

Klachtenprocedure

Marebrug Cosmetische Kliniek

In onze kliniek doen wij onze uiterste best om u zo goed mogelijk te behandelen, te verzorgen en te informeren. Wij vinden het belangrijk dat u tevreden bent over de door ons geleverde zorg.

Toch kunnen er dingen anders lopen dan u verwacht had. Dat kan aanleiding zijn voor een klacht. Het is zowel voor uzelf als voor ons van belang dat u ons laat weten waarover u niet tevreden bent. Alleen dan bestaat de mogelijkheid om, samen met u, naar een oplossing te zoeken. De kliniek kan tenslotte van uw klacht leren. U kunt erop vertrouwen dat wij uw klacht serieus nemen en er zorgvuldig mee om zullen gaan.

Het uiten van een klacht en de behandeling daarvan is een recht van iedere patiënt, zoals is vastgelegd in de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz).

Het heeft de voorkeur om de klacht of het geschil eerst te bespreken met de behandelend arts, aangezien klachten het best zo dicht mogelijk bij de bron kunnen worden afgehandeld. Een klacht kan telefonisch worden doorgegeven of er kan per e-mail worden aangegeven dat er een klacht is (via info@marebrugkliniek.nl of via info@mijnbotoxdokter.nl). Daarna zal zo spoedig mogelijk contact worden opgenomen om tot een oplossing te komen.

Wat is een klacht?

Onder een 'klacht' verstaan wij een uiting van ontevredenheid. Deze kan betrekking hebben op uw behandeling en verzorging, zowel medisch als verpleegkundig, maar ook op de manier waarop u door een medewerker bent bejegend. Daarnaast kunt u bijvoorbeeld een klacht indienen over zaken van organisatorische aard.

Bij wie kunt u dan terecht?

Wij adviseren u uw klacht in eerste instantie te bespreken met degene op wie uw klacht betrekking heeft. U geeft de ander dan de gelegenheid eventuele fouten of tekortkomingen te erkennen en eventuele misverstanden kunnen rechtgezet worden.

En als u dan niet tevreden bent?

Het kan zijn dat uw klacht met de betreffende medewerker niet naar tevredenheid is opgelost. Ook kan het voorkomen dat u uw probleem of klacht niet rechtstreeks met de betrokkene(n) kunt of wilt bespreken. U kunt uw klacht indienen bij de directie van de Marebrug Cosmetische Kliniek via liezel@marebrugkliniek.nl

Bij het indienen van een klacht geeft u aan wat u met uw klacht wilt bereiken en hoe u wilt dat uw klacht verder wordt aangepakt. Onze directie zal hierbij zorgen dat u zo goed mogelijk wordt begeleid in dit traject. Als u dat wenst kan de directie bijvoorbeeld een gesprek organiseren tussen u en degene over wie u geklaagd heeft.

De directie heeft een geheimhoudingsplicht over alles wat u vertelt. Alleen met uw toestemming wordt uw klacht aan anderen bekend gemaakt, bijvoorbeeld aan de behandelaren van de kliniek. Uiteraard gaat men hierbij zorgvuldig om met uw persoonsgegevens.

En als u dan nog steeds niet tevreden bent?

U heeft het recht om u te wenden tot een zogenaamde geschillencommissie. Via hun website kunt u een klacht indienen bij:

Geschillencommissie Stichting DoCH
Tel: 072 520 8325

Website: www.dokh.nl