

Ik heb een klacht

Wanneer u voor onderzoek en/of behandeling in ons ziekenhuis bent, proberen wij u optimale zorg te bieden. Toch kan het zijn dat u over de verleende zorg niet tevreden bent. In dat geval adviseren wij u eerst te praten met de betrokken zorgverlener of met het afdelingshoofd. Vaak lost zo'n gesprek het probleem op. Is dit niet het geval, dan kunt u een klacht indienen. In deze folder geven wij u informatie over de verschillende mogelijkheden bij het indienen van een klacht.

Klachtenbemiddeling

Het bemiddelen in klachten is een taak van de klachtenbemiddelaar. Zij is onpartijdig en doet haar uiterste best om, in overleg met u, tot een goede oplossing van uw klacht te komen. U kunt uw klacht zowel via het digitale klachtenformulier als telefonisch aan haar voorleggen. Uiteraard kunt u ook een brief sturen. U ontvangt binnen vijf werkdagen, nadat uw klacht is ontvangen, een ontvangstbevestiging.

De klachtenbemiddelaar neemt contact met u op en bespreekt met u de mogelijkheden om tot een oplossing van uw klacht te komen.

Contact klachtenbemiddeling

Klachtenbemiddeling ZGT
Postbus 7600
7600 SZ Almelo

De klachtenbemiddelaars zijn:

- Mevrouw N. Wekamp-Bokdam
- Mevrouw M. Grootoenk-Blankestijn
- Mevrouw H. Bruins

De klachtenbemiddelaars zijn bereikbaar via telefoonnummer 088 708 5783 en per email klachten@zgt.nl.

Klachten over een rekening

Heeft u vragen of klachten over een rekening dan kunt u contact opnemen met het Informatiepunt ZGT.

Contact over rekening

Informatiepunt ZGT
Postbus 546 7550 AM Hengelo

Het Informatiepunt ZGT is bereikbaar via telefoonnummer: 088 708 58 88 en per e-mail: facturen@zgt.nl

Klachtenonderzoekscommissie

Bent u niet tevreden over het resultaat van de klachtenbemiddeling of wilt u een oordeel van de Raad van Bestuur van ZGT over de gegrondheid van uw klacht in het kader van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) dan kunt u de klacht voorleggen aan de klachtenonderzoekscommissie Ziekenhuizen Oost-Nederland. Deze commissie is een gezamenlijk initiatief van ZGT en Medisch Spectrum Twente.

Wanneer de klacht voldoende informatie bevat en een machtiging voor inzage in het patiëntendossier en andere informatie beschikbaar is, zal de klachtenonderzoekscommissie u uitnodigen voor een zitting. De klachtenonderzoekscommissie onderzoekt en bespreekt uw schriftelijk ingediende klacht. Klager en aangeklaagde worden daarvoor in elkaars aanwezigheid door de klachtenonderzoekscommissie gehoord. Daarna zal de klachtenonderzoekscommissie een zienswijze over de gegrondheid van de klacht geven. Een afschrift van deze zienswijze wordt naar klager, aangeklaagde en Raad van Bestuur gezonden.

De Raad van Bestuur van ZGT laat vervolgens schriftelijk haar oordeel over de klacht aan u weten. Op grond van de wet geldt een termijn van zes weken voor het geven van de reactie door de Raad van Bestuur op uw klacht.

Almelo

Zilvermeeuw 1
Postbus 7600
7600 SZ Almelo

Hengelo

Geerdinkweg 141
Postbus 546
7550 AM Hengelo

 facebook.com/ZGTInfo

 twitter.com/ZGT_info

 linkedin.com/company/zgt

 youtube.com/user/ZGTInfo

 zgt.nl - zgt.nl/mijnzgt

Deze termijn kan met vier weken worden verlengd. Is ook dat niet voldoende dan wordt u daarover geïnformeerd. Voor advies over het indienen van een klacht, kunt u contact opnemen met de klachtenbemiddelaar of het adviespunt Zorgbelang Overijssel.

Over de klachtenonderzoekscommissie is een aparte folder beschikbaar.

Contact klachtenonderzoekscommissie
Klachtenonderzoekscommissie Ziekenhuizen
Oost-Nederland
Postbus 7600
7600 SZ Almelo

De klachtenonderzoekscommissie is bereikbaar via telefoonnummer:
06 45311217.

Klachtencommissie Wvggz
ZGT is aangesloten bij een onafhankelijke klachtencommissie Wet verplichte geestelijke gezondheidszorg (Wvggz). Deze klachtencommissie behandelt klachten van de patiënt, de vertegenwoordiger of een nabestaande van de patiënt over besluiten tot en uitvoering van verplichte zorg. Een klacht kan gaan over allerlei beslissingen van bijvoorbeeld de geneesheer-directeur of de zorgverantwoordelijke. Een klacht indienen kan via het klachtenformulier op de website van ZGT, via de klachtencommissie Wvggz e-mailbox of per brief.

Contact klachtencommissie Wvggz
Secretariaat klachten Wvggz
Postbus 7600
7600 SZ Almelo

Het secretariaat ten behoeve van Wvggz-klachten is te bereiken via telefoonnummer: 088 708 5783 en per e-mail: klachten@zgt.nl

Schadeclaim
Het kan voorkomen dat u meent schade te hebben geleden door verwijtbare fouten van het ziekenhuis. U kunt dan schriftelijk een

schadeclaim indienen bij de Raad van Bestuur van ZGT.

Om een verzoek om schadevergoeding in behandeling te kunnen nemen dient u in ieder geval aan te geven waarom u meent dat het ziekenhuis verkeerd gehandeld heeft, wanneer u welke schade heeft geleden en tot welke kosten dit heeft geleid.

Uw schadeclaim wordt in behandeling genomen door de juridisch adviseur van ons ziekenhuis. Zij neemt namens de Raad van Bestuur een standpunt in over het verzoek om schadevergoeding. Bent u het hiermee niet eens dan kunt u uw schadeclaim voorleggen aan de Geschillencommissie Ziekenhuizen of aan de Rechtbank.

Contact schadeclaim
Schadeclaim
Raad van Bestuur ZGT
Postbus 7600
7600 SZ Almelo

De Geschillencommissie Ziekenhuizen

Als u niet tevreden bent over de uitkomst van de klachtprocedure dan heeft u de mogelijkheid uw klacht voor te leggen aan de landelijke geschillencommissie. Deze geschillencommissie doet een bindende uitspraak over de klacht en is bevoegd een schadevergoeding toe te kennen tot een bedrag van € 25.000. Aan dit traject zijn voor u kosten verbonden.

Contact Geschillencommissie Ziekenhuizen
De Geschillencommissie Ziekenhuizen
Postbus 90600
2509 LP Den Haag

De Geschillencommissie Ziekenhuizen is bereikbaar via telefoonnummer:
070 310 53 10.

Website: degeschillencommissiezorg.nl

Zorgbelang Overijssel

Als u vragen of klachten heeft over zorg of welzijn, dan kunt u ook de hulp inroepen van het adviespunt Zorgbelang Overijssel. Deze organisatie behartigt de belangen van patiënten/consumenten in zorg en welzijn en is onafhankelijk van zorgverleners, zorginstellingen en zorgverzekeraars.

U kunt hier terecht voor:

- Informatie; bijvoorbeeld over patiënten rechten of adressen van patiëntenverenigingen.
- Advies; bijvoorbeeld over de manier waarop u een klacht kunt indienen.
- Bijstand; bijvoorbeeld door het helpen opstellen van een brief over uw klacht.

Contact Zorgbelang Overijssel

Adviespunt Zorgbelang Overijssel

Telefoonnummer: 074 291 35 97

Mail: adviespunt@zorgbelang-overijssel.nl

Website: adviespuntzorgbelang.nl/

Alle informatie, inclusief Klachtenregeling ZGT, vindt u ook op onze website: zgt.nl/klacht.