

HET INDIENEN VAN EEN KLACHT

Geachte mevrouw, geachte meneer,

Ons doel is een tevreden patiënt. Indien U ontevreden bent of indien U van mening bent dat aan U de vereiste gezondheidszorg niet werd verstrekt of dat er tot vertraging bij de verstrekking van hoogwaardige behandeling is gekomen, resp. dat U de nodige gezondheidszorg werd geweigerd, heeft U een onbetwistbaar recht op het indienen van een klacht.

Het indienen van een klacht is een van de laatste stappen. Het is goed om daarvoor andere mogelijkheden ter verbetering van de situatie uit te putten. Er kan gebeuren dat de oorzaak van de problemen een klein misverstand is, dat het best zo spoedig mogelijk bij een persoonlijk bezoek kan worden opgelost.

Indien er geen mogelijk bestaat om Uw klacht direct met de betrokkene arts op te lossen, kunt U een officiële klacht indienen.

Het indienen van een klacht

Een klacht kunt U indienen:

- persoonlijk
- telefonisch
- per brief gestuurd aan het adres van de gezondheidszorginstelling
- elektronisch per e-mail met een elektronische handtekening.

Alle contactgegevens vindt U op de website www.pronatal.cz.

Hoe is gerechtigd om een klacht in te dienen

Een klacht kunt U persoonlijk, via een wettelijke vertegenwoordiger of een gevolmachtigde indienen.

De klacht in aan de zorgverstrekker in te dienen, tegen die het is ingesteld; dit doet geen afbreuk aan de mogelijkheid om de klacht volgens andere wettelijke voorschriften in te dienen. Het indienen van de klacht mag niet nadelig zijn voor diegene, die de klacht heeft ingediend of voor de betrokkene patiënt.

De klacht mag niet anoniem zijn. De anonieme klachten dienen alleen als eventuele impuls voor de verbetering.

Vereisten aan de klacht

De klacht moet het volgende omvatten:

- voornaam en aangenaam van de klager, contactgegevens, handtekening
- voornaam, achternaam en adres van de patiënt, indien deze van de klager verschilt

- volmacht van de patiënt ter afwikkeling van de klacht door de klager
- genoeg informatie ter behandeling van de klacht, incl. aanduiding van werknemers en werkplekken, die de klacht aangaat

De klacht wordt in de termijn van 30 dagen na indiening aan de zorgverstreker behandeld. Deze termijn kan in gerechtvaardigde gevallen verlengd worden om verdere 30 dagen. U heeft recht op informatie inzake verlenging van de termijn voor de behandeling van de klacht.

Indien U met de behandeling van uw klacht niet akkoord bent, kunt U bezwaar indienen bij de bevoegde overheidsdienst, die aan onze gezondheidszorginstelling vergunning heeft verleend voor verstrekking van gezondheidsdiensten. In de meeste gevallen gaat het om Regionale Autoriteit (Krajský úřad) die voor de gezondheidszorginstelling plaatselijk bevoegd is.

Bij verdacht van medische fout of onethisch gedrag kunt U de klacht bij de Tsjechische Medische Kamer (Česká lékařská komora) indienen. De Tsjechische Medische Kamer net als andere beroepsorganisaties zijn als borg van deskundigheid verplicht om de klacht te behandelen.

De Wet inzake gezondheidsdiensten regelt uitdrukkelijk niet de mogelijkheid om de klacht bij de zorgverzekeraar in te dienen; het indienen van de klacht is erdoor niet uitgesloten. De zorgverzekeraar kan de klacht behandelen, indien hij met de gezondheidszorginstelling een contract heeft aangegaan.

De klachten worden overeenkomstig de Wet nr. 372/2011 Sb., inzake gezondheidsdiensten en voorwaarden voor diens verstrekking (Wet inzake gezondheidsdiensten) behandeld.