

Heeft u vragen of suggesties?

Heeft u reacties of klachten?

Spreek erover...

Meld ze aan de betrokken medewerkers.

Meld ze aan de ombudsdienst.

Lieve Lenie

[ombudsdienst@azmol.be](mailto:ombudsdienst@azmol.be)

Gasthuisstraat 1

2400 Mol

Tel.: 014/712442

[www.azmol.be](http://www.azmol.be)



H. Hartziekenhuis Mol  
Gasthuisstraat 1 - 2400 Mol  
Tel.: 014/71 20 00  
E-mail: [info@azmol.be](mailto:info@azmol.be)  
[www.azmol.be](http://www.azmol.be)



**H. HARTZIEKENHUIS**  
**MOL**

**Info ombudsdienst**

**WELKOM**

**BIJ HET**  
**H. HARTZIEKENHUIS**  
**MOL**

## **Wat is de ombudsdienst en wie kan hierop een beroep doen?**

De ombudsdienst is de schakel tussen patiënten, familie en het ziekenhuis.

De ombudsdienst draagt zorg voor een klantvriendelijke klachtenbehandeling met respect voor alle partijen.

Uw klacht, van welke aard dan ook, zal met respect voor de privacy, in alle neutraliteit, en binnen de kortst mogelijke tijd behandeld worden.

Patiënten en hun familie, bezoekers, huisartsen en andere betrokkenen kunnen met een klacht terecht bij de ombudsdienst.

## **Hoe doet u een beroep op de ombudsdienst?**

U kan uw klacht mondeling of schriftelijk indienen bij de ombudsvrouw van het  
H. Hartziekenhuis Mol.

U kan haar contacteren op onderstaand adres:

H. Hartziekenhuis Mol  
Gasthuisstraat 1 – 2400 Mol  
e-mail: [ombudsdienst@azmol.be](mailto:ombudsdienst@azmol.be)

tel: 014/712442

Aan het onthaal kan men u de weg wijzen naar het bureel van de ombudsdienst.

## **Hoe wordt uw klacht behandeld?**

De ombudsvrouw biedt u een luisterend oor.



De ombudsvrouw bespreekt met u de aanpak van uw klacht.



De ombudsvrouw onderzoekt uw melding door informatie te vragen aan de beroepsbeoefenaars of het standpunt te vragen aan de betrokkenen.



De ombudsvrouw zal u het antwoord of standpunt overbrengen en soms een oplossing of aanbeveling formuleren. Er wordt hoog ingezet op bemiddeling en indien het mogelijk is, kunnen betrokken partijen samen gebracht worden voor een bemiddelingsgesprek. Indien nodig wordt u doorverwezen naar een andere instantie.



Alle contacten worden verwerkt in het jaarrapport van de ombudsdienst en daarin worden aanbevelingen geformuleerd voor de organisatie.