

INFORMATIE



Osteopathie Rademaker

Wet kwaliteit, Klachten, en Geschillen in de Zorg WKKGZ.

Beste patiënt,

In verschillende stappen in het afgelopen jaar en vanaf 1 januari 2017 gaat de nieuwe wet WKKGZ in die als doel stelt meer kwaliteitscontrole binnen de gezondheidszorg te waarborgen.

Deze wet schrijft onder andere ook voor dat we u over een aantal zaken moeten informeren. In dit informatie bulletin zal ik trachten de belangrijkste zaken op papier te zetten. Wilt u echter ook meer te weten komen over de wetwijziging dan verwijst ik naar de website van de rijksoverheid (www.rijksoverheid.nl).

Volgende punten zijn mogelijk voor u belangrijk te weten:

1. **Melden van geweld in de zorgrelatie.** Zorgaanbieders moesten al calamiteiten en seksueel misbruik melden bij de Inspectie Gezondheidszorg (IGZ). Dit geldt echter nu voor alle vormen van geweld jegens een cliënt, door iemand werkzaam voor de instelling of door een medepatiënt. De praktijkhouder is verantwoordelijk voor de melding bij de IGZ.
2. Tevens is er de zogenaamde **VIM procedure**. Hierbij heeft iedere zorgaanbieder de plicht om een (bijna)incident¹ te registreren in een interne procedure. Het doel van een interne VIM procedure is het voorkomen van (herhaling) van incidenten. Over incidenten en bijna incidenten wordt u als patiënt geïnformeerd en wordt aantekening gemaakt in het medisch dossier (aard, toedracht en tijdstip en de betrokken zorgverleners).
3. **Recht op keuze – informatie.** u heeft recht op keuze informatie om tussen verschillende zorgaanbieders te kunnen kiezen. Op uw verzoek moeten wij u informatie verstrekken over de soort zorg, de kwaliteit van de zorg, het tarief en mogelijke ervaringen van andere patiënten (werkzaamheid).
4. Klachten en geschillen. Vanaf 1 januari is de regeling ietwat aangepast. Een gemelde **klacht** wordt primair door een onafhankelijke klachtenfunctionaris bemiddeld tussen zorgaanbieder en patiënt. Binnen 6 weken moet de zorgaanbieder een oordeel geven over de klacht. Lukt de bemiddeling niet of is de patiënt niet tevreden, dan is er sprake van een **geschil**. De klachten- en geschillenregeling is afgestemd tussen Nederlands Register Osteopathie, Nederlandse Vereniging Osteopathie, de consumentenbond en de Sociaal Economische Raad (SER). De geschilleninstantie geeft een bindend oordeel over het geschil binnen zes maanden en kan een schadevergoeding van maximaal 25.000 Euro opleggen.

Klachten kunnen ingediend worden bij het Nederlands Register voor Osteopathie.

Secretariaat NRO
Janssoniuslaan 32
3528 AJ Utrecht
www.osteopathie-nro.nl

¹ Een incident wordt gedefinieerd als een niet beoogde gebeurtenis in de zorg met schadelijke gevolgen voor de patiënt.