



PsyQ is benieuwd naar uw mening

Suggesties, klachten en complimenten



OPTIMISTISCH, SPECIALISTISCH, TOEGANKELIJK



Alles naar wens?

Bij PsyQ staat de kwaliteit van zorg voorop. Iedereen bij PsyQ doet zijn best om u zo goed mogelijk te behandelen en te begeleiden. Toch kan het voorkomen dat u iets als vervelend of onjuist ervaart. Als dit zo is, willen wij dat graag van u horen. Daarmee kunnen wij de kwaliteit van onze zorg verbeteren en in de toekomst soortgelijke klachten voorkomen. Bent u tevreden of heeft u een andere suggestie, dan horen wij dat natuurlijk ook graag. In alle gevallen gaan wij zorgvuldig met uw klachten, complimenten en suggesties om.

Deel uw positieve en minder positieve ervaringen met ons

U kunt uw ervaringen op de volgende manieren met ons delen:

Persoonlijk

Allereerst kunt u klachten, complimenten of suggesties bespreken met uw behandelaar. Als u dit liever doet met een onafhankelijk persoon, dan kunt u contact opnemen met de Patiënten Vertrouwenspersoon (PVP), telefoonnummer: **0900-444888** of e-mailen naar: **helpdesk@pvp.nl**.

Digitaal of schriftelijk

U kunt klachten, complimenten en suggesties ook digitaal aan ons doorgeven via het reactieformulier op onze website www.psyq.nl (klik op 'Contact' en vervolgens 'Reageer naar PsyQ').

Daarnaast kunt u het reactieformulier in deze brochure gebruiken. Lever het formulier in bij het secretariaat of de receptie van PsyQ of verstuur het per post naar **PsyQ Meldpunt klantenreacties/LY 4, antwoordnummer 53002, 2505 VB Den Haag**.

U wilt een formele klacht indienen

Wilt u een formele klacht indienen, dan kunt u dit op twee manieren doen:

Via de Klachtencommissie Patiënten. Hier kunt u terecht als u een onafhankelijk oordeel wilt over uw klacht. Hiervoor gelden wettelijke regels en termijnen van afhandeling, die beschreven zijn in het klachtenreglement. Het klachtenreglement kunt u opvragen bij onze informatieservice.

U kunt ook een klacht indienen bij een instantie buiten PsyQ. Bijvoorbeeld een patiëntenvertrouwenspersoon. Voor namen en contactgegevens kunt u terecht op onze website www.psyq.nl (klik op 'Over PsyQ' en vervolgens 'Uw mening')

Wat gebeurt er met uw suggestie of klacht

De betrokken medewerkers zorgen ervoor dat uw suggestie, klacht of compliment door de juiste persoon behandeld wordt. Als u een reactieformulier invult, dan krijgt u altijd een ontvangstbevestiging. Over de afhandeling van uw klacht en suggestie ontvangt u een persoonlijk bericht. De termijn van afhandeling bedraagt één maand.

Neem gerust contact met ons op

Wij kunnen ons voorstellen dat u naar aanleiding van deze brochure toch nog vragen heeft of dat u het prettig vindt om iemand persoonlijk te raadplegen. Neem dan gerust contact met ons op.

Telefoon Informatieservice PsyQ

Op werkdagen kunt u tussen 09.00 en 16.00 uur bellen met onze Informatieservice: **0900-2357797** (lokaal tarief).

E-mail informatieservice

Via informatie@psyq.nl krijgt u binnen twee werkdagen antwoord.

Internet

Voor meer informatie kunt u altijd terecht op onze website www.psyq.nl.

Ik heb een klacht compliment suggestie anders, nl. _____

Indien bekend wilt u dan de onderstaande gegevens invullen, die betrekking hebben op uw reactie? Deze gegevens zijn van belang voor een goede afhandeling.

Naam behandelprogramma: _____

Naam medewerker: _____

Datum: _____

Omschrijving reactie

Probeer uw klacht, compliment of suggestie zo nauwkeurig mogelijk te omschrijven.

Wilt u graag een persoonlijk antwoord op uw reactie ontvangen?

nee ja, telefonisch ja, per mail ja, per post

U ontvangt indien gewenst zo spoedig mogelijk, maar uiterlijk binnen 1 maand, een bericht van afhandeling.

Persoonlijke gegevens

Ik ben patiënt familielid/direct betrokkene bezoeker
 verwijzer medewerker PsyQ anders, nl. _____

Naam en voorletters: _____

Geboortedatum: _____

(a.u.b. invullen bij klachten over behandeling)

Postadres: _____

E-mail: _____

Telefoon: _____

Wilt u deze klacht, compliment of suggestie anoniem indienen, dan is dat mogelijk. U hoeft dan niet de persoonlijke gegevens in te vullen. Houdt u er wel rekening mee dat wij u dan niet kunnen inlichten over de behandeling en afloop van de klacht of suggestie.

Voor verzendmogelijkheden z.o.z.



Verzendmogelijkheden

Mogelijkheid 1: Afgeven bij PsyQ

U kunt het formulier dichtvouwen en afgeven bij een secretariaat of receptie van PsyQ. Het secretariaat of de receptie stuurt uw formulier dan door naar het Meldpunt Klantenreacties van PsyQ.

Mogelijkheid 2: Versturen naar het Meldpunt klantenreacties PsyQ

U kunt het formulier in een gesloten envelop zonder postzegel sturen naar:

PsyQ

Meldpunt klantenreacties/LY 4
Antwoordnummer 53002
2505 VB Den Haag



PsyQ
PSYCHO-MEDISCHE PROGRAMMAS

Colofon

Deze brochure is een uitgave van PsyQ. Vormgeving: Die Haghe B.V.
FOL.OND.PsyQ-NL klachtenbrochure/april 2011

Deze brochure is met zorg samengesteld. Onderdelen van deze brochure kunnen in de loop van de tijd veranderen. Daarom kunt u aan deze brochure geen rechten ontleen.