

KWALITEIT

De medewerkers van Skin Esthetics Maastricht hebben jarenlange ervaring op het gebied van medisch-esthetische behandelingen.

Ze volgen regelmatig intercollegiale trainingen/cursussen en nemen deel

aan seminars/congressen om op de hoogte te blijven van de laatste ontwikkelingen.

Er is de laatste tijd veel veranderd in de wereld van cosmetische behandelingen.

De scheidslijn tussen medische en cosmetische ingrepen is verdwenen. De wetgeving

is nu zo aangepast, dat de strengere regels, die al golden voor behandelingen met een medisch doel, nu ook gelden voor het verrichten van cosmetische behandelingen.

Het injecteren van Botox of fillers is hier een voorbeeld van.

Deze maatregelen zijn genomen om de veiligheid voor de klant te waarborgen.

KLACHTENREGELING

Waarom een klachtenregeling?

De medewerkers van Skin Esthetics Maastricht proberen u zo goed mogelijk te behandelen,

te verzorgen en te informeren. Wij vinden het belangrijk, dat u tevreden bent over

onze zorg en dienstverlening. Toch kunnen er dingen anders lopen, dan verwacht.

Dat kan aanleiding zijn voor het indienen van een klacht. Het is zowel voor u, als voor ons van belang, dat u laat weten, waarover u niet tevreden bent. Wij kunnen tenslotte van uw klacht leren.

U kunt erop vertrouwen, dat de kliniek uw klacht serieus neemt en er zorgvuldig mee om zal gaan.

Wij doen onze uiterste best om de resultaten van onze inspanningen zo nauw mogelijk

aan te laten sluiten bij uw verwachtingen.

Toch kan het wel eens een keer gebeuren, dat u minder of niet tevreden bent met de zorg, die we aan u verleend hebben.

In de klachtenregeling leest u, langs welke wegen u uw klacht kenbaar kunt maken en

hoe deze klacht zal worden behandeld. Wij streven ernaar om in overleg met u tot een a

fgewogen en tot tevredenheid stemmende oplossing te komen.

Wat verstaan wij onder een klacht?

Een klacht is elke mondelinge en/of schriftelijke uiting van ongenoegen van een client.

Deze kan betrekking hebben op de behandeling en/of voor- of nazorg, maar ook op de manier, waarop een client door een medewerker is bejegend.

Daarnaast kan een klacht betrekking hebben op zaken van organisatorische aard.

Procedure

Allereerst brengt u uw klacht ter sprake bij uw behandelaar. Dat kunt u doen door mondeling,

dan wel schriftelijk contact op te nemen met uw behandelaar. In een persoonlijk gesprek, telefonisch dan wel in de salon, zullen wij proberen uw klacht naar tevredenheid af te handelen.

Komen wij er niet uit samen, dan heeft u de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij een

onafhankelijke klachtenfunctionaris van Klachtenportaal Zorg,

waarbij Skin Esthetics Maastricht is aangesloten.

De klachtenfunctionaris zal u begeleiden en bemiddelen tussen u en de behandelaar.

Indien de klacht ook niet via de onafhankelijke klachtenfunctionaris naar tevredenheid

kan worden afgehandeld, dan kunt u zich richten tot een geschillencommissie.

De klachtenfunctionaris begeleidt u in dit traject.

Conform de 'Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)', zijn wij aangesloten bij de landelijke en onafhankelijke geschillencommissie van Klachtenportaal Zorg

(www.klachtenportaalzorg.nl).

De wettelijke taak van de geschillencommissie is, om te beoordelen of een klacht al dan niet gegrond is en om, als dat nodig is, aanbevelingen ter verbetering te doen aan de

behandelaars binnen Skin Esthetics Maastricht.

Hoe wordt uw klacht behandeld?

De aanpak van uw klacht van ongenoegen door behandelaar, klachtenfunctionaris of geschillencommissie verschilt in essentie niet van elkaar.

Eerst wordt gekeken in hoeverre de klacht aan de formele voorwaarden voldoet:

de klacht moet eenduidig betrekking hebben op een voorval, dat is voorgekomen yf een behandeling, die is gegeven binnen Skin Esthetics Maastricht ïn moet betrekking hebben op een voorval/behandeling binnen het tijdsbestek van drie maanden, volgend op het voorval of de behandeling.

Door middel van hoor en wederhoor wordt de klacht nader onderzocht.

Relevante informatie uit het persoonlijk dossier van de cliënt wordt bestudeerd.

Waar nodig worden inhoudelijke deskundigen geraadpleegd.

Er wordt een uitspraak gedaan over de klacht. Deze wordt besproken en toegelicht met de client.

De klacht wordt geregistreerd in een geanonimiseerd jaarverslag.

Indien er sprake is van een ernstige situatie van structurele aard,

zal deze gemeld worden aan de Inspectie Gezondheidszorg en Jeugd (IGJ).

Mondelinge klachten kunnen kenbaar gemaakt worden via het directe contact met de behandelaar, dan wel telefonisch, tel. nr. 043-3260469.

Schriftelijke klachten kunnen ingediend worden per e-mail (info@skinestheticsmaastricht.nl) of per post: