

ceulen klinieken

polikliniek huidziekten en spataderen




Amersfoort
Blokzijlpark 30a
3826 BN Amersfoort

Breda
Zomergemstraat 2a
4826 CW Breda

Helmond
Stationsstraat 1
5701 MK Helmond

Schiedam
Laan van Bol'Es 3a
3122 AE Schiedam

 085 - 043 24 54

C

Heeft u een klacht of compliment?
Vertel het ons

Klachtenregeling medische behandeling

Bent u niet tevreden?

De specialisten van Ceulen Klinieken doen hun uiterste best om u goede zorg en hulp te bieden. Toch kan het zijn dat u achteraf niet geheel tevreden bent over uw medische behandeling. Wij hechten veel waarde aan uw opmerking of klacht. Allereerst omdat Ceulen Klinieken het belangrijk vindt dat u een tevreden patiënt of cliënt bent. Daarnaast biedt uw klacht of opmerking ons de mogelijkheid om de zorgverlening te verbeteren. In deze folder leest u wat u kunt doen met uw klacht of opmerking.

De eerste stap is contact opnemen met uw behandelaar

Wanneer u niet helemaal tevreden bent over een behandeling is het raadzaam hier niet mee rond te blijven lopen. Veel klachten komen voort uit een miscommunicatie of verschillend verwachtingspatroon. Praat erover met uw behandelaar. Er kan sprake zijn van een misverstand. Samen kunt u tot een oplossing komen. Onze ervaring is dat een groot deel van de klachten op deze manier verholpen worden. U kunt contact met ons opnemen via het Klant Contact Centrum op telefoonnummer 085 - 043 24 54.

Klachtenfunctionaris

Mocht u er samen niet uitkomen, dan heeft u de mogelijkheid om uw klacht voor te leggen aan de klachtenfunctionaris. Een klachtenfunctionaris is een onafhankelijke professionele bemiddelaar die samen met u en Ceulen Klinieken kan werken aan een oplossing. Wanneer u een klacht indient, zorgt de klachtenfunctionaris ervoor dat er binnen 6 weken naar een oplossing wordt gezocht. Indien u contact wilt opnemen met de klachtenfunctionaris, dan kunt u een e-mail sturen naar:

klachtenfunctionaris@ceulenklinieken.nl

De Geschillencommissie Zelfstandige Klinieken

Indien u er samen met de klachtenfunctionaris en Ceulen Klinieken niet uitkomt, dan kunt u er voor kiezen om uw klacht te laten beoordelen door een onafhankelijke geschillencommissie. Ceulen Klinieken is via haar brancheorganisatie Zelfstandige Klinieken Nederland aangesloten bij De Geschillencommissie Zelfstandige Klinieken. Deze erkende onafhankelijke geschillencommissie kan uw geschil in behandeling nemen en een uitspraak doen over uw klacht.

Meer informatie over de werkwijze van De Geschillencommissie Zelfstandige Klinieken kunt u vinden op de website: www.degeschillencommissiezorg.nl.

Tot slot

Wanneer u een klacht wilt indienen bij De Geschillencommissie Zelfstandige Klinieken, houdt u dan rekening met de volgende punten:

- U bent als klager klachtengeld verschuldigd.
- De geschillencommissie verzoekt u om inzage te geven in uw medisch dossier.
- Een uitspraak van De Geschillencommissie Zelfstandige Klinieken mag u verwachten binnen een termijn van 6 maanden.