

CLINIQUE DR. DON

— you're beautiful —

Klachtenformulier Clinique Dr. Don

Heeft u verschillende klachten dan dient u per klacht een apart formulier in te vullen. U kunt het klachten formulier opvragen bij de receptie in één van de klinieken, of per mail aanvragen zodat deze digitaal naar u gestuurd wordt.

U kunt het ingevulde formulier opsturen naar de klachtenfunctionaris, Mevr. R. van den Dikkenberg, Clinique Dr. Don Demmersweg 136 7556BN Hengelo of inscannen en mailen naar j.vanapeldoorn@cliniquedokterdon.nl.

Om uw klacht in behandeling te kunnen nemen hebben wij een aantal gegevens van u nodig. Probeer u deze zo volledig mogelijk in te vullen.

Persoonlijke gegevens Uw

naam:

Uw geboortedatum:

BSN:

Uw adres:

Straat en huisnummer:

Postcode en plaatsnaam:

Telefoonnummer:

Mobiel telefoonnummer:

Emailadres:

Betreft uw klacht een ervaring zonder behandeling: Ja/Nee

Betreft uw klacht uitsluitend een behandeling: Ja/Nee

Betreft uw klacht zowel een ervaring als behandeling: Ja/Nee

1) Wat wilt u met de klacht bereiken?

.....

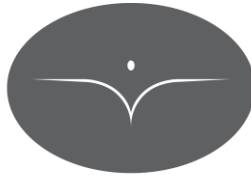
.....

.....

.....

.....

.....



CLINIQUE DR. DON

— you're beautiful —

2) Wat is de kern van uw klacht?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

3) Heeft u uw klacht besproken met de betrokkene (de persoon die betrokken is bij uw klacht)?
Ja/Nee

.....
.....

4) Zijn er meerdere betrokkenen? Dan kunt u hieronder vermelden met wie.

.....
.....
.....
.....
.....
.....

5) Zo ja, wat was de reactie van betrokkenen op uw klacht? Kort beschrijven:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

6) Hebt u uw ervaring in een eerder stadium gedeeld met deze medewerker of een andere
medewerker van Clinique Dr. Don?

Ja/Nee

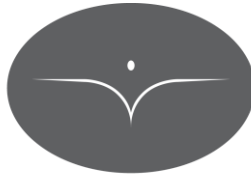
.....
.....

Zo ja: met welk resultaat:

.....
.....

Zo nee: waarom niet?

.....
.....



CLINIQUE DR. DON

— you're beautiful —

7) Waarom bent u niet tevreden met de reactie?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Klacht t.a.v. een behandeling:

8) Bent u bereid alsnog een gesprek aan te gaan met deze medewerker(s) om de gebeurtenis(sen) te bespreken? Ja/Nee

.....

.....

Zo nee waarom niet?

.....

.....

.....

9) Heeft de klacht betrekking op het voortraject, de informatie, gesprekken en/of vooronderzoek?

.....

.....

.....

.....

.....

10) Heeft de klacht betrekking op het resultaat van de behandeling:

.....

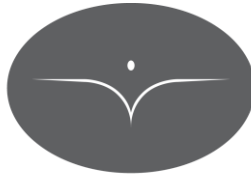
.....

.....

a) Hebt u een ander resultaat verwacht?

.....

.....



CLINIQUE DR. DON

— you're beautiful —

b) Op grond waarvan bestond deze verwachting?

.....
.....
.....
.....

11) Kunt u klacht-onderdelen objectief onderbouwen met:

- Foto's? Ja/Nee
- Documenten, brieven, stukken, statussen van derden? Ja/Nee
- Zo ja, omschrijven welke stukken

.....
.....
.....
.....

12) Heeft u een second opinion aangevraagd?

Ja/Nee

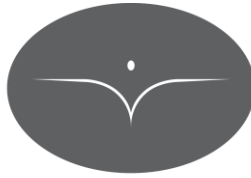
.....
.....
.....
.....

13) Op welke datum of data vond(en) de behandelingen plaats:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

14) Op welke data en tijdstippen periode heeft de klacht/ervaring betrekking? (Ervaring/klacht noemen met de bijbehorende data en tijdstippen)

.....
.....
.....
.....
.....
.....



CLINIQUE DR. DON

— you're beautiful —

15) Om een juiste indruk van de situatie te verkrijgen dienen recente foto's van het behandelde gebied aan de Klachten Commissie voor te liggen. Mochten die niet in de Clinique aanwezig zijn verzoeken wij u langs te komen, zodat foto's gemaakt kunnen worden. Bent u hiertoe bereid?

Ja/Nee

Zo nee, waarom niet?

.....
.....
.....
.....

Klacht t.a.v. een ervaring:

16) Na elke behandeling worden patiënten en cliënten door onze medewerkers meerdere malen gebeld hoe het met hen gaat. In ons dossier worden de verslagen van de diverse gesprekken vastgelegd. Dit is ook bij u het geval. Hoe heeft u dit ervaren? Voldoende? Te weinig?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

17) Op welke dag had u het laatst persoonlijk contact met de arts, waarop u de klacht baseert?

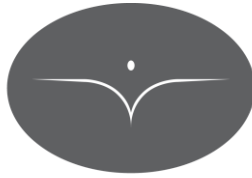
.....
.....

18) Was dit in Amsterdam of Hengelo en met wie?

.....
.....

19) Was dit gesprek opmerkelijk? Onplezierig? Of juist plezierig? In welke zin?

.....
.....
.....
.....
.....
.....



CLINIQUE DR. DON

— you're beautiful —

20) Heeft u tijdens dit gesprek uw bezwaren geuit?

Ja/Nee

Zo nee, waarom niet?

.....

.....

.....

.....

21) Heeft u in dit gesprek gesproken over een eventuele klacht?

Ja/Nee

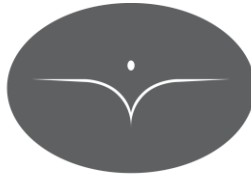
Zo nee, waarom niet?

.....

.....

.....

.....



CLINIQUE DR. DON

— you're beautiful —

Toestemming inzage medisch dossier

22) Voor een objectieve klachtenbehandeling kan het wenselijk zijn dat de klachtenfunctionaris of klachtenbemiddelaar relevante delen van het medisch dossier van de Klager (patiënt) inziet. Dat kan alleen met toestemming van de Klager (patiënt). Hiertoe vult u onderstaand machtigingsformulier in, voorzien van handtekening en kopie van uw identiteitspapieren (paspoort, ID kaart).

Machtiging ter verkrijgen van (medische) informatie de ondergetekende:

Voor- en achternaam:

Geboortedatum:

Geboorteplaats:

Adres (straat, huisnummer, postcode en woonplaats):

Telefoonnummer:

Mobiele telefoonnummer:

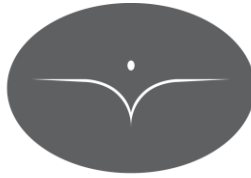
E-mail adres:

verleent hierbij de Klachtenfunctionaris Clinique Dr. Don toestemming tot het inzien/opvragen van inlichtingen, waaronder mijn complete dossier en overige zorgverleners, die op enigerlei wijze betrokken zijn of zijn geweest bij de zorgverlening met als doel: het beoordelen van de door mij ingediende klacht d.d..... (invullen door klager)
Extra kosten, die in het kader van de klachtbehandeling gemaakt moeten worden, bijvoorbeeld voor aanvullend medisch onderzoek of voor het inschakelen van externe deskundigen zijn voor rekening van Klager. Indien van toepassing zal de klachtenfunctionaris van Clinique Dr. Don u hierover van tevoren inlichten.

Gehoord worden

23) Los van de mogelijke oplossing is het belangrijk dat beide partijen met elkaar spreken. Het zou goed zijn om de ervaring, slecht en/of goed te delen. Gevoeligheden laten zich slecht op papier zetten en kunnen beter aan tafel worden geuit.

Wij stellen persoonlijk contact zeer op prijs, zodat we ook kunnen reageren op uw klacht en argumenten. Wij willen u als onderdeel van de procedure graag uitnodigen voor een gesprek. We kunnen van tevoren de punten vaststellen die u wilt bespreken.



CLINIQUE DR. DON

— you're beautiful —

Bent u bereid tot een dergelijk gesprek?

Ja/Nee

Zo nee, waarom niet?

.....
.....
.....
.....

Klachtenreglement van Clinique Dr. Don onderdeel van het klachtenformulier

24) Het klachtenreglement van Clinique Dr. Don en het klachtenformulier vormen samen één geheel.

U heeft het reglement ontvangen en kunt het alsnog nalezen op onze website

www.cliniquedokterdon.nl

Naar beste weten ingevuld,

Datum .. / .. / ..

Plaats:

Handtekening:

Naam:

Clinique Dr. Don Hengelo en Amsterdam

Telefoonnummer: 074 – 30 30 250

Mail: info@cliniquedokterdon.nl

Versie 01-01-2016. Het klachtenformulier kan altijd na overleg met de klachtenfunctionaris gewijzigd worden.