

Open MRI Zen estime important qu'en tant que patient, vous soyez satisfait de votre radiodiagnostic, des soins et de l'accompagnement. Cela s'applique bien entendu également aux autres formes de services dont vous pouvez bénéficier lors de votre visite à Open MRI Zen.

Open MRI Zen fait tout pour effectuer le mieux possible le radiodiagnostic et répondre à vos souhaits. Il peut néanmoins arriver que vous ne soyez pas satisfait de quelque chose ou que quelque chose vous mette mal à l'aise.

Ce document vous explique comment et à qui vous pouvez formuler votre remarque ou plainte.

Vous pouvez signaler votre plainte ou en discuter de différentes manières, à savoir :

1. Un entretien personnel

Dites au collaborateur ou au radiologue que vous n'êtes pas satisfait et que vous voulez en parler. Un entretien personnel peut vous aider à trouver ensemble une solution.

2. Contacter le gestionnaire des plaintes (indépendant)

Si l'entretien personnel n'a pas apporté le résultat attendu, ou si vous préférez ne pas parler personnellement au collaborateur ou au radiologue, vous pouvez contacter le gestionnaire des plaintes (klachtenfunctionaris). Vous pouvez joindre cette personne en remplissant le formulaire de plainte sur www.klachtenportaalzorg.nl, ou en contactant 'Klachtenportaal Zorg' via info@klachtenportaalzorg.nl.

Le gestionnaire des plaintes écoute vos griefs. En fonction de la nature de votre plainte, il vous aide dans votre plainte ou il vous conseille et vous explique quelles démarches vous pouvez entreprendre.

3. Écrire une lettre concernant votre plainte

Vous pouvez écrire à Open MRI Zen au sujet de votre plainte. Votre lettre peut être adressée à la direction de Open MRI Zen (info@openmrizen.com) à l'attention du gestionnaire des plaintes (info@klachtenportaalzorg.nl). Votre plainte sera traitée en premier lieu par la commission des plaintes de 'Klachtenportaalzorg'. La commission des plaintes examine d'abord ce qui s'est passé et demande des informations aux personnes impliquées par votre plainte. Dès qu'une vue complète a été établie, vous recevez une lettre concernant le résultat de l'examen. Afin de trouver une solution à votre plainte, il arrive parfois que le gestionnaire des plaintes vous invite, avec les personnes dont vous n'êtes pas satisfait, à un entretien lors duquel il interviendra comme médiateur. Le gestionnaire des plaintes traitera votre plainte dans les 6 semaines.

En vue du bon traitement de votre plainte, il sera peut-être nécessaire de consulter votre dossier médical. Ce n'est possible qu'avec votre autorisation écrite.

Dans votre lettre, vous mentionnez les éléments suivants :

- Vos nom, adresse et numéro de téléphone
- Votre nom de naissance
- Éventuellement, votre numéro d'enregistrement de Open MRI Zen
- La date de l'événement qui fait l'objet de votre plainte.
- Une description de votre plainte.
- Les personnes faisant l'objet de votre plainte.

Commission des litiges

Vous n'arrivez pas à trouver une solution avec nous ? Open MRI Zen est affilié à la commission des litiges de 'Klachtenportaalzorg'. Le lien suivant vous renvoie à la commission des litiges : <https://geschillencommissiekpz.nl/>.

Open MRI Zen

Nieuwstraat 56 A, 4524 EG Sluis (NL)
NL +31 11 779 91 10, BE +32 93 96 06 90
info@openmrizen.com, www.openmrizen.com