

Iedere zorgaanbieder is verplicht om u de mogelijkheid te bieden een klacht in te dienen over geleverde zorg, dit komt voort uit de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector. U ontvangt zorg van een zelfstandige zorgverlener die zijn of haar klachtenregeling heeft ondergebracht bij Klachtenportaal Zorg.

In zorgrelaties kan onvrede ontstaan tot zelfs een klacht. Dit kan bijvoorbeeld betrekking hebben op de wijze van zorgverlening, de bejegening en het nakomen van gemaakte afspraken tussen u en de zorgverlener.

De klachtenprocedure zoals op de achterzijde beschreven is een standaardprocedure. De basis van de klachtenbehandeling is dat we samen met u beoordelen wat er nodig is om de situatie te verbeteren en te komen tot een oplossing.

Een klacht over een zorgverlener aangesloten bij Klachtenportaal Zorg wordt ingediend:

- Via www.klachtenportaalzorg.nl, u vult het formulier klacht indienen in
- Contact via de e-mail info@klachtenportaalzorg.nl
- Schriftelijk, door de klacht te sturen naar Westerstraat 117, 1601 AD Enkhuizen

Gegevens van uw Zorgverlener

Naam: Expat Med B.V.

ID: 2178

Ook voor het stellen van vragen kunt u contact met ons opnemen.

Spelregels voor de klachtenprocedure

Na het indienen van een klacht wordt de procedure gestart:

1. Ontvangst klacht
2. Eerste beoordeling klacht door "Klachtenportaal Zorg"
3. De klacht wordt geregistreerd en in behandeling genomen
4. De klager ontvangt een ontvangstbevestiging van de klacht
5. Binnen vijf werkdagen wordt er telefonisch of per e-mail contact opgenomen met de klager
6. Afhankelijk van de complexiteit en de wens van de klager kiest het Klachtenportaal voor bemiddeling of directe voordracht voor de commissie
7. Indien de klager wenst dat de klacht voorgedragen wordt voor de klachtencommissie wordt dat verzoek ingewilligd.
8. Bij de keuze voor bemiddeling wordt de Zorgverlener op de hoogte gebracht van de klacht en krijgt hij/ zij de mogelijkheid zijn/haar kant van het verhaal te doen. Er wordt gezocht naar een passende oplossing
9. De klager wordt op de hoogte gebracht van de resultaten van het gesprek met de zorgverlener.
10. Als de klager tevreden is met het resultaat is de klacht afgehandeld.
11. Als bemiddeling niet leidt tot de afhandeling van de klacht wordt de klacht behandeld door de klachtencommissie. Daarbij geldt het Klachtenreglement Klachtenportaal Zorg.
12. De klachtencommissie geeft een oordeel over de (on)gegrondheid van de klacht, maar onthoudt zich van een oordeel over juridische aansprakelijkheid en/of schadevergoeding.
13. Na hoor en wederhoor geeft de klachtencommissie het oordeel en eventueel aanbevelingen aan de zorgverlener.
14. De klacht is afgehandeld.

Binnen vier maanden moet de klacht zijn afgehandeld. De klacht wordt met het proces tot oplossing gerapporteerd, geanonimiseerd in een jaarverslag gepubliceerd en ingediend bij de IGZ.

De privacy van zowel de klager als de aangeklaagde wordt gewaarborgd.

Zgodnie z prawem każdy podmiot świadczący opiekę medyczną ma obowiązek umożliwić każdej osobie złożenie skargi. Poniżej przedstawiamy Państwu procedurę składania oraz rozpatrywania skarg, która umożliwi znalezienie rozwiązania i poprawę świadczonych usług.

Możecie Państwo złożyć skargę na usługodawcę świadczącego usługi medyczne (Expat Med. B.V. ID:2178) za pomocą:

- Poprzez stronę www.klachtenportaalzorg.nl wypełniając formularz skarg
- Przesyłając skargę na adres e-mail: info@klachtenportaalzorg.nl
- Lub przesyłając skargę listownie na adres pocztowy: Westerstraat 117, 1601 AD Enkhuizen

Regulamin składania skarg:

Po złożeniu skargi wszczynana jest procedura.

1. Otrzymanie skargi.
2. Pierwotna ocena skargi przez "Klachtenportaal Zorg".
3. Skarga zostaje zarejestrowana i wzięta pod uwagę.
4. Składający skargę otrzymuje potwierdzenie przyjęcia zażalenia.
5. W ciągu pięciu dni roboczych komisja kontaktuje się telefonicznie lub mailowo.
6. W zależności od złożoności i życzeń składającego skargę, wybiera Portal Reklamacyjny mediację lub bezpośrednią rozmowę z komisją.
7. Jeżeli składający skargę zażąda złożenia skargi bezpośrednio do komisji, wniosek zostanie przyjęty.
8. Przy wyborze mediacji, świadczeniodawca zostanie poinformowany o zaistniałej skardze i otrzyma możliwość przedstawienia swojej wersji. Wówczas będzie poszukiwane odpowiednie rozwiązanie.
9. Składający skargę zostanie poinformowany o wynikach rozmowy ze świadczeniodawcą.
10. Jeśli składający skargę jest zadowolony z wyniku, przyjmuje się że skarga została rozstrzygnięta.
11. Jeśli mediacja nie doprowadzi do rozpatrzenia reklamacji, skarga zostanie rozpatrzona przez komisję. W tym wypadku obowiązuje regulamin Klachtenportaal Zorg.
12. Komisja ds. Zażaleń wydaje opinię o (nie)ważności skargi, przypominając o odpowiedzialności prawnej i / lub odszkodowaniu.
13. Po wysłuchaniu jednej i drugiej strony komisja wyda orzeczenie i ewentualnie zalecenia dla świadczeniodawcy.
14. Rozstrzygnięcie skargi.

Skarga powinna zostać rozpatrzona w okresie 4 miesięcy.

Skarga zostanie przedłożona IGZ i opublikowana anonimowo w raporcie rocznym.

Prywatność zarówno skarżącego jak i oskarżanego zostanie zapewniona.