillende instanties buiten Amsterdam UMC, zoals:

Landelijk Meldpunt Zorg

Het Landelijk Meldpunt Zorg is een informatieloket van de overheid vanuit de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).
Heeft u een vraag of klacht over de kwaliteit van zorg of jeugdhulp? Het Landelijk Meldpunt Zorg geeft u informatie en advies. Dat kan gaan over een zorgverlener, maar bijvoorbeeld ook over een medicijn of een medisch hulpmiddel. Het meldpunt lost geen klachten op, maar helpt u wel

verder. Het meldpunt informeert u over de mogelijkheden om uw klacht op te lossen. Het beantwoordt uw vragen en helpt **u** met praktische tips.
Meer informatie vindt u op
www.igj.nl/onderwerpen/klacht-of-vraag-over-zorg-of-jeugdhulpverlening

De Geschillencommissie ziekenhuizen

Als uw klacht of claim niet naar tevredenheid kan worden afgehandeld, is er sprake van een geschil. U kunt uw klacht of claim dan voorleggen aan de Geschillencommissie ziekenhuizen. De voorwaarden hiervoor zijn:

- U heeft uw klacht en/of claim niet rechtstreeks met ons kunnen oplossen.
- Het moet binnen 1 jaar nadat de klacht in Amsterdam UMC is afgehandeld.
- De klacht gaat over de organisatie, niet over een persoon.

De uitspraak van de geschillencommissie is een bindend advies, dat betekent dat de klachtbehandeling daarmee eindigt. Dit betekent dat u voor inhoudelijke behandeling niet naar de rechter kunt.
Meer informatie vindt u op www.degeschillencommissiezorg.nl

Tuchtcollege voor de gezondheidszorg

Het Tuchtcollege behandelt klachten over het handelen van individuele zorgverleners door het starten van een tuchtrechtelijke procedure. Het doel van het tuchtrecht is om de kwaliteit van de beroepsbeoefening te toetsen en daarmee de kwaliteit van de gezondheidszorg te bewaken. Om te kijken of dit de juiste route voor u is, kunt u uw klacht ook eerst voorleggen aan de klachtenfunctionaris van de instelling (klachten@amsterdamumc.nl) of de klachtenfunctionaris van het Tuchtcollege tkf@minvws.nl
Meer informatie vindt u op www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl