

Wat met suggesties?

Ook met suggesties, bedenkingen of complimenten kan u terecht bij de ombudsdienst. Deze opmerkingen zijn erg belangrijk voor ons aangezien wij steeds trachten onze patiëntentevredenheid te verbeteren.

Door hiervan melding te maken helpt u ons om de kwaliteit van onze zorg- en dienstverlening te verbeteren.

Wie kan de ombudsdienst aanspreken?

De patiënt zelf, iemand uit de naaste omgeving, de vertrouwenspersoon of de nabestaanden kunnen zich richten tot de ombudsdienst.



U KAN DE OMBUDSDIENST OP VERSCHILLENDE MANIEREN CONTACTEREN:

SCHRIFTELIJK (bij voorkeur)

- Via mail: ombudsdienst@azmonica.be
- Stuur een brief
- Via het contactformulier in de onthaalbrochure

MONDELING

- Telefonisch: 03 320 56 08
- Kom langs in ons kantoor (na afspraak)

BEREIKBAARHEID enkel na afspraak

- Campus Antwerpen
Harmoniestraat 68 - 2018 Antwerpen
Elke dinsdagvoormiddag
- Campus Deurne
Fl. Pauwelslei - 2100 Deurne
Elke weekday (uitgezonderd dinsdagvoormiddag en woensdag)

OMBUDSDIENST

AZ Monica Antwerpen
Harmoniestraat 68
2018 Antwerpen
T 03 240 20 20
F 03 240 20 40

AZ Monica Deurne
Fl. Pauwelslei 1
2100 Deurne
T 03 320 50 00
F 03 320 56 00

info@azmonica.be
www.azmonica.be

DC1010-1603



Wat doet de ombudsdienst?

- Uw klachten of vragen objectief en onafhankelijk behandelen met respect voor uw privacy.
- Klantgericht werken.
- Elke klacht behandelen en beantwoorden (let op: anonieme klachten worden niet opgevolgd).
- De melder helpen met informatie of advies.
- Tussenpersoon en bemiddelaar zijn tussen patiënt en zorgverlener.
- In het jaarverslag worden aanbevelingen geformuleerd om gelijksoortige klachten in de toekomst te vermijden.



De ombudsdienst werd erkend door de Wet van de Rechten van de Patiënt van 22 augustus 2002 (BS 26 september 2002) en het KB van 8 juli 2003 (BS 26 augustus 2003).



**INDIEN U VRAGEN
PROBLEMEN OF KLACHTEN
HEEFT, OVERLEG IN
EERSTE INSTANTIE MET DE
BETROKKEN MEDEWERKER
OP HET MOMENT DAT DE ZE
ZICH VOORDOEN.**



De missie van AZ Monica is om samen op een respectvolle en vriendelijke manier toegankelijke kwaliteitsgeneeskunde en -zorg aan te bieden. Onze medewerkers werken hier dagelijks aan. Ondanks hun inspanningen kan het toch voorkomen dat u niet helemaal tevreden bent over hun zorg- of dienstverlening.

Indien u met bepaalde vragen, problemen of klachten zit, overlegt u ze **in eerste instantie** met de betrokken medewerker op het moment dat ze zich voordoen.

Het is echter niet altijd mogelijk om tot een oplossing te komen. In dat geval kunt u terecht bij de ombudsdienst. De meeste problemen kunnen snel en eenvoudig worden opgelost.

Wat is een klacht?

U kan bij ons terecht met al uw rechtstreekse of onrechtstreekse klachten. Onder klachten vallen ook ongenoegens, bezorgdheden, vragen, opmerkingen, conflicten,... die te maken hebben met:



DE ZORGVERLENING (m.b.t. uw behandeling)
Een medisch incident is een onbedoelde gebeurtenis die tot schade aan de patiënt heeft geleid, had kunnen leiden of (nog) zou kunnen leiden als gevolg van een medische handeling, een hospitalisatie of een medisch onderzoek. In dit verband worden ook termen als “medische fout” of “onbedoelde schade” gebruikt.



DE DIENSTVERLENING
(o.a. administratie, organisatie, het onthaal,...)