

KNRM RADIO MEDISCHE DIENST (RMD) KLACHTEN EN GESCHILLEN

KONINKLIJKE NEDERLANDSE REDDING MAATSCHAPPIJ

DOEL

Klachten en geschillen op een juiste manier afhandelen en registreren.

PROCEDURE

Iedere klacht of opmerking die direct verband heeft op de kwaliteit van de dienstverlening van KNRM RMD, dient in eerste instantie te worden gemeld aan de klachtenfunctionaris van de KNRM. Hiertoe dient er contact te worden opgenomen met de klachtenfunctionaris van de KNRM. Dit kan per e-mail naar klachten@knrm.nl.

De klacht zal binnen 14 dagen worden afgehandeld indien de KNRM beschikt over de volgende informatie;

- Naam en contactgegevens van de klager;
- De namen van eventueel overige klagers;
- De details van de klacht of de reactie;

Op het moment dat er een klacht is ontvangen, zal de volgende procedure in werking treden;

- Klachten betreffende het advies van een RMD-arts worden in eerste aanleg behandeld door de klachtenfunctionaris KNRM.
- Deze doet een uitspraak over de ontvankelijkheid van de klacht en informeert klager, betrokkene en Directie over haar beslissing.
- De klachtenfunctionaris stelt onder meer vast of de klacht het medisch handelen van de RMD-arts aangaat of dat het gaat om organisatorische zaken van de RMD, inbegrepen de bereikbaarheid van de RMD-arts.
- De klachtenfunctionaris streeft naar oplossing van de klacht door bemiddeling tussen klager en aangeklaagde.
- De Primus Inter Parus van de artsen en indien nodig de coördinator medische hulpverlening (CMH) treedt op als vertegenwoordiging van de zorgaanbieder.
- De klachtenfunctionaris stelt de Directie, hoofd operaties, CMH, klager en betrokkene op de hoogte omtrent haar beslissing.
- De klachtenfunctionaris geeft advies over te nemen maatregelen die ertoe moeten leiden dat de aanleiding tot klagen wordt weggenomen.

Lees verder op pagina 2.

Vervolg van pagina 1.

- Indien de klacht gestand blijft, zal de klachtenfunctionaris de klager verzoeken een melding te doen bij de onafhankelijke geschilleninstantie Eerstelijnszorg. De KNRM is hiertoe aangesloten bij de Stichting Klachten & Geschillen eerstelijns zorg (SKGE). SKGE neemt de verder inhoudelijke behandeling van het geschil over.
- Indien de klacht het medisch handelen van de RMD-arts betreft met gevolgen in de zin van een complicatie, incident of calamiteit, dan zal hiervan zo nodig melding gemaakt worden bij het Meldpunt Landelijke Zorg van de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd.
- Klachten worden vertrouwelijk behandeld. Dit betekent verplichte geheimhouding voor bij de klachtbehandeling betrokken personen ten aanzien van verkregen (persoons)gegevens waarvan het vertrouwelijke karakter bekend is of redelijkerwijs kan zijn:
 - Dit houdt in dat deze gegevens niet aan derden mogen worden verstrekt.
 - Uitzondering is toegestaan, indien een wettelijk voorschrift, een rechterlijke uitspraak of ambtshalve verplichtingen tot bekendmaking verplichten.

Deze geheimhouding geldt dus niet in de situatie dat een patiënt (of diens wettelijke vertegenwoordiger) onvrede uit naar aanleiding van een incident, waarbij merkbare gevolgen voor diens gezondheid zijn opgetreden. In dat geval is sprake van een behandelrelatie (in het kader van de WGBO^[1]) en moeten, indien verzocht, direct de namen van betrokkenen bij een incident aan de patiënt verstrekt (kunnen) worden.

[1] Wet Geneeskundige Behandel Overeenkomst