



آیا شکایتی دارید؟

شکایت خود را برای بحث مطرح کنید

کارشناس شکایات

می‌توانید شکایتتان را به کارشناس شکایات ارائه دهید. او به‌طور مستقل عمل می‌کند و دسترسی کامل به ارائه‌دهندگان درمان، مدیران، و هیئت‌مدیره ما دارد. اگر ناراضی هستید، شکایتی دارید یا می‌خواهید توصیه‌ای درخواست کنید، می‌توانید با کارشناس شکایات تماس بگیرید. ایشان در پی یافتن گزینه‌هایی برای حل و فصل شکایت شما خواهد بود. کارشناس شکایات اطلاعاتی در مورد گزینه‌های مختلف برای رسیدگی به شکایت ارائه می‌دهد. ایشان همچنین می‌تواند به شما در نگارش شکایتتان کمک کند. برای ارائه شکایتتان به کمیته شکایات، درخواست میانجیگری، یا رسیدگی به شکایت از طریق جلسه استماع، می‌توانید با کارشناس شکایات تماس بگیرید.

اطلاعات تماس

تلفن : 5191500-071

ایمیل : klachtenopvang@arq.org

آدرس پستی : Rijnzichtweg 35, 2342 AX Oegstgeest

پشتیبانی هنگام طرح شکایت

هنگام ارائه شکایت، کارشناس شکایات می‌تواند از شما حمایت کند (به صفحه 1 مراجعه کنید). آیا شما بیمار کلینیک هستید؟ در این صورت، می‌توانید با «وکیل مدافع بیمار» نیز تماس بگیرید.

کمیته رسیدگی به شکایات

1. آیا شکایتی دارید که مایلید به کمیته رسیدگی به شکایات ارائه دهید؟ این کار می‌تواند به‌طور مستقیم یا از طریق کارشناس شکایات با درخواست میانجیگری یا رسیدگی به شکایت از طریق جلسه استماع انجام شود.

در ARQ Centrum'45 نهایت تلاشمان را می‌کنیم تا با شما مطابق با ترجیحات و انتظاراتان رفتار کنیم. با این حال، ممکن است شرایطی پیش بیاید که رضایت شما جلب نشود. آیا از نحوه درمان یا نحوه تعاملمان با شما ناراضی هستید؟ آیا از رویه یا شیوه ارائه اطلاعات ناراضی هستید؟ لطفاً هر نگرانی‌ای که به‌عنوان بیمار دارید با ما در میان بگذارید. شکایت شما بازخوردی ارزشمند برای ما است. این کار به ما امکان می‌دهد تا مراقبتمان را بهتر با ترجیحات شما تطبیق دهیم. همچنین ممکن است بتوانیم از آن برای بهبود نحوه مراقبت از دیگران استفاده کنیم. این برگه اطلاعاتی حاوی اطلاعاتی در مورد نحوه گزارش شکایت شما و پشتیبانی در دسترس‌تان هنگام ارائه شکایت است.

گزینه‌های گزارش شکایت

اگر شکایتی دارید، می‌توانید:

1. شکایتتان را با ارائه‌دهنده درمان مربوطه، مدیر بخش، یا مدیر در میان بگذارید؛
2. شکایتتان را به کارشناس شکایات گزارش دهید؛
3. شکایتی را به کمیته شکایات ارسال کنید.



* ARQ IVP 1 و «مرکز تشخیص 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 بیمار (PVP) - فقط برای بیماران کلینیک -

وکیل مدافع بیمار توسط بنیاد ملی وکلای مدافع بیمار استخدام می‌شود و مستقل از ARQ Centrum 45 فعالیت می‌کند. وکیل مدافع بیمار می‌تواند مشاوره ارائه دهد، میانجیگری کند، و در ارائه شکایت کمک کند. این خدمات رایگان هستند.

اطلاعات بیشتر در مورد وکیل مدافع بیمار در وبسایت ما www.arq.org در بخش «تماس» گزارش شکایت به بنیاد وکلای مدافع بیمار» در دسترس است

تلفن مرکز پشتیبانی: 085 - 00 30 330 (در روزهای هفته از ساعت 10:00 ق.ظ تا 4:00 ب.ظ و شنبه از ساعت 1:00 ب.ظ تا 4:00 ب.ظ)

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

آیا شکایت شما هنوز حل نشده است؟ اگر نه، می‌توانید شکایت خود را به «کمیته حل اختلاف» www.degeschillencommissie.nl ارائه دهید

2. شکایتتان چگونه توسط کمیته شکایات رسیدگی خواهد شد؟

اگر شکایتان برای رسیدگی توسط کمیته شکایات پذیرفته شود، کمیته شما را به یک جلسه استماع دعوت می‌کند تا اطلاعات بیشتری در مورد آن ارائه دهید. طرف/طرف‌های شکایت نیز برای کسب این اطلاعات به جلسه استماع دعوت خواهند شد. شما همچنین می‌توانید فردی را برای کمک به خود در جلسه استماع انتخاب کنید. کمیته رسیدگی به شکایات به‌طور مستقل رأی صادر خواهد کرد. کمیته رسیدگی به شکایات ممکن است شکایت شما را موجه، غیرموجه، یا تا حدی موجه تشخیص دهد. پس از جلسه استماع، کمیته رسیدگی به شکایات رأی خود را همراه با اطلاعات اضافی برای شما و طرف/طرف‌های شکایت ارسال خواهد کرد. این رأی برای هیئت‌مدیره نیز ارسال خواهد شد.

3. ارزیابی توسط هیئت‌مدیره

هیئت‌مدیره نحوه رسیدگی به شکایت و این موضوع را که آیا رأی کمیته رسیدگی به شکایات پذیرفته خواهد شد ارزیابی می‌کند. هیئت‌مدیره همچنین مشخص خواهد کرد که آیا اقداماتی در نتیجه شکایتان انجام خواهد شد یا خیر. در صورت مثبت بودن پاسخ، آن اقدامات و زمان انجام آنها مشخص خواهد شد.

• اعضای کمیته رسیدگی به شکایات

کمیته رسیدگی به شکایات متشکل از یک رئیس و نایب‌رئیس مستقل است که هر دو کارشناس حقوقی هستند. نایب‌رئیس با توصیه «شورای بیماران» منصوب می‌شود. سایر اعضای کمیته رسیدگی به شکایات شامل یک روان‌پزشک، روان‌درمانگر(ها) و درمانگر هنری هستند. یک منشی رسمی از کمیته حمایت می‌کند. اعضا و منشی کمیته رسیدگی به شکایات موظفند تمام اطلاعات مربوط به شکایت شما را محرمانه نگه دارند.

اطلاعات تماس

ARQ Klachtencommissie کمیته رسیدگی به شکایات ARQ
45'Centrum

منشی رسمی

35 Rijnzichtweg
2342 AX Oegstgeest

تلفن: 071-5191500

ایمیل: klachtenopvang@arq.org