

Heeft u een klacht?

De medewerkers van VUmc zetten zich in om u als patiënt zo goed mogelijk te behandelen, te verzorgen en te begeleiden. Toch kan het gebeuren dat u een negatieve ervaring heeft of dat de behandeling of organisatie niet voldoet aan uw verwachtingen.

De ervaringen die u met ons deelt zijn voor ons een belangrijk signaal en kunnen aanleiding zijn zaken te verbeteren en maatregelen te treffen om herhaling in de toekomst te voorkomen. Positieve ervaringen kunt u melden op www.zorgkaartnederland.nl. In deze folder informeren we u graag over hoe u uw negatieve ervaringen met ons kunt delen.

Wie kan een klacht bij VUmc indienen?

U kunt als patiënt of als vertegenwoordiger van een patiënt uw onvrede kenbaar maken. Wanneer u als vertegenwoordiger namens een patiënt onvrede besluit te melden dan dient de patiënt daarmee in te stemmen. In geval u schriftelijk melding doet van onvrede dan dient de patiënt (indien 12 jaar en ouder), wanneer hij of zij hiertoe in staat is, u hiervoor (schriftelijke) toestemming te verlenen en de melding mede te ondertekenen.

Waar zou het over kunnen gaan?

U kunt uw onvrede uiten over alle zorg- en dienstverlening van VUmc waarover u niet tevreden bent. Dus bijvoorbeeld over uw behandeling, over hoe u te woord bent gestaan, of de wijze waarop u bent geïnformeerd. Opmerkingen over huishoudelijke of facilitaire zaken worden afgehandeld door ons facilitair bedrijf. Opmerkingen over financiële zaken (bijvoorbeeld rekeningen) worden in beginsel behandeld door de financiële administratie.

Wat kunt u doen met uw klacht?

Direct uw onvrede bespreken met de betrokkene(n)

Bent u ontevreden over uw bezoek aan VUmc, de bejegening door één van onze medewerkers of de behandeling, dan kunt u dit het beste direct bespreken met de betrokken medewerker(s) of leidinggevende van de betreffende afdeling. Het is van belang de betrokkenen vroegtijdig in te lichten zodat het vertrouwen direct kan worden hersteld. Wij vinden het belangrijk dat u vertrouwen heeft in onze zorgverleners en zien graag dat nog tijdens uw polikliniekbezoek of ziekenhuisopname uw eventuele onvrede wordt weggenomen. Als wij weten wat er in uw ogen verbeterd kan worden, biedt u ons de mogelijkheid onze zorg en dienstverlening te verbeteren.

Klacht (uiten van uw onvrede) bij servicecentrum patiënt & zorgverlener

Het kan gebeuren dat uw onvrede niet kan worden weggenomen, of dat u om bepaalde redenen uw onvrede niet meent te kunnen uiten bij de direct betrokkenen. In dat geval kunt u zich melden bij het servicecentrum p&z.

De medewerkers van het servicecentrum p&z:

- nemen notitie van uw (kritische) op- en aanmerkingen;
- 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.

U kunt uw negatieve ervaringen of opmerkingen ook per mail of schriftelijk kenbaar maken middels het (digitale) klachtenformulier. Dit formulier stuurt u ingevuld en ondertekend per post of gescand per e-mail naar klachten@vumc.nl. Na ontvangst nemen we binnen enkele werkdagen (telefonisch) contact op. Al uw signalen worden (anoniem) geregistreerd.

Contactgegevens servicecentrum p&z

VUmc

Servicecentrum p&z

Hal polikliniek, (PK 0 Hal 08)

klachten@vumc.nl

Informatie en advies: ma t/m vrij van 8.00-12.00 en 13.00-16.30 uur op telefoonnummer (020) 444 0700/444 3555.

Of per e-mail: zorgsupport@vumc.nl

Klacht bij klachtenfunctionaris

Wanneer uw onvrede op de afdeling zelf niet kan worden weggenomen, dan kunt u zich wenden tot de klachtenfunctionaris. Hij of zij biedt onpartijdige en onafhankelijke opvang en begeleidt u zo goed mogelijk bij het oplossen van uw onvrede. Indien nodig kan de klachtenfunctionaris helpen het gesprek tussen u en de betrokken zorgverlener(s) te bevorderen. Indien u dat wenst kan hij of zij u ook begeleiden tijdens zo'n gesprek. De klachtenfunctionaris heeft binnen VUmc alle ruimte deze rol onafhankelijk te vervullen.

De zorgaanbieder, in dit geval VUmc, zet zich in om binnen ongeveer zes weken samen met u tot een oplossing te komen voor uw ongenoegen. Deze termijn kan na afstemming met u worden verlengd tot maximaal tien weken. Meer informatie: www.vumc.nl/klacht

Contactgegevens klachtenfunctionarissen

VUmc Zorgsupport, t.a.v. klachtenfunctionaris
Postbus 7057
1007 MB Amsterdam
(020) 444 0700/444 3555
klachten@vumc.nl

De klachtenonderzoekscommissie

Wanneer ondanks de inzet van de medewerkers van het servicecentrum of klachtenfunctionarissen uw onvrede niet is weggenomen, dan kunt u naar de Klachtenonderzoekscommissie die VUmc heeft ingesteld voor die situaties waarin bemiddeling van een klacht niet tot het gewenste resultaat heeft geleid. Zo nodig helpt de klachtenfunctionaris bij het duidelijk en puntsgewijs omschrijven van uw klacht. De klachtenfunctionaris stuurt vervolgens deze schriftelijke klacht en alle voor de klacht relevante informatie uit het bemiddelingsproces met uw toestemming door naar de Klachtenonderzoekscommissie. Na ontvangst van uw klacht stelt de Klachtenonderzoekscommissie een onafhankelijk onderzoek in naar de door u beschreven gebeurtenissen. Vervolgens formuleert de commissie een oordeel over uw klacht.

Binnen 5 werkdagen na ontvangst van uw brief of klachtenformulier krijgt u een ontvangstbevestiging. De klachtenonderzoekscommissie behandelt uw klacht doorgaans binnen 6 weken. Van deze termijn kan na afstemming met u worden afgeweken, bijvoorbeeld wanneer de commissie meer tijd nodig heeft om de benodigde informatie te verzamelen om uw klacht zorgvuldig en adequaat te kunnen onderzoeken.

Onze klachtenregeling en procedure vindt u op www.vumc.nl/klacht.

Instanties buiten VUmc

Als u meer informatie wilt over wat u met uw klacht over de gezondheidszorg kunt doen, dan kunt u contact opnemen met verschillende externe instanties:

De Geschillencommissie ziekenhuizen

Indien uw klacht binnen de mogelijkheden van de klachtenregeling VUmc niet naar tevredenheid kan worden opgelost dan is er sprake van een geschil. Uw klacht kunt u in dat geval voorleggen aan de Geschillencommissie Zorg. U kunt uw klacht alleen rechtstreeks aan de Geschillencommissie Zorg voorleggen als de omstandigheden dusdanig zijn dat u uw klacht niet met ons als zorgaanbieder meent te kunnen oplossen. Meer informatie: www.degeschillencommissiezorg.nl

Clëntenbelang Amsterdam

Voor informatie, advies en ondersteuning rond zorg
Ma-vrij 10.00-14.00 uur
telefoon: (020) 5 777 999
website: www.clientenbelangamsterdam.nl
E: meldpunt@clientenbelangamsterdam.nl

Zorgbelang Noord-Holland

Voor informatie over zorg en ondersteuning bij indienen van een klacht
Ma-do 9.00-13.00 uur
Tel 0900- 243 7070
website: www.zorgbelang-noordholland.nl
E: ikg@zorgbelang-noordholland.nl