

PatiëntServiceBureau

Het PatiëntServiceBureau is een voorziening in Bernhoven waar u aanvullende informatie kunt krijgen over ziekte, gezondheid en gezondheidszorg in het algemeen en over de gang van zaken in Bernhoven in het bijzonder. Ook kunt u bij het PatiëntServiceBureau terecht met al uw vragen, opmerkingen of klachten naar aanleiding van uw behandeling of verblijf in het ziekenhuis. De medewerkers van dit bureau zoeken samen met u naar een antwoord of verwijzen u gericht door. Medische informatie over uw persoonlijke situatie krijgt u vanzelfsprekend alléén van uw behandelend specialist.

Wat doet PatiëntServiceBureau

Service

Bernhoven hecht veel waarde aan een goede behandeling en verzorging van haar patiënten. Een ziekenhuis is over het algemeen een grote en ingewikkelde organisatie. Hierdoor krijgen patiënten niet altijd even gemakkelijk alle informatie die ze wensen. Daarom heeft het ziekenhuis één centraal punt gecreëerd, het PatiëntServiceBureau, waar iedereen terecht kan.

Bijvoorbeeld:

- Ik heb gehoord dat er een informatie-avond over stoma is, waar gaat dit over en waar moet ik zijn?
- Is er een patiëntenvereniging voor mensen met epilepsie?
- Ik wil een second opinion, hoe werkt dit?
- Ik wil informatie op het internet zoeken, wat is een betrouwbare website?

Ook ervaringen en opmerkingen van u die mogelijk tot een betere serviceverlening in de toekomst kunnen leiden zijn van harte welkom.

Folders

Een overzicht van alle folders die Bernhoven uit geeft vindt u op de **website** [www.bernhoven.nl>patiënten>folders](http://www.bernhoven.nl/patiënten/folders)

De teksten van deze folders zijn van algemene aard. De folder vervangt niet het contact tussen arts en patiënt. Specifieke informatie die op uw situatie van toepassing is, wordt door de behandelend arts met u besproken.

Klachten

Het kan voorkomen dat u tijdens uw verblijf of achteraf klachten heeft over uw behandeling of dat u niet tevreden bent over de gang van zaken in het ziekenhuis. U kunt hierover praten met een medewerker van PatiëntServiceBureau.

Zij luistert naar uw klacht en bespreekt samen met u de mogelijkheden tot behandeling van uw probleem of klacht. Ook kunt u uw klacht mailen. De medewerker van PatiëntService neemt dan altijd contact met u op en maakt desgewenst een afspraak. Afhankelijk van de situatie wordt u, soms direct, doorverwezen naar de klachtenfunctionaris. De door u verstrekte informatie blijft altijd strikt vertrouwelijk en alleen in overleg met u worden er stappen ondernomen. Meer informatie over de klachtenbehandeling in het ziekenhuis leest u in de folder 'Klachtenprocedure van Bernhoven'.

Bereikbaarheid

Het PatiëntServiceBureau is van maandag t/m woensdag geopend van 8.30-12.30 / 13.00 - 17.00 uur.

Tijdens deze openingstijden is een medewerker aanwezig om u te woord te staan.

- U vindt PatiëntService in de centrale hal van het ziekenhuis in Uden, route 030.
- Telefoonnummer: 0413 - 40 29 01
- Mailen kan ook: psb@bernhoven.nl

Bovenstaande informatie is geschreven samen met artsen en (gespecialiseerd) verpleegkundigen van de genoemde afdeling(en). De afdeling communicatie & patiëntenvoorlichting verzorgt de eindredactie van deze folder.

Heeft u vragen en/of opmerkingen over deze folder? Belt u dan met de genoemde afdeling(en) of stuur een e-mail naar PatiëntService, psb@bernhoven.nl.

Bernhoven

Nistelrodeseweg 10
5406 PT UDEN

Postbus 707
5400 AS UDEN

T: 0413 - 40 40 40
E: communicatie@bernhoven.nl
I: www.bernhoven.nl



Ga naar
www.zorgkaartnederland.nl

Code: Datum gewijzigd: dinsdag 14 januari 2020