

KLACHTENREGELING Trombosedienst Leiden en Omstreken

1. Klacht: Een uiting van ongenoegen door een klager over een onderzoek, medische ingreep of een medische behandeling, dan wel over het functioneren van een aan de TDL verbonden medewerker, dan wel over de TDL zelf en/of over de door haar verleende diensten en/of voorzieningen.

Klager: Degene die de klacht indient. Een klacht kan worden ingediend door de patiënt zelf, door iemand anders namens de patiënt, bijv. de wettelijke vertegenwoordiger, of de zaakwaarnemer van diegene die zijn zaken niet zelf kan behartigen (bijv. in verband met overlijden). Anonieme klachten worden niet in behandeling genomen doch enkel geregistreerd.

Aangeklaagde: De trombosedienst (medewerker) op wie de klacht betrekking heeft. Bij klachten over personen werkzaam voor de trombosedienst wordt de trombosedienst aangesproken.

Interne klacht: Klacht geuit door een medewerker van de Trombosedienst Leiden.

Externe klacht: Klacht geuit door een persoon of instantie die gebruik maakt of heeft gemaakt van de diensten van de Trombosedienst Leiden.

Patiënten worden op de hoogte gebracht van de mogelijkheid tot het indienen van een klacht door de medewerker bij het inschrijven en door een tekst achterop de doseringskalender.

Consumenten, zorgaanbieders en ziektekostenverzekeraars kunnen beklag indienen bij de NZa over de door Trombosedienst Leiden en Omstreken gehanteerde formulieren. Een dergelijk beklag heeft betrekking op formulieren die naar het oordeel van de klager overbodig of te ingewikkeld zijn. Uitspraak van de NZa strekt de zorgaanbieder ziektekostenverzekeraar en consument tot bindend advies

2. Een door de klager ingediende klacht komt bij de klachtenfunctionaris.
Is de klacht niet direct afgehandeld dan wordt er eventueel contact opgenomen voor overleg en afhandeling van de klacht met de betrokken medewerker.
3. Indien de klacht niet door de TDL met de klager afgehandeld kan worden tot een positief resultaat dan richten beide partijen zich tot de klachtencommissie van het LUMC. Wordt de medewerker aansprakelijk gesteld dan voorziet het LUMC de medewerker van adequate rechtsbijstand zoals beschreven in het CAO.
4. De klachtenfunctionaris draagt er zorg voor een klachtenformulier binnen 10 dagen in behandeling te nemen.
5. Eenmaal per jaar worden alle klachten geëvalueerd teneinde structurele fouten en de daaruit voortvloeiende klachten in de toekomst te voorkomen.