



Oogziekenhuis
Zonnestraal

Klachten- reglement



Mensen zien. Mensen laten zien.



Onze oogzorg gaat verder

Bent u niet tevreden over de verleende zorg of de bejegening bij Oogziekenhuis Zonnestraal? Dan willen wij daar graag samen met u een oplossing voor vinden. In deze folder leest u hoe deze procedure in zijn werk gaat.

Wanneer is een klacht een klacht?

Wanneer u niet tevreden bent over de gang van zaken bij Oogziekenhuis Zonnestraal, dan kunt u een klacht indienen. Een klacht kan betrekking hebben op de bejegening door onze medewerkers, de medische behandeling of de informatievoorziening. Ook kan deze gaan over zaken als wachttijden, privacy of de ruimte waarin u verbleef.

De eerste stap

De eerste stap die u kunt nemen wanneer u een klacht heeft, is dit bespreken met de betreffende persoon. Het kan natuurlijk voorkomen dat dit niet het gewenste effect heeft of dat u de klacht niet met deze persoon (personen) wilt bespreken. In dat geval kunt u gebruik maken van de klachtenregeling van Oogziekenhuis Zonnestraal.

De klachtenregeling van Oogziekenhuis Zonnestraal

Oogziekenhuis Zonnestraal beschikt over een klachtenregeling zoals in de Wet WKKGZ is voorgeschreven. Deze regeling zorgt ervoor dat op professionele wijze aandacht wordt besteed aan uw klacht. De oorzaken van de klacht worden geïnventariseerd en geregistreerd. Dit kan bijdragen aan verbetering van de zorg van Oogziekenhuis Zonnestraal.

Oogziekenhuis Zonnestraal biedt de volgende mogelijkheden om klachten op te lossen:

- Bemiddeling van uw klacht door de klachtenfunctionaris.
- Formele schriftelijke klachtbehandeling door Oogziekenhuis Zonnestraal.

De klachtenfunctionaris

In situaties waarbij twee partijen het niet eens kunnen worden, kan de klachtenfunctionaris gevraagd worden om te bemiddelen. Hiermee wordt geprobeerd een oplossing te vinden en het vertrouwen te herstellen. De klacht, die afkomstig moet zijn van de patiënt of namens de patiënt, kan per brief, per e-mail of via de website bij de klachtenfunctionaris worden ingediend.



Correspondentieadres bij klachten

Postadres:

Oogziekenhuis Zonnestraal
T.a.v. de klachtenfunctionaris
Postbus 206
3800 AE Amersfoort

E-mailadres: klachtenfunctionaris@ozz.nl

Website: www.oogziekenhuiszonnestraal.nl



De klachtenfunctionaris streeft er naar binnen twee werkdagen na ontvangst van uw klacht contact met u op te nemen. Met u kan dan overlegd worden op welke wijze u uw klacht wilt laten behandelen; door middel van bemiddeling of een formele schriftelijke reactie. Anoniem ingediende klachten worden niet in behandeling genomen.

Geschillencommissie Zorg

Mocht u na de formele klachtbehandeling door middel van een schriftelijke reactie van Oogziekenhuis Zonnestraal niet tevreden zijn dan kunt u een klacht indienen bij de Geschillencommissie Zorg.

Schade

Heeft u schade geleden en verwijt u dat de instelling, dan kunt u een schriftelijk verzoek tot schadevergoeding indienen bij de directie van Oogziekenhuis Zonnestraal. De klachtenfunctionaris kan u over deze procedure informatie en advies geven.

Geheimhouding en privacy

Alle medewerkers zijn verplicht tot geheimhouding van alle gegevens waarvan zij beroepshalve kennisnemen. Deze verplichting geldt ook voor de klachtenfunctionaris. U kunt erop rekenen dat de gegevens over u en uw klacht strikt vertrouwelijk worden behandeld.

Klachtenregistratie

De klachtenfunctionaris houdt een register bij van de binnengekomen klachten en brengt hierover verslag uit aan de directie van Oogziekenhuis Zonnestraal. Ook hierbij wordt uiteraard rekening gehouden met uw privacy.

Instanties buiten Oogziekenhuis Zonnestraal

U kunt zich altijd met uw klacht wenden tot externe personen en/of instanties buiten Oogziekenhuis Zonnestraal.

Inspectie voor de Gezondheidszorg

Postbus 2680, 3500 GR Utrecht



Zorgbelang Nederland

Postbus 2250, 3500 GG Utrecht

Het Juridisch Loket

Bel 0900-8020 of kijk op juridischloket.nl voor adressen bij u in de buurt.

Landelijk Informatiepunt voor Patiënten (LIP)

Postbus 9101, 3506 GC Utrecht

Regionale Tuchtcolleges

Kijk voor de adressen op de website

www.tuchtcollege-gezondheidszorg.nl

De Geschillencommissie

Postbus 90600

2509 LP Den Haag

www.degeschillencommissie.nl



Notities

Oogziekenhuis Zonnestraal

Specialist in oogheelkundige zorg

Oogziekenhuis Zonnestraal biedt hoogwaardige behandelingen voor alle oogheelkundige aandoeningen. U kunt bij ons ook terecht voor brilvervangende chirurgie (ooglaserbehandelingen en lensimplantaties) en ooglidcorrecties. Kijk voor meer informatie hierover op www.oogziekenhuiszonnestraal.nl

Oog voor u

U krijgt bij Oogziekenhuis Zonnestraal de zorg waar u recht op heeft: professionele oogheelkunde volgens de modernste technieken, korte wachttijden en aandacht voor u, uw verhaal en uw vragen.

Kwaliteit en veiligheid

Oogziekenhuis Zonnestraal heeft als eerste oogziekenhuis in Nederland het internationale keurmerk Joint Commission International (JCI) voor kwaliteit en patiëntveiligheid behaald. Het ziekenhuis heeft in één keer het Gold Seal of Approval van JCI toegekend gekregen en schaart zich hiermee in de rij van de meest toonaangevende zorgorganisaties in de wereld. Oogziekenhuis Zonnestraal doet er alles aan om uw veiligheid te garanderen tijdens een bezoek en/of behandeling. U kunt erop vertrouwen dat uw behandeling veilig verloopt en hieraan bijdragen door de oogarts goed te informeren over uw klachten, medicijngebruik, leefwijze en wensen. Voelt u zich vrij vragen te stellen wanneer iets niet duidelijk is of als u zich ergens zorgen over maakt.

Contact met Oogziekenhuis Zonnestraal

Adressen

De adressen van onze locaties kunt u vinden op
www.oogziekenhuiszonnestraal.nl

Algemeen correspondentieadres

Postbus 206, 3800 AE Amersfoort

E-mail: info@oogziekenhuiszonnestraal.nl

Telefoonnummer tijdens kantooruren: **088 877 77 77**

Bij spoed

Neemt u contact met ons op via
088 877 77 77 (24 uur per dag).



Oogziekenhuis
Zonnestraal

