

Hieronder lees je wat je kunt doen als je niet tevreden bent over jouw behandeling of verzorging binnen het Anna Ziekenhuis. Ondanks de inzet van onze medewerkers kan het zijn dat er iets gebeurt waarover je niet tevreden bent. Graag nodigen wij je uit dit aan ons te melden. Samen met jou zoeken we naar een passende oplossing. Daarnaast helpt het ons:

- De kwaliteit van onze zorg te verbeteren
- Soortgelijke klachten in de toekomst te voorkomen

Waar kan ik met mijn klacht naartoe?

Ga het gesprek aan met de betrokken medewerker

Soms is er iets misgegaan in de communicatie of is er een misverstand. De medewerker kan dan opheldering geven. Vaak voorkomt zo'n gesprek verdere onduidelijkheden. Ook kan jouw (kritische) feedback voor verbeteringen zorgen.

Klachtenbemiddeling

Neem contact op met een van de klachtenbemiddelaars als:

- Het jou niet lukt om zelf jouw klacht te bespreken met de betrokken medewerker
- Dit gesprek niet naar wens is verlopen
- Je wilt dat de klachtenbemiddelaar samen met jou bekijkt hoe met jouw klacht om te gaan

De klachtenbemiddelaar heeft een neutrale positie binnen het Anna ziekenhuis en is onpartijdig. Zij kunnen je informatie en advies geven, ondersteunen en begeleiden. Je kunt hen telefonisch of schriftelijk bereiken:

- **Telefoon:** 040 - 286 40 04 (maandag t/m vrijdag)
- **Website:** www.annaziekenhuis.nl/klachten. Op deze pagina vind je ook het online klachtenformulier.

Postadres:

Klachtenbemiddeling Anna Zorggroep
Antwoordnummer 10031
5660 VB Geldrop

Hoe lang duurt het voordat ik antwoord krijg?

Als je een klacht indient wordt deze binnen 5 werkdagen telefonisch of schriftelijk bevestigd.

Wat gebeurt er met mijn klacht?

Samen met jou bekijken we wat je met jouw klacht wilt bereiken en wat de mogelijkheden hiervoor zijn. Een aantal voorbeelden:

- Je kunt jouw klacht melden, maar je hoeft geen terugkoppeling.
- Je wilt zelf niet in gesprek met betrokkenen, maar wilt jouw klacht wel voorleggen en vragen om een reactie. De klachtenbemiddelaar kan jouw klacht onder de aandacht brengen en oppakken volgens het principe van 'hoor en wederhoor'. Dit betekent dat zij afzonderlijk met jou en de betreffende zorgverlener of leidinggevende praat. Daarna brengt zij jou op de hoogte van het resultaat en stelt eventuele vervolgstappen voor.
- Je wilt jouw klacht met betrokkenen bespreken in de vorm van een bemiddelingsgesprek. De klachtenbemiddelaar begeleidt dit gesprek als neutrale en onafhankelijke gespreksleider.

Wie kan een klacht indienen?

- Jij als patiënt
- Jij kunt namens de patiënt een klacht indienen. Hiervoor heb je wel diens toestemming nodig

- Een (wettelijke) vertegenwoordiger van de patiënt
- Nabestaanden van een patiënt

Ik heb een klacht over mijn zorgnota, wat nu?

Het valt onder jouw eigen verantwoordelijkheid om van tevoren na te gaan of je verzekerd bent voor de zorg in het Anna ziekenhuis. Sla er daarom altijd eerst jouw eigen polisvoorwaarden op na of de kosten van jouw behandeling worden vergoed. Op deze pagina staat ook informatie over de kosten van ziekenhuiszorg: www.annaziekenhuis.nl/kosten-ziekenhuiszorg

1. Leg je vraag of klacht eerst voor aan jouw zorgverzekeraar. De contactgegevens staan op je polisblad of op de website van de zorgverzekeraar.
2. Heeft je zorgverzekeraar geen antwoord op jouw vragen? Dan kun je contact opnemen met de afdeling zorgadministratie van het Anna ziekenhuis. De zorgadministratie is bereikbaar op maandag t/m vrijdag van 8:30 tot 12:30 uur:
Telefoon: [040 286 4456](tel:0402864456)
E-mail: zorgadministratie@st-anna.nl

Blijf je ontevreden na het volgen van deze stappen, dan kun je de klachtenbemiddelaar vragen om jouw factuur door het ziekenhuis te laten beoordelen.

Waar kan ik nog meer terecht?

De klachtenbemiddelaar kan je de weg wijzen naar overige instanties die zich bezig houden met klachtenafhandeling. Op deze pagina kun je daar meer informatie over vinden: www.annaziekenhuis.nl/overige-mogelijkheden-klachten

Klachtenformulier voor de klachtenbemiddeling

Bij voorkeur ontvangen wij de klacht via het online klachtenformulier (zie www.annaziekenhuis.nl/klachten). Het is uiteraard altijd mogelijk om de klacht schriftelijk te versturen. Hiervoor kun je onderstaand formulier gebruiken.

Jouw persoonlijke gegevens:

Achternaam + voorletters :

Man Vrouw Neutraal (kruis aan wat van toepassing is)

Adres :

Postcode & woonplaats :

Telefoon :

E-mail :

Geboortedatum : - -

Ik dien een klacht in als:

Patiënt Anders, namelijk (relatie tot patiënt):

Als je namens de patiënt de klacht indient, wil je dan ook de volgende gegevens van de patiënt invullen. Hiermee machtigt de patiënt jou om namens hem/haar de klacht in te dienen:

Achternaam + voorletters patiënt:

Man Vrouw Neutraal

Geboortedatum : - -

Handtekening voor akkoord van de patiënt:

Datum : - -

Het betreft een klacht over:

| |
|--------------|
| Naam: |
| Functie: |
| Afdeling: |
| Specialisme: |

Datum klacht: - -

Omschrijving van jouw klacht:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Wil je deze informatie online bekijken ga dan naar www.annaziekenhuis.nl/medische-informatie/alg017-klachten/

Of scan met je telefoon of tablet de QR-code.



ALG017
10-06-2024