

Umgang mit Beschwerden und Kund*innenzufriedenheit

Die Zufriedenheit unserer Patientinnen und Patienten sowie Zuweisenden ist uns ein großes Anliegen. Wir legen großen Wert darauf, Sie ausführlich zu beraten und gemeinsam Lösungen für Ihre Fragen oder Anliegen zu finden. Unsere Ärztinnen und Ärzte stehen Ihnen jederzeit zur Verfügung, wenn Sie Unterstützung oder Rat benötigen. Sollten Sie Fragen, Anregungen oder Beschwerden haben, die Sie nicht direkt mit den zuständigen Ärztinnen und Ärzten besprechen möchten, bieten wir Ihnen folgende Möglichkeiten, uns diese mitzuteilen:

- **Telefonische Beschwerden:** Während der Öffnungszeiten können Sie uns Montag bis Freitag in der Zeit von 12.00 - 15.00 Uhr erreichen.
- **Schriftliche Beschwerden:** Außerhalb der Öffnungszeiten können Sie uns per E-Mail unter hkh.medgen@oegk.at oder postalisch kontaktieren.
- **Patientenbefragungen:** Zum Abschluss der humangenetischen Beratung erhalten Ratsuchende einen Fragebogen, der persönlich, per Fax oder Post an uns übermittelt werden kann.
- **Zuweiserbefragungen:** Einmal jährlich sowie auf Anfrage erhalten Zuweisende einen Fragebogen, der persönlich, per Fax oder Post an uns übermittelt werden kann.
- **ÖGK Ombudsstelle:** siehe ÖGK Website, hier können telefonisch, per E-Mail oder persönlich Beschwerden übermittelt werden.

Unser Beschwerde- und Feedbackprozess stellt sicher, dass Rückmeldungen kompetent bearbeitet werden. Sowohl positives als auch negatives Feedback fließen in unser Qualitätsmanagementsystem ein.

Ihr Feedback hilft uns, unsere beratenden als auch diagnostischen Leistungen stetig zu verbessern.

Herzlichen Dank für Ihr Vertrauen!