

Klachtenregeling:

De medewerkers van Oogziekenhuis Eindhoven doen hun uiterste best om u goede zorg en hulp te bieden. Toch kan het zijn dat u achteraf niet volledig tevreden bent over een behandeling. Aan uw opmerkingen of klacht wordt een groot belang gehecht. Allereerst omdat we het belangrijk vinden dat u geheel tevreden bent. Daarnaast biedt dit de mogelijkheid om de zorgverlening te verbeteren. Hieronder leest u wat u kunt doen met uw klacht of opmerkingen.

Voorleggen aan uw zorgverlener

1. Wanneer u niet geheel tevreden bent over een behandeling, is het raadzaam hier niet mee rond te blijven lopen. Veel klachten zijn gebaseerd op miscommunicatie of een verschillend verwachtingspatroon. Uw zorgverlener stelt het in zo'n situatie op prijs, dat u contact opneemt met degene die u heeft behandeld, zodat hij of zij in de gelegenheid is om uw onvrede weg te nemen. De ervaring heeft geleerd dat een groot deel van de klachten op deze manier verholpen kan worden
Een klacht kan ingediend worden door een patiënt, diens vertegenwoordiger of nabestaande.
2. Komt u er samen niet uit, is de tweede stap dat u contact opneemt met onze klachtenfunctionaris. De klachtenfunctionaris is een onafhankelijke professional die u kan helpen bij het formuleren van uw klacht en mogelijke oplossing kan onderzoeken. Waar nodig kan de klachtenfunctionaris bemiddelen met de zorgaanbieder om tot een oplossing te komen. U ontvangt uiterlijk binnen 6 weken schriftelijk bericht van ons terug over de beslissing, maatregelen en termijn van realisatie. Deze termijn kan eenmalig met vier weken worden verlengd.

De inzet van de klachtenfunctionaris is kosteloos.

Contactgegevens klachtenfunctionaris:

KlachtConsult

<https://www.klachtconsult.nl/klachtenformulier>

3. Als u niet tevreden bent met de uitkomst is er sprake van een geschil en kunt uw geschil voorleggen aan Geschillencommissie Eza, een onafhankelijke, wettelijk erkende geschilleninstantie waarbij wij zijn aangesloten.

Een geschilleninstantie geeft binnen zes maanden een bindend oordeel over het geschil en kan een schadevergoeding toekennen van maximaal €25.000,-. Informatie over de procedure en contactgegevens van De Geschillencommissie vindt u hier:

<https://www.degeschillencommissie.nl/>