

OVER GESCHILLENCOMMISSIE EZa

De Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz) treedt op 1 januari 2017 in werking en alle zorgaanbieders, van groot tot klein, van verzekerde zorg tot niet verzekerde zorg moeten aan de Wkkgz voldoen.

De Wkkgz verplicht alle zorgaanbieders dat ze over een klachtenreglement en een onafhankelijke klachtenfunctionaris beschikken. Tevens moeten alle zorgaanbieders aangesloten zijn bij een door het ministerie van VWS erkende geschilleninstantie.

De Geschillencommissie Extramurale Zorgaanbieders (EZa) is een in het kader van de Wkkgz door het Ministerie van VWS erkende geschillencommissie. In praktische zin betekent dit dat het reglement van Geschillencommissie EZa voldoet aan de eisen van de wet.

Klachtenregeling

**Psyvel, Psychiatrie en
Psychologie**



Geschillencommissie-eza.nl

Inleiding

De medewerkers van Psyvel, Psychiatrie en Psychologie, doen hun uiterste best om u goede zorg en hulp te bieden. Toch kan het zijn dat u niet volledig tevreden bent voor de behandeling. Aan uw opmerkingen of klacht wordt grote waarde gehecht, enerzijds om de zorgverlening te verbeteren, en anderzijds omdat de tevredenheid van patiënten oog in het vaandel van Psyvel staat. In deze brochure kunt u lezen wat u kunt doen met uw klacht of opmerkingen.

Voorleggen aan uw zorgverlener

In eerste instantie kunt u contact opnemen met uw (regie)behandelaar. Hij of zij stelt het op prijs de gelegenheid te krijgen de oorzaak van uw klacht met u te bespreken. Dit is een directe manier van erover praten en dat gaat niet iedereen even gemakkelijk af. Maar als uw (regie)behandelaar niet weet dat u ontevreden bent, dan kan hij of zij ook niet proberen uw klacht op te lossen. De ervaring heeft geleerd dat een groot deel van de klachten op deze manier kan worden verholpen.

Geschillencommissie EZa

Mocht u er niet uitkomen met uw regiebehandelaar, of met het management van Psyvel, dan kunt u ook kiezen voor direct contact met geschillencommissie EZa.

Psyvel heeft voor het behandelen van klachten die intern niet opgelost kunnen worden een overeenkomst gesloten met deze geschillencommissie. Dit is een onafhankelijke professionele organisatie die namens uw zorgverlener klachten in behandeling neemt. De Klachtencommissie bestaat uit een voorzitter (jurist) en twee leden van wie één met een medische achtergrond.

Indienen van een klacht

Via de website van EZa - www.geschillencommissie-eza.nl - kunt u een contactformulier invullen. Binnen twee weken krijgt u een ontvangstbevestiging met de mededeling of uw klacht in behandeling kan worden genomen. Let bij het indienen van uw klacht erop dat de klachtencommissie niet bevoegd is om een schadevergoeding toe te kennen. Een verzoek daartoe zal rechtstreeks naar uw zorgverlener gestuurd worden.

De geschillencommissie

Wanneer de geschillencommissie een klacht ontvangt, zal deze een onderzoek starten naar de oorzaken van de klacht. Beide partijen zullen hierbij gehoorde worden. Dit gebeurt schriftelijk of mondeling, dit naar het oordeel van de geschillencommissie.

Tijdens een zitting van de commissie wordt het onderzoek afgerond met een officiële uitspraak. Deze bestaat uit een oordeel over de gegrondheid van uw klacht en een advies ter verbetering van de zorgverlening,

Tot slot

Houdt u tot slot nog rekening met de volgende punten:

- Om een gedegen onderzoek te doen kan het noodzakelijk zijn uw medische dossier te raadplegen. Hiervoor zal van te voeren schriftelijk toestemming worden gevraagd.
- Bij de behandeling van uw klacht kunt u zich altijd laten bijstaan door derden. De eventuele kosten hiervan zijn voor uw rekening, de klachtenregeling zelf is voor u kosteloos.
- Getracht wordt een klacht in zo kort mogelijke tijd te behandelen. Om niet aan kwaliteit in te leveren dient u tenminste rekening te houden met een periode van drie maanden.

Mocht u naar aanleiding van deze folder nog vragen hebben, dan kunt u contact opnemen met Geschillencommissie EZa op de volgende manieren:

- Telefonisch: +31 (0) 30 697 0817
- Email: info@geschillencommissie-eza.nl