



آیا شکایت دارید؟

شکایت خود را برای بحث مطرح کنید

متخصص شکایات

می‌توانید شکایت خود را به متخصص شکایات ثبت کنید. او مستقلاً عمل می‌کند و به تداوی‌گرها، مدیران و هیئت دسترسی کامل دارد. می‌توانید در صورتی که ناراضی هستید، شکایتی دارید یا درخواستی برای توصیه دارید، با متخصص شکایات به تماس شوید. او تلاش خواهد کرد تا گزینه‌هایی برای پیدا کردن یک راه حل برای شکایت شما جستجو کند. متخصص شکایات درباره گزینه‌های مختلف برای رسیدگی به یک شکایت معلومات ارائه می‌کند. او همچنان می‌تواند شما را در تحریری ساختن شکایتان کمک کند. برای ارائه کردن شکایتان به کمیته شکایات، درخواست میانجی‌گری یا رسیدگی به شکایتان از طریق یک جلسه استماعیه، می‌توانید با متخصص شکایات به تماس شوید.

معلومات تماس

تلفن : 071-5191500

ایمیل : klachtenopvang@arq.org

آدرس پستی : Rijnzichtweg 35, 2342 AX Oegstgeest

حمایت در هنگام ثبت کردن یک شکایت

هنگامی که شکایت ثبت می‌کنید، متخصص شکایات می‌تواند به شما حمایت ارائه کند (ببینید صفحه 1). آیا شما یک مریض در کلینیک هستید؟ در این صورت، همچنان می‌توانید با وکیل مدافع مریض به تماس شوید.

کمیته شکایات

1. آیا شکایتی دارید که می‌خواهید به کمیته شکایات ارائه کنید؟ این کار می‌تواند مستقیماً یا از طریق متخصص شکایات، توسط درخواست میانجی‌گری یا رسیدگی به شکایت شما از طریق یک جلسه استماعیه صورت بگیرد.

ما در ARQ Centrum'45، تمام تلاش خود را می‌کنیم تا شما را به شیوه‌ای تداوی کنیم که مطابق با خواسته‌ها و توقعات شما باشد. اما، ممکن است موقعیت‌هایی رخ دهد که مورد رضایت شما نیستند. آیا از درمان خود یا شیوه تعامل ما با خود خوشحال نیستید؟ آیا از یک پروسیجر یا از نحوه ارائه‌ی معلومات ناراضی هستید؟ لطفاً هر گونه نگرانی که به عنوان یک مریض دارید، با ما شریک سازید. شکایت شما برای ما یک بازخورد ارزشمند است. این کار شما به ما اجازه می‌دهد تا مراقبت‌های خود را با ترجیحات شما بهتر عیار سازیم. ما همچنان می‌توانیم از آن برای بهتر ساختن نحوه مراقبت از دیگران استفاده کنیم. این ورق معلوماتی حاوی معلومات درباره راجستر کردن شکایت شما و حمایت‌های موجود برای شما هنگام ارائه‌ی شکایت می‌باشد.

گزینه‌ها برای ثبت کردن شکایت

اگر شکایت دارید، می‌توانید:

1. شکایت خود را با تداوی کننده مربوطه، مدیر دیپارتمنت یا دایرکتر مطرح کنید.
2. شکایت خود را به متخصص شکایات گزارش کنید.
3. یک شکایت به کمیته‌ی شکایات ثبت کنید.



* ARQ IVP و مرکز تشخیصی ARQ از مقررات شکایات ARQ Centrum'45 استفاده می‌کنند.

Visiting address

Location Diemen

Nienoord 5

1112 XE Diemen

Reception: 020 - 840 76 40

Location Oegstgeest Rijnzichtweg

Rijnzichtweg 35

2342 AX Oegstgeest

Reception: 071 - 519 15 00

Location Oegstgeest Kasteellaan

Kasteellaan 1

2342 EG Oegstgeest

Reception: 088 - 330 56 99

Team Registrations

Monday to Thursday

from 09:00 - 12:00 am

aanmeldingen@arq.org

088 - 330 55 11





وکیل مدافع مریض (PVP) - فقط برای مریضان داخل کلینیک -

وکیل مدافع مریض توسط بنیاد ملی وکلای مدافع مریضان استخدام شده است و مستقل از ARQ Centrum 45 فعالیت می‌کند. وکیل مدافع مریض می‌تواند مشوره بدهد، میانجی‌گری کند و در ثبت شکایت کمک کند. این خدمات رایگان است.

معلومات بیشتر درباره وکیل مدافع مریض در وبسایت ما www.arq.org زیر بخش تماس > ثبت شکایت به بنیاد وکلای مدافع مریضان قابل دسترس است.

تلفون میز کمک: 085 - 00 30 330 (در روزهای هفته از 10:00 صبح تا 4:00 بعد از ظهر و روز شنبه از 1:00 بعد از ظهر تا 4:00 بعد از ظهر)

ایمیل: helpdesk@pvp.nl
وبسایت: www.pvp.nl

آیا شکایت شما تاکنون حل نگردیده است؟ اگر چنین نیست، شما می‌توانید شکایت خود را به کمیته حل اختلافات ارائه کنید.

www.degeschillencommissie.nl

2. شکایت شما چگونه توسط کمیته شکایات مورد رسیدگی قرار می‌گیرد؟
اگر شکایت شما توسط کمیته شکایات برای رسیدگی پذیرفته شود، کمیته شما را به یک جلسه استماعیه دعوت می‌کند تا در مورد آن معلومات بیشتر ارائه کنید. شخص یا اشخاصی که از آنها شکایت شده است نیز برای به دست آوردن این معلومات به جلسه استماعیه دعوت می‌شوند. شما همچنان می‌توانید شخصی را انتخاب کنید که شما را در جلسه استماعیه کمک کند. کمیته شکایات تصمیم خود را مستقلاً اتخاذ می‌کند. ممکن است کمیته شکایات شما را موجه، غیر موجه یا قسماً موجه تشخیص دهد. بعد از جلسه استماعیه، کمیته شکایات تصمیم خود را همراه با معلومات اضافی به شما و طرف یا اطراف شکایت ارسال می‌کند. این تصمیم همچنان به هیئت مدیره نیز ارسال می‌شود.

3. ارزیابی توسط هیئت مدیره
هیئت بررسی خواهد کرد که به شکایت چگونه رسیدگی شده است و آیا تصمیم کمیته شکایات پذیرفته خواهد شد یا خیر. همچنان شریک خواهد ساخت که آیا در نتیجه شکایت شما کدام اقداماتی روی دست گرفته خواهد شد یا خیر. اگر چنین باشد، آن اقدامات و همچنان زمان اجرای آنها مشخص خواهد شد.

• اعضای کمیته شکایات
کمیته شکایات متشکل از یک رییس مستقل و یک معاون رییس است که هر دوی‌شان حقوق‌دان هستند. معاون رییس به پیشنهاد شورای مریضان تعیین می‌شود. اعضای دیگر کمیته‌ی شکایات عبارتند از: یک روان‌پزشک، روان‌درمانگر یا روان‌درمانگران و یک هنردرمانگر. یک منشی رسمی، کمیته را حمایت (یا همکاری) می‌کند. اعضا و منشی کمیته‌ی شکایات مکلف هستند که تمامی معلومات درباره‌ی شکایت شما را محرّم نگه دارند.

معلومات تماس

کمیته شکایات ARQ Centrum 45

منشی

35 Rijnzichtweg

AX Oegstgeest 2342

تلفون: 071-5191500

ایمیل: klachtenopvang@arq.org