

Lo que debe saber cuando presenta una queja ante la Comisión de Quejas



Recientemente escribió una carta a la comisión de quejas del Riagg Rijnmond. Ahí nos hace saber que tiene una queja sobre cómo fue tratado. Le deseamos informar acerca de las reglas que maneja la comisión.

Organización de la comisión de quejas

La comisión de quejas consiste de dos miembros y un presidente. Todos los miembros son independientes. Esto significa que no tienen una relación de dependencia con el Riagg Rijnmond. El secretario oficial de la comisión se encarga de todas las correspondencias y a pedido de la comisión se encarga de redactar los informes y los juicios. Todos los miembros de la comisión de quejas tienen la obligación de guardar secreto.

La secretaría de la comisión de quejas está establecida en:
Mathenesserlaan 208, 3014 HH ROTTERDAM

El procedimiento de quejas

1. Cuando recibimos su queja, dentro de un plazo de cinco días le enviamos un acuso de recibo. Asimismo le enviamos un formulario en el que le pedimos permiso para solicitar sus datos. Usted nos puede reenviar el formulario en el sobre de contestación. Entonces no necesita ponerle un sello de correos.
2. Cuando recibimos el formulario para el permiso que rellenó, procuramos fijar lo antes posible una fecha para que se reúna la comisión de quejas.
3. Usted - o una persona autorizada por usted - será invitado a presenciar esta reunión. En la comisión de quejas puede solicitar un formulario para autorizar a otra persona. Asimismo se invita a la persona sobre la cual tiene su queja. Durante la conversación intentaremos recolectar la mayor cantidad de información acerca de la queja mediante preguntas dirigidas a usted y a la persona a la que se refiere la queja.
4. En caso de que usted de ninguna manera desee que se trate su queja en presencia de la persona sobre la cual se ha quejado, entonces nos los puede hacer saber. En ese caso haremos dos citas diferentes para tratar su queja. De ambas reuniones se redactará un informe. Estos informes serán enviados a las partes mencionadas bajo el punto 7.
5. El secretario oficial redactará un informe de la reunión. Este informe será enviado a todas las partes. Usted podrá responder a este informe y, si hubieran, darnos información complementaria y comentarios. También la persona a la que se refiere la queja, podrá hacerlo.

6. Luego de haber recibido los informes con los comentarios, redactaremos un juicio final **vinculante**.
7. Este juicio final será enviado a:
 - a. Usted, como la persona que presentó la queja
 - b. La persona a la que se refiere la queja
 - c. El Consejo de Administración del Riagg Rijnmond
 - d. El Inspector de Salud Mental (anónimo)

No se mantendrá correspondencia sobre el juicio de la comisión.

8. El Consejo de Administración del Riagg Rijnmond, finalmente decidirá si será aceptado el informe consultivo de la comisión de quejas. Esta determinación será enviada a las partes mencionadas bajo el punto 7.

Asistencia

Si usted lo desea, podrá ser asistido por una persona de confianza durante la audiencia. Esta persona puede ser un familiar, un buen amigo o un asistente social, en definitiva, una persona en la que usted confíe. También podrá ser asistido por una persona de confianza independiente.

¿Es posible apelar contra el juicio de la comisión de quejas/ el Consejo?

El juicio final dictado por el Consejo de Administración es vinculante. Esto significa que no cabe recurso de apelación contra el mismo. Si usted lo desea, tiene la posibilidad de tomar contacto con la Inspección de la Atención Sanitaria. Si el Inspector así lo deseara, le puede solicitar a la comisión de quejas que vuelva a revisar el caso. El Inspector únicamente tratará su queja en el caso en el que considere que se cometieron errores en la gestión de su queja.

Los gastos en los que deba incurrir para tratar su queja en la reunión y los viáticos para acudir a la reunión, no serán restituidos por el Riagg Rijnmond.

Toda la información recibida sobre usted, será tratada de manera confidencial. Todos los datos serán destruidos al año de haberse tratado su queja. El juicio final sí será guardado.

Contacto

Puede llamar o enviar un correo electrónico a la secretaría de la comisión de quejas: 010 241 55 66 o klachtencommissie@riaggrijnmond.nl

Más información

Usted podrá obtener más información en la recepción de la planta baja del Riagg Rijnmond, se encuentran los folletos.

- ▶ Ley de Protección de Datos Personales
- ▶ El procedimiento de quejas del Riagg Rijnmond