

Yanky Ong Acupunctuur is lid van de Nederlandse Vereniging voor Acupunctuur.

Dat betekent dat je kunt vertrouwen op zijn/haar vakkundigheid en kwaliteit. Echter, in elke behandelrelatie kan een probleem ontstaan, bijvoorbeeld over de communicatie, bejegening, een nota, de behandeling of het resultaat ervan. Helaas komen in de gezondheidszorg ook ernstige klachten voor. Denk hierbij aan letsel, intimidatie, ongewenste handelingen, schending van je privacy of andere zaken die je niet in orde acht.

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, die eventueel verlengd kan worden met 4 weken. Het prettigst is als therapeut en klager samen het gerezen probleem uit de weg kunnen ruimen. Kom je er samen niet uit of is communicatie niet meer mogelijk, dan kan in deze eerste periode de klachtenfunctionaris worden ingeschakeld.

Klachtenfunctionaris

Heb je een klacht over een behandeling of over je behandelaar en lukt het niet die samen met de acupuncturist op te lossen, dan kun je contact opnemen met het secretariaat van de NVA. De NVA beschikt over twee klachtenfunctionarissen. Eén van hen zal met je in contact treden. Zij kan je helpen je klacht te formuleren en zal trachten met jou en de zorgverlener tot een oplossing te komen die voor jullie beiden acceptabel en bevredigend is.

Geschilleninstantie KAB

Blijkt het niet mogelijk je geschil met de betrokken therapeut, met hulp van de Klachtenfunctionaris, op te lossen, dan zal de klachtenfunctionaris je verwijzen naar de Geschilleninstantie Koepel Alternatieve Behandelwijzen (KAB). Deze onafhankelijke commissie behandelt je klacht uiterst zorgvuldig en vertrouwelijk, onder voorzitterschap van een jurist. Voordat je klacht in behandeling wordt genomen, betaal je eenmalig € 50 aan de Geschilleninstantie. Als je in het gelijk wordt gesteld, kan de zorgaanbieder onder andere veroordeeld worden tot het aan jou terugbetalen van dit klachtengeld. Je kunt als klager worden veroordeeld tot het betalen van een bijdrage van maximaal € 500 aan de kosten van de procedure. Zie www.geschilleninstantiekab.nl
Werkt je therapeut in loondienst, dan worden eventuele klachten behandeld door de geschilleninstantie van de werkgever.

Tuchtcollege en Inspectie Gezondheidszorg (IGZ)

Is er duidelijk sprake van een tuchtwaardige klacht, dan verwijst de klachtenfunctionaris je naar het College van Toezicht NVA, het tuchtcollege van de NVA. Dit college, onder voorzitterschap van een jurist, behandelt ernstige klachten tegen NVA-leden en kan indien nodig de Inspectie voor de Gezondheidszorg inschakelen. In zeer ernstige gevallen kan de klachtenfunctionaris direct melding naar de IGZ doen.

Contact

Voor meer informatie kun je terecht op www.acupunctuur.nl.

+31(0)33 4616141

nva@acupunctuur.nl