

REVALIDATIEGENEESKUNDE

EEN KLACHT, PROBLEEM OF SUGGESTIE VOOR TOLBRUG

Bent u niet tevreden?

Uw ervaringen over eventueel verblijf en behandeling in Tolbrug willen wij graag van u horen. Het stelt ons in staat om de zorgverlening te verbeteren. Uw klacht, probleem of suggestie kan onder andere betrekking hebben op:

- een behandeling;
- het contact tussen u en een medewerker van het revalidatiecentrum;
- een financiële kwestie;
- een organisatorische kwestie.

Bij wie kunt u met uw klacht, probleem of suggestie terecht?

Uw klacht, probleem of suggesties over uw behandeling of verblijf kunt u bespreken met de desbetreffende medewerker, een leidinggevende of met uw behandelend revalidatiearts. Het probleem is het eenvoudigste op te lossen door erover te praten met de persoon waar het om gaat. Zo ontstaat de mogelijkheid iets te verbeteren of te herstellen, of een eventueel misverstand op te lossen.

Wanneer u het, om welke reden dan ook, moeilijk vindt om uw klacht, probleem of suggestie zelf te bespreken, dan kunt u:

1. Uw klacht, probleem of suggestie schriftelijk indienen bij de directeur van Tolbrug.

Na ontvangst van uw brief, krijgt u binnen twee weken een ontvangstbevestiging en verdere uitleg over de procedure. U kunt uw brief sturen naar:

Tolbrug
t.a.v. dhr. J. Verbaal, directeur
Postbus 90153
5200 ME 's-Hertogenbosch

Deze informatie is met de grootste zorg samengesteld. U kunt hieraan geen rechten ontlenen. Mocht u onduidelijk vinden of aanvulling wensen, dan horen wij dat graag van u. U bereikt ons via info@tolbrug.nl
© Tolbrug www.tolbrug.nl



2. Ondersteuning vragen van de klachtenfunctionaris van het Jeroen Bosch Ziekenhuis.

Mocht u behoefte hebben aan begeleiding of ondersteuning bij het schriftelijk indienen van uw klacht, probleem of suggestie? Dan kunt u gebruik maken van de diensten van de klachtenfunctionaris van het Jeroen Bosch Ziekenhuis. Zij kan u advies geven en voorbereiden op een gesprek. Zo nodig gaat zij samen met u een gesprek aan met de directeur van het revalidatiecentrum.

3. Gebruik maken van de onafhankelijke klachtencommissie van het Jeroen Bosch Ziekenhuis.

Als bemiddeling niet tot een goede oplossing heeft geleid kunt u uw klacht alsnog schriftelijk indienen bij de klachtencommissie van het Jeroen Bosch Ziekenhuis. Bij de klachtencommissie kunnen cliënten klachten over de zorg op een onpartijdige wijze laten behandelen. De commissie zal beoordelen of uw klacht gegrond is. U kunt uw klacht ook altijd direct indienen bij de klachtencommissie.

Voor verdere informatie hierover verwijzen wij u naar de folder 'Als u klachten heeft' van het Jeroen Bosch Ziekenhuis. Deze kunt u opvragen bij bureau Patiëntcommunicatie of via de website www.jeroenboschziekenhuis.nl.

Welke zaken worden niet behandeld?

Tolbrug en de klachtencommissie van het Jeroen Bosch Ziekenhuis nemen geen schadeclaims in behandeling. Als u het revalidatiecentrum aansprakelijk wilt stellen voor geleden schade, stuurt u deze rechtstreeks naar de coördinator Schadebehandeling van het Jeroen Bosch Ziekenhuis.

De kosten van een klachtenprocedure

De klachtenprocedure is in alle gevallen voor u kosteloos. Als u zich laat bijstaan door een adviseur of advocaat, zijn die kosten wel voor uw eigen rekening.

Wilt u meer informatie?

Als u na het lezen van deze folder nog vragen heeft, dan kunt u contact opnemen met het managementsecretariaat van Tolbrug. Zij zijn dagelijks bereikbaar van 08.30 tot 17.00 uur via telefoonnummer (073) 553 56 00. Voor meer informatie kunt u ook de websites bezoeken: www.tolbrug.nl of www.jeroenboschziekenhuis.nl