



Medisch Spectrum Twente  
een santeon ziekenhuis



# ▶ Rechten, plichten en klachten

# ► Inhoud

<b>Inleiding</b>	<b>1</b>	<b>Verdere stappen</b>	<b>11</b>
<b>Uw rechten en plichten</b>	<b>2</b>	Klachten-onderzoeksteam	11
Recht op informatie	2	Geschilleninstantie Ziekenhuizen	11
Het verlenen van toestemming	2	Schadeclaim	11
Vertegenwoordiging	2	<b>Overige informatie</b>	<b>12</b>
De rechtspositie van de minderjarige patiënt	2	<b>Adressen</b>	<b>13</b>
Informatievoorziening en privacy	3	Patiënten Service Centrum	13
Het medisch dossier en recht op inzage	4	Klachtenfunctionarissen	13
Aanvulling, correctie of vernietiging	4	Klachtenopvang door Adviespunt	
Beroepsgeheim	5	Zorgbelang Overijssel	13
Uw plichten als patiënt	5		
Rechten van de hulpverlener	6		
Enquête	6		
<b>Heeft u een compliment, melding of klacht?</b>	<b>7</b>		
Wat is uw mening?	7		
Wilt u een compliment geven?	7		
Bent u ontevreden?	7		
Melding	7		
Klacht	8		
Heeft u een klacht over de rekening?	8		
Waarover kunt u een klacht indienen?	8		
Heeft u een klacht over de Huisartsenpost?	8		
Wie kan een klacht indienen?	9		
Bij wie kunt u een klacht indienen?	9		
Klachtenfunctionaris	9		

## ► Inleiding

Kwaliteit en goede patiëntenzorg zijn onze belangrijkste doelstellingen en u mag een goede behandeling en verzorging verwachten. Toch kan het zijn dat u niet tevreden bent over de gang van zaken. Deze folder geeft algemene informatie over uw rechten en plichten tijdens uw behandeling in ons ziekenhuis en vermeldt wat u kunt doen als u ontevreden bent. Heeft u na het lezen van de folder nog vragen, dan kunt u die aan de hulpverleners of aan de medewerkers van het Patiënten Service Centrum stellen.

Als patiënt heeft u met betrekking tot uw behandeling een aantal rechten en plichten, die zijn vastgelegd in de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst, de Wgbo, de Algemene verordening gegevensbescherming, de AVG, en de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg, de Wkkgz.

## ► Uw rechten en plichten

### Recht op informatie

De hulpverlener is verplicht u in begrijpelijke taal te informeren over:

- uw ziekte of aandoening;
- de voorgestelde behandeling en / of het onderzoek en het doel ervan;
- uw vooruitzichten;
- de eventuele alternatieven;
- de gevolgen of mogelijke risico's van de behandeling of het onderzoek.

Het kan zijn dat u geen informatie wenst, bijvoorbeeld over de uitslag van een bepaald onderzoek. Dat is uw keuze. De hulpverlener zal dit respecteren wanneer dit geen ernstig nadeel voor u oplevert.

### Het verlenen van toestemming

De hulpverlener legt u uit waarom u een bepaalde behandeling of een bepaald onderzoek zou moeten ondergaan. U heeft deze informatie nodig om weloverwogen een beslissing te kunnen nemen. U mag alleen worden behandeld als u daarvoor toestemming geeft. Bent u niet in staat om uw toestemming te geven (bijvoorbeeld bij bewusteloosheid na een ongeval), dan zal de arts - indien het ook niet mogelijk is vervangende toestemming (van familie) te verkrijgen - overgaan tot die behandeling die in uw belang onmiddellijk noodzakelijk is.

### Vertegenwoordiging

De Wgbo kent een regeling voor vertegenwoordigers van meerderjarige patiënten die niet zelf kunnen beslissen, bijvoorbeeld patiënten die dement zijn, een ernstige verstandelijke beperking hebben of in coma liggen. De rechter kan in een dergelijk geval iemand aanwijzen die de belangen van de patiënt wettelijk vertegenwoordigt. U kunt ook zelf iemand machtigen om u te vertegenwoordigen. Als u niet in staat bent om zelf een beslissing te nemen en hierover niets op papier staat, vraagt de hulpverlener een naaste om een beslissing voor u te nemen. In eerste instantie zal dat uw echtgenoot of partner zijn. Is dat niet mogelijk, dan vraagt hij een ouder, kind, broer of zus.

### De rechtspositie van de minderjarige patiënt

Bij kinderen jonger dan 12 jaar moeten ouders of voogd toestemming geven voor een bepaalde behandeling of een bepaald onderzoek. Zowel het kind als de ouders / voogd hebben recht op informatie. De hulpverlener moet de informatie op een zodanige wijze geven dat het kind het ook kan begrijpen. Het kind weet dan wat er gaat gebeuren en kan zo beter

meewerken aan de behandeling of het onderzoek. De ouders / voogd krijgen volledige informatie. Deze hebben ze nodig om toestemming te kunnen geven voor een bepaalde behandeling of een bepaald onderzoek. Kinderen in de leeftijd tussen 12 en 16 jaren beslissen samen met de ouders / voogd over hun behandeling en / of onderzoek. Bij een conflictsituatie tussen ouders / voogd en kind over toestemming voor een behandeling of onderzoek, gaat de mening van het kind boven die van de ouders / voogd indien:

- ▶ de behandeling nodig is om ernstig nadeel voor het kind te voorkomen, of;
- ▶ het kind ook na weigering van de ouders / voogd de ingreep weloverwogen blijft wensen.

Kinderen van 16 jaar en ouder (jongeren) beslissen zelf over hun behandeling en hebben geen toestemming van ouders of voogd nodig. Zij hebben dezelfde patiëntenrechten als volwassenen. Een jongere heeft recht op volledige informatie. De ouders / voogd krijgen die informatie niet, tenzij de jongere daar uitdrukkelijk toestemming voor geeft.

### **Informatievoorziening en privacy**

Ten behoeve van een behandeling of onderzoek moeten een aantal gegevens bekend zijn. Zo is er medische, verpleegkundige, administratieve en financiële informatie nodig. Een deel daarvan wordt in een computer opgeslagen. Om te voorkomen dat die gegevens door onbevoegden kunnen worden ingezien, heeft het ziekenhuis passende technische en organisatorische maatregelen moeten nemen, zoals een matrix wie toegang heeft tot uw dossier en controle daarop.

Het ziekenhuis levert ook informatie aan andere instanties, zoals:

- ▶ opname-, ontslag- en behandelingsgegevens aan Kiwa Charity (voorheen Prismant);
- ▶ financiële gegevens aan zorgverzekeraars en overheid;
- ▶ gegevens over patiënten met kanker aan het Integraal Kankercentrum Nederland (IKNL).

De gegevens (met uitzondering van de financiële gegevens) worden anoniem verstrekt, wat betekent dat uit die gegevens niet is af te leiden wie de patiënt is. Voor alle in het ziekenhuis opgeslagen patiëntengegevens geldt de AVG. Dit wil zeggen dat het ziekenhuis alle persoonsgegevens aantoonbaar moet hebben beveiligd, dat zij in samenwerking met anderen goede afspraken daarover maakt, dat zij een register van alle verwerkingen bijhoudt en dat zij eventuele datalekken meldt bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP).

### Het medisch dossier en recht op inzage

De hulpverlener houdt een dossier bij, waarin alle gegevens staan die betrekking hebben op uw behandeling. Alleen u en de personen die direct bij uw behandeling zijn betrokken, hebben recht uw dossier in te zien. Anderen mogen dat slechts inzien als u daarvoor uitdrukkelijke toestemming geeft.

Een verzoek om inzage in uw gegevens kunt u schriftelijk indienen bij het Patiënten Service Centrum van ons ziekenhuis. Ook kunt u het verzoek aan uw behandelend arts voorleggen. Er kan dan met u een termijn worden afgesproken waarbinnen u inzage kunt krijgen. Vier weken wordt als een redelijke termijn gezien. Wanneer u voor inzage komt, is een geldige legitimatie vereist.

Op verzoek kunt u een afschrift van uw gegevens krijgen. Ook dit verzoek kunt u schriftelijk indienen bij het Patiënten Service Centrum van ons ziekenhuis of aan uw behandelend arts voorleggen. Het wordt zo spoedig mogelijk ingewilligd. Familie van een overleden patiënt heeft geen zelfstandig recht op inzage. De behandelend arts maakt in dergelijke gevallen een afweging in het belang van de overledene.

Ouders of wettelijke vertegenwoordigers van kinderen jonger dan 12 jaar hebben recht op inzage in het medisch dossier van het kind. Wanneer kinderen in de leeftijd van 12 tot 16 jaar of de ouders / voogd van kinderen in deze leeftijdscategorie inzage in dan wel een afschrift van het medisch dossier van het kind willen, is ook de toestemming van hun ouders respectievelijk de wettelijke vertegenwoordigers vereist.

Kinderen die 16 jaar of ouder zijn, kunnen zonder toestemming van hun ouders / voogd inzage in dan wel een afschrift van het medisch dossier vragen.

### Aanvulling, correctie of vernietiging

U kunt de behandelend arts vragen een door u afgegeven verklaring, met betrekking tot hetgeen in uw dossier is opgenomen, aan het dossier toe te voegen.

Onder opgave van reden kunt u verzoeken om uw gegevens te verbeteren of te vernietigen. Een dergelijk verzoek moet schriftelijk worden ingediend bij de Raad van Bestuur van ons ziekenhuis. Binnen twee maanden na ontvangst van het verzoek krijgt u schriftelijk bericht of uw verzoek wordt ingewilligd. Wordt het verzoek ingewilligd, dan worden de gegevens

binnen drie maanden verbeterd dan wel vernietigd. Wordt het verzoek afgewezen, dan wordt dit voorzien van de reden aan u kenbaar gemaakt. Het recht van correctie geldt alleen voor feitelijke onjuistheden.

### Beroepsgeheim

Elke hulp-, zorg- en dienstverlener in ons ziekenhuis is verplicht te zwijgen over hetgeen hij / zij tijdens de uitoefening van zijn beroep verneemt. Op deze zogenoemde zwijgplicht zijn echter uitzonderingen. Zo geldt die plicht niet tegenover anderen die bij de behandeling zijn betrokken en in geval van een wettelijke plicht om informatie te verstrekken. Bijzondere vermelding verdient het verstrekken van gegevens in het kader van wetenschappelijk onderzoek. Zonder toestemming kan dat alleen als wordt voldaan aan de in de Wgbo genoemde vereisten, wanneer de gegevens niet meer tot de persoon herleidbaar zijn of wanneer het verstrekken van gegevens de persoonlijke levenssfeer niet onnodig schaadt. Als patiënt heeft u het recht om bezwaar te maken tegen gebruik van uw gegevens in wetenschappelijk onderzoek. Zie hiervoor de folder "Gebruik van uw medische gegevens en lichaamsmateriaal voor wetenschappelijk onderzoek en onderwijs".

### Uw plichten als patiënt

Naast rechten heeft u als patiënt ook een aantal plichten. Zo bent u verplicht de hulpverlener duidelijk en volledig te informeren. Doet u dit niet, dan kan de hulpverlener geen goede diagnose stellen en geen adequate behandeling geven. Daarnaast dient u binnen redelijke grenzen





de adviezen van de behandelaar op te volgen. Ook bent u verplicht de behandeling of het onderzoek te betalen. Afhankelijk van de afspraken die hierover zijn gemaakt, worden de kosten van het ziekenhuis en de specialisten rechtstreeks aan uw zorgverzekeraar, dan wel rechtstreeks aan uzelf in rekening gebracht.

### Rechten van de hulpverlener

Een hulpverlener heeft het recht en de plicht om zijn eigen beslissingen te nemen. Hij mag niet zomaar doen wat een patiënt hem vraagt. Zijn deskundigheid en overtuiging spelen een grote rol bij de behandeling.

### Enquête

Om onze kwaliteit van zorg continu te kunnen verbeteren, horen wij graag hoe u de zorg in ons ziekenhuis heeft ervaren. Gedurende uw verblijf in ons ziekenhuis vragen wij u regelmatig hoe u onze zorgverlening ervaart. Periodiek ontvangen patiënten die in het ziekenhuis zijn geweest voor een opname of polikliniekbezoek een uitnodiging om mee te doen aan ons patiëntervaringsonderzoek. In deze enquête wordt een aantal vragen gesteld over uw bezoek / verblijf, onderzoek en behandeling. Uw antwoorden worden anoniem en strikt vertrouwelijk verwerkt. Wij stellen het op prijs als u deze enquête in wilt vullen.





## ► Heeft u een compliment, melding of klacht?

Alle medewerkers van Medisch Spectrum Twente zetten zich in om u goede, professionele zorg te verlenen. Daarbij kunt u ons helpen. Het spreekt voor zich dat u, als onze patiënt, mag rekenen op een zo goed mogelijke behandeling, verzorging en begeleiding. Toch is en blijft zorg mensenwerk. In een organisatie zoals een ziekenhuis, kunnen dingen daarom wel eens anders verlopen dan verwacht of gepland. Misschien bent u in een situatie terechtgekomen waarin er iets is misgegaan of waarover onvrede is ontstaan. Het bespreken daarvan is niet altijd gemakkelijk, maar wel zinvol en van belang. Allereerst voor uzelf, omdat er dan serieus met uw ongenoegen wordt omgegaan. Maar ook voor de hulpverleners en de instelling, zodat de zorg kan worden verbeterd.

### **Wat is uw mening?**

Bent u tevreden of juist ontevreden over de gang van zaken in ons ziekenhuis? Wij horen het graag van u! Zo horen wij wat we goed doen of krijgen we de kans om onze zorg te verbeteren.

### **Wilt u een compliment geven?**

Geef uw compliment rechtstreeks aan de medewerker of aan het teamhoofd van de afdeling waarover u tevreden bent. U kunt uw compliment ook doorgeven op onze website.

### **Bent u ontevreden?**

Bent u niet tevreden over uw behandeling, uw verblijf in het ziekenhuis of over het ziekenhuis in het algemeen? U kunt uw ongenoegen het beste direct bespreken met de zorgverlener, die verantwoordelijk is voor uw klacht of met het teamhoofd van de afdeling. De ervaring leert dat zij meestal samen met u snel tot een goede oplossing kunnen komen.

Leidt dit niet tot een oplossing of heeft u een reden om uw ongenoegen niet aan de betreffende persoon te melden, wendt u zich dan tot het Patiënten Service Centrum met uw melding of klacht.

### **Melding**

Bij een melding geeft u aan MST door waar u niet tevreden over bent.

## 8 | Heeft u een compliment, melding of klacht?

U kunt hierbij ook tips of suggesties ter verbetering aangeven. Wij zorgen dat uw melding op de juiste plek terecht komt, wij handelen dit verder intern af en voeren waar nodig acties uit ter verbetering van de zorg. U kunt uw melding ook doorgeven op onze website.

### Klacht

Als u een klacht indient, wordt uw klacht met u besproken. Het is de bedoeling dat u actief bij de behandeling betrokken bent. Op deze manier kan samen met u gezocht worden naar een voor u en MST bevredigende oplossing.

U kunt op verschillende manieren een klacht indienen:

- ▶ vul het online klachtenformulier in;
- ▶ bel met het Patiënten Service Centrum, telefoon (053) 487 20 45;
- ▶ kom langs bij het Patiënten Service Centrum in de centrale hal, route C02;
- ▶ stuur een brief aan MST, t.a.v. Patiënten Service Centrum, Postbus 50 000, 7500 KA te Enschede.

### Heeft u een klacht over de rekening?

Wat is de reden van uw klacht?

- ▶ Bent u van mening dat u vanwege een (medische) fout, nalatigheid of wanprestatie uw rekening niet hoeft te betalen, dient u dan een klacht in via het formulier voor financiële klachten op onze website.
- ▶ Snapt u de factuur niet, is de factuur te laat of bent u van mening dat er een onjuiste registratie heeft plaatsgevonden? Vul dan het klachtenformulier Zorgkosten in op onze website.

### Waarover kunt u een klacht indienen?

U kunt een klacht indienen over alles in MST waarover u ontevreden bent. Dit kan bijvoorbeeld gaan over de (medische) behandeling, verzorging, bejegening, communicatie, organisatie van de zorg of voorzieningen.

### Heeft u een klacht over de Huisartsenpost?

De Huisartsenpost is een samenwerking van huisartsen en ziekenhuis, waar u 's avonds, 's nachts en in het weekend terecht kunt voor spoedeisende zorg. Bent u niet tevreden over uw bezoek aan de Huisartsenpost, neemt u dan contact op met de klachtenbemiddelingsfunctionaris van de Huisartsenpost. Het adres is HDT-Oost, Postbus 1084, 7500 BB te Enschede.

Meer informatie over de Huisartsenpost kunt u vinden op [www.hdt-oost.nl](http://www.hdt-oost.nl)

### Wie kan een klacht indienen?

U kunt als patiënt van MST een klacht indienen. Anderen kunnen alleen een klacht indienen met uw toestemming. Is een patiënt overleden, dan kunnen de directe nabestaanden een klacht indienen. Anonieme klachten nemen wij niet in behandeling.

Als het voor een goede afhandeling van uw klacht nodig is om uw medisch dossier te raadplegen, vragen wij om uw toestemming. Hiermee geeft u de klachtenfunctionaris of het Klachten-Onderzoeksteam toestemming om uw medische en verpleegkundige gegevens in te zien.

### Bij wie kunt u een klacht indienen?

Het Patiënten Service Centrum neemt uw klacht in ontvangst.

Uw klacht wordt door een klachtenfunctionaris van MST in behandeling genomen. U ontvangt hierover bericht. De klachtenfunctionaris neemt contact met u op om uw klacht te bespreken en uw wensen over de afhandeling van uw klacht.

MST streeft er naar uw klacht binnen zes tot tien weken af te ronden.

Mocht de afhandeling toch langer duren, dan wordt met u contact opgenomen om te bespreken binnen welke termijn de klacht wel afgehandeld kan worden en op welke manier.

### Klachtenfunctionaris

Medisch Spectrum Twente kent klachtenfunctionarissen die u kunnen adviseren als u niet tevreden bent over de zorgverlening in ons ziekenhuis. De behandeling van een klacht door de klachtenfunctionaris is laagdrempelig, snel en efficiënt. De klachtenfunctionaris treedt hierbij onpartijdig en onafhankelijk op en geeft geen oordeel over uw klacht. Deze wijze van klachtbehandeling biedt ook een goede mogelijkheid om aan de betrokken medewerker door te geven wat het effect van zijn of haar handelen is geweest. Uit oogpunt van kwaliteitsverbetering is dit altijd waardevol. De klachtenfunctionaris kan u op verschillende manieren helpen.

Het kan zijn dat u uw klacht alleen wilt melden, een signaal wilt afgeven. In dat geval kunt u bij de klachtenfunctionaris terecht om te bespreken wat er is gebeurd. Streeft u naar een oplossing van uw klacht, dan kan de klachtenfunctionaris voor u bemiddelen.

## 10 | Heeft u een compliment, melding of klacht?

Bij bemiddeling kunt u uitleggen op welke wijze de zorgverlening in uw ogen tekort is geschoten, terwijl de betrokken medewerker van zijn kant een toelichting kan geven. Dit kan op de volgende manieren:

- ▶ de klachtenfunctionaris overlegt met de betrokken medewerker en brengt u mondeling verslag uit;
- ▶ de klachtenfunctionaris legt uw klacht voor aan de medewerker(s) of (diens) leidinggevende waarover u klaagt, en verzoekt deze om een schriftelijke reactie te geven;
- ▶ de klachtenfunctionaris regelt een bemiddelingsgesprek. Hierbij zijn aanwezig u zelf en desgewenst iemand die u hierbij kan ondersteunen / begeleiden, de betrokken medewerker(s) of (diens) leidinggevende en de klachtenfunctionaris."

De klachtenfunctionaris heeft de rol van bemiddelaar en zal tijdens dit gesprek optreden als onpartijdig en onafhankelijk gespreksleider.

Ook kan de klachtenfunctionaris u wijzen op andere mogelijkheden voor afhandelen van uw klacht.

Alle klachten wordt geregistreerd en in een overzicht anoniem verstrekt aan de Raad van Bestuur en het management van het ziekenhuis. Uw klacht kan hierdoor een bijdrage leveren aan de kwaliteitsverbetering van de zorg en wordt daarom gezien als een advies.

Foto-, film-, video- of geluidsopnamen zijn vanwege privacy redenen en het vertrouwelijk karakter van het bemiddelende gesprek niet toegestaan.

Publicatie is eveneens verboden.

## ► Verdere stappen

### **Klachten-Onderzoeksteam**

Wanneer de behandeling van uw klacht voor u niet het gewenste resultaat heeft gegeven of als het gesprek met de klachtenfunctionarissen daar aanleiding toe geeft, dan kan in overleg met u uw klacht voor onderzoek en advies worden voorgelegd aan het Klachten-Onderzoeksteam van MST. Dit team doet onderzoek naar uw klacht en adviseert hierover aan de Raad van Bestuur van MST. Het team handelt onpartijdig en bestaat uit een stafmedewerker van MST en de Medical Safety Officer van MST en kan afhankelijk van de voorliggende klacht worden uitgebreid met interne of externe adviseurs. Op basis van het advies van het Klachten-Onderzoeksteam neemt de Raad van Bestuur vervolgens een besluit over uw klacht.

### **Geschilleninstantie Ziekenhuizen**

Op grond van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen in de zorg (Wkkgz) heeft u de mogelijkheid om tien weken nadat MST uw klacht in behandeling heeft genomen, uw klacht voor te leggen aan de Geschilleninstantie Ziekenhuizen. Deze tien weken gaan in op de dag dat MST uw klacht in behandeling heeft genomen; dit kunt u terugvinden in de schriftelijke ontvangstbevestiging die u van MST ontvangt. De Geschilleninstantie Ziekenhuizen is een externe organisatie die via een schriftelijke en een mondelinge procedure uw klacht onderzoekt en daar een bindend oordeel over geeft. Wanneer u er voor kiest om uw klacht aan de Geschilleninstantie Ziekenhuizen voor te leggen, stopt in beginsel de behandeling van uw klacht in MST. MST kan besluiten om uit oogpunt van kwaliteitsverbetering het onderzoek naar uw klacht intern voort te zetten.

### **Schadeclaim**

Onze medewerkers trachten zo zorgvuldig mogelijk te werken. Desondanks is het niet altijd mogelijk te voorkomen dat u tijdens uw aanwezigheid in ons ziekenhuis schade ondervindt. In sommige gevallen volstaan excuses, in ander gevallen zult u de geleden schade vergoed willen hebben. Bij verlies van of schade aan uw persoonlijke eigendom, kunt u contact opnemen met het teamhoofd. Als u van mening bent dat een medisch verwijtbare fout is gemaakt waardoor u lichamelijke of materiële schade heeft opgelopen, kunt u MST aansprakelijk stellen.

Uw claim wordt behandeld door de ziekenhuisjurist en secretaresse claimafhandeling, in samenspraak met de aansprakelijkheidsverzekeraar van MST. Een schadeclaim dient schriftelijk ingediend te worden, u kunt uw brief richten aan de Raad van Bestuur. Wordt u met het ziekenhuis niet eens over de schadevergoeding, dan kunt u het geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Ziekenhuizen. Deze commissie kan een schadevergoeding toekennen tot € 25.000,-.

## ► Overige informatie

Voor meer informatie over onderstaande wet- en regelgeving verwijzen wij u naar enkele relevante websites. U kunt ook tijdens kantooruren contact opnemen met het Patiënten Service Centrum, telefoon (053) 487 20 45.

### **Informatie over de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)**

Meer informatie over de AVG vind u bijvoorbeeld op de websites [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl) of [www.autoriteitpersoonsgegevens.nl](http://www.autoriteitpersoonsgegevens.nl)

### **Informatie over de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (Wgbo)**

Wenst u meer informatie over de Wgbo, kijkt u dan op de website van de Rijksoverheid, Overheid, Patiëntenfederatie Nederland of de KNMG.

### **Informatie over de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)**

Meer informatie over de Wkkgz kunt u vinden op de website van de Rijksoverheid: [www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/kwaliteit-van-de-zorg/wet-kwaliteit-klachten-en-geschillen-zorg](http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/kwaliteit-van-de-zorg/wet-kwaliteit-klachten-en-geschillen-zorg) of de website [www.overheid.nl](http://www.overheid.nl).

### **Informatie klachtenregeling**

Kijk voor meer informatie over de klachtenregeling op onze website, [www.mst.nl](http://www.mst.nl).

### **Informatie procedure Geschillencommissie Ziekenhuizen**

Meer informatie hierover vindt u op de website, [www.degeschillencommissiezorg.nl](http://www.degeschillencommissiezorg.nl), telefoon (070) 310 53 80

## ► Adressen

### **Patiënten Service Centrum**

Medisch Spectrum Twente  
Patiënten Service Centrum  
Postbus 50 000  
7500 KA Enschede

Telefoon (053) 487 20 45  
E-mail: [patientenservicecentrum@amst.nl](mailto:patientenservicecentrum@amst.nl)

### **Klachtenfunctionarissen**

De klachtenfunctionarissen zijn tijdens kantooruren telefonisch te bereiken via het centrale nummer, telefoon (053) 487 20 00 of via het Patiënten Service Centrum. Het postadres van de klachtenfunctionarissen is het Patiënten Service Centrum.

### **Klachtopvang door Adviespunt Zorgbelang Overijssel**

Het Adviespunt Zorgbelang Overijssel behartigt de belangen van patiënten en consumenten in de zorg. Zij geeft advies en ondersteuning aan mensen met vragen of klachten over zorg en maatschappelijke dienstverlening. U kunt contact opnemen via de website: [www.adviespuntzorgbelang.nl](http://www.adviespuntzorgbelang.nl)





