



Informatiekaart klachten en meldingen

*Het belang van het indienen van
een **klacht** of een **Melding
Incident Cliënt** (vanaf nu **MIC**)*

Het kan zijn dat u als cliënt niet tevreden bent over de zorg of ondersteuning die u ontvangt. Ook kan het voorkomen dat er zich een gebeurtenis voordoet waar u en/of de betrokken zorgverlener een melding van wilt maken.

Maar wat is een klacht precies? En wat is een MIC? Waar dient u deze in?

Wat is het belang van het indienen van een klacht of een MIC?

Een **klacht** is een uiting van onvrede over de zorg/ondersteuning, de dienstverlening of de personen/zorgverleners waar u als cliënt mee te maken heeft. De zaken lopen anders dan verwacht, u kunt zich onheus bejegend voelen.

Een **MIC** is een melding over een gebeurtenis of incident tijdens de zorgverlening die tot schade heeft geleid of zou kunnen leiden. Een melding kan ook gemaakt worden over gebeurtenissen of incidenten die buiten de geplande zorg-/ondersteuningsmomenten plaatsvinden. U heeft bijvoorbeeld de verkeerde medicijnen ontvangen.

Hoe en waar een klacht indienen?

U kunt zich in de eerste plaats direct tot de zorgverlener of het Steunpunt wenden om zo dichtbij en zo snel mogelijk tot een oplossing te komen.

U kunt een klacht ook te allen tijde rechtstreeks bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris indienen.

Dit kan zowel schriftelijk, telefonisch, als via e-mail.



Informatiekaart klachten en meldingen

Adres

Onafhankelijke klachtenfunctionaris
Email: klachtenfunctionaris@quasir.nl
Postadres: Klachtenfunctionaris
Postbus 2914
3800 GK AMERSFOORT
Telefoon: 06 - 153 83 716

Klachtenreglement

PrivaZorg beschikt over een laagdrempelig klachtenreglement. Wilt u hierover meer informatie? Het klachtenreglement is op te vragen via het Steunpunt of beschikbaar via onze website.

Hoe en waar een MIC indienen?

Nadat zich een gebeurtenis of incident heeft voorgedaan, doet de zorgverlener hiervan digitaal melding binnen de organisatie van PrivaZorg. Deze melding wordt met u besproken en vastgelegd in uw cliëntdossier. PrivaZorg is verplicht om calamiteiten, dit zijn onverwachte gebeurtenissen of onvoorziene situaties met ernstige schade tot gevolg, agressie en seksueel misbruik te melden bij de Inspectie voor de Gezondheidszorg (IGZ).

Het belang van het indienen van een klacht of een MIC

Van meldingen kan PrivaZorg leren of er verbeteringen mogelijk zijn. Na een melding wordt bekeken of er direct een verbetering bij u als cliënt toegepast kan worden. Daarnaast onderzoekt PrivaZorg of deze verbetering ook voor andere cliënten van belang kan zijn. Uiteraard ontvangt u informatie over verbeteringen die PrivaZorg, naar aanleiding van uw klacht/MIC, wil doorvoeren.