



Compliment, suggestie of klacht

Voor een organisatie als Opsis is het van groot belang om te weten wat patiënten van onze diensten vinden en hoe wij deze verder zouden kunnen verbeteren. Het is daarom prettig om te horen wat goed gaat, wat we zouden kunnen verbeteren en ook vernemen we het graag als iets helemaal niet zo is gelopen als u had gehoopt.

Complimenten en suggesties

Om ons team te motiveren en scherp te houden, kunt u complimenten of suggesties per mail sturen naar info@opsisooogziekenhuis.nl. Daarnaast is www.zorgkaartnederland.nl een forum waar patiënten hun ervaringen betreft een instelling kunnen delen met andere patiënten. We stellen het zeer op prijs als u via hier uw ervaringen met ons ziekenhuis deelt, om zo andere patiënten te helpen bij het maken van een keuze.

Klachten

De medewerkers bij Opsis Oogziekenhuis doen hun uiterste best om u zo goed mogelijk van dienst te zijn, te begeleiden en te behandelen. Toch kan het zijn dat u achteraf niet volledig tevreden bent over uw ervaring met ons oogziekenhuis. Wij horen dit in dat geval graag van u. Enerzijds om de zorgverlening te verbeteren, anderzijds omdat patiënttevredenheid hoog bij ons in het vaandel staat. We zoeken dan ook graag samen met u naar een passende oplossing. In deze folder kunt u lezen wat u kunt doen met uw opmerkingen of klacht.

Bespreken met uw zorgverlener

In eerste instantie kunt u contact opnemen met de betrokken medisch specialist of medewerker. Hij of zij stelt het op prijs om de gelegenheid te krijgen de oorzaak van uw onvrede met u te bespreken. Vervolgens zal hij of zij alles in het werk stellen om uw onvrede samen met u op te lossen. Om met uw zorgverlener in

gesprek te gaan, kunt u een afspraak maken via 088 – 664 9674 of een mail zenden aan info@opsis oogziekenhuis.nl.

Uw onvrede voorleggen aan de directie

Wanneer u er samen met de medisch specialist of medewerker niet uit bent gekomen, kunt u uw klacht schriftelijk of per mail voorleggen aan de directie van Opsis Oogziekenhuis: klachten@opsis oogziekenhuis.nl of

Westelijk Halfrond 105

1183 HR Amstelveen

De directie zal binnen enkele dagen na ontvangst van uw klacht contact met u opnemen.

Klachtenfunctionaris

Wanneer u er samen met ons niet uit bent gekomen, kunt u uw klacht bespreken met de externe en onafhankelijke klachtenfunctionaris van Quasir. Deze helpt u uw klacht te formuleren, te bepalen wat u met uw klacht hoopt te bereiken en om alsnog samen met Opsis een oplossing te vinden. Om in contact te komen met de klachtenfunctionaris, kunt u ons om de contactgegevens vragen. De klachtenfunctionaris doet uiterlijk binnen zes weken een schriftelijk oordeel. Indien nodig kan de termijn eenmalig met vier weken worden verlengd. Uiteraard wordt u hiervan tijdig op de hoogte gesteld.

Geschillencommissie

Wanneer uw klacht ondanks de inspanningen van onze klachtenfunctionaris en directie niet naar tevredenheid is opgelost, kunt u overwegen uw klacht in te dienen bij de geschilleninstantie. Opsis Oogziekenhuis is hiervoor aangesloten bij de externe geschillencommissie EZA. Zij zullen binnen zes maanden uitspraak doen. op de website van de EZA, www.geschillencommissie-eza.nl, kunt u terecht voor meer informatie betreft de procedure.

www.opsisoogziekenhuis.nl
info@opsisoogziekenhuis.nl