

Klacht- en tuchtrecht

Zhong-therapeuten doen er alles aan om u zo goed mogelijk te helpen. Toch kan het gebeuren dat u niet helemaal tevreden bent. Er zijn een aantal stappen die u kunt nemen als u klachten heeft over de behandeling of problemen met de therapeut.

Klachten

Volgens de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (Wkkgz) is een zorgaanbieder de eerst aangewezen persoon om zich in te spannen een conflict met een patiënt/cliënt op te lossen. Daarvoor staat een wettelijke termijn van maximaal 6 weken. Het prettigst is als therapeut en klager samen het gerezen probleem uit de weg kunnen ruimen. Komt u er samen niet uit of is communicatie niet meer mogelijk dan kan in deze eerste periode de Klachtenfunctionaris worden ingeschakeld.

Klachtenfunctionaris

Dus heeft u een klacht over een behandeling of over uw behandelaar en lukt het niet die samen met de therapeut op te lossen, dan kunt u contact opnemen met het secretariaat van de beroepsvereniging waarbij uw behandelaar is aangesloten. Aansluitend zal de klachtenfunctionaris van de vereniging met u in contact treden. Deze klachtenfunctionaris is de persoon die vervolgens met u in contact zal treden. De Klachtenfunctionaris kan u helpen uw klacht te formuleren. Soms is het al voldoende dat u uw verhaal kunt vertellen en ziet u af van verdere actie. Wordt er wel bemiddeld, dan zal er met u een afspraak gemaakt worden over de vervolgstappen.

Geschilleninstantie

Blijkt het niet mogelijk uw geschil met de betrokken therapeut, met hulp van de Klachtenfunctionaris, op te lossen, dan zal de klachtenfunctionaris u verwijzen naar de geschilleninstantie Koepel Alternatieve Behandelwijzen (KAB). Deze onafhankelijke instantie behandelt uw klacht uiterst zorgvuldig en vertrouwelijk, onder voorzitterschap van een jurist.

Tuchtcollege en Inspectie Gezondheidszorg (IGZ)

Is er duidelijk sprake van een tuchtwaardige klacht, dan verwijst de klachtenfunctionaris u naar het tuchtcollege van de vereniging waarbij uw behandelaar is aangesloten. Dit college, onder voorzitterschap van een jurist, behandelt klachten en kan indien nodig de Inspectie voor de Gezondheidszorg inschakelen. In bepaalde gevallen kan de klachtenfunctionaris direct melding naar het IGZ doen.