

Unser Team:

Ombudsfrau: Elfriede Stimpfl

Mitarbeiterinnen: Manuela Cauza
Sophie Debelak
Sylvia Malafa
Manuela Tarasow

So erreichen Sie uns:

E-Mail: ombudsstelle@wgkk.at
Telefon: +43 1 601 22-2131
Fax: +43 1 601 22-2132

Persönlich: Mo bis Fr: 07.00 bis 14.30 Uhr
im zentralen Verwaltungsgebäude
10., Wienerbergstraße 15-19,
Zimmer E 63

Um Wartezeiten zu vermeiden, ersuchen wir
Sie um vorherige Terminvereinbarung.

Bitte übermitteln Sie uns:

- Ihr Anliegen
- Alle verfügbaren Unterlagen zu Ihrem Anliegen
- Ihre Sozialversicherungsnummer
- Ihre Telefonnummer für Rückfragen

So finden Sie zu uns:**Erreichbar mit öffentlichen Verkehrsmitteln:**

Autobus: Linie 7A, 15A, 63A
(Station Gesundheitszentrum Süd)

Parkmöglichkeiten:

- Gebührenpflichtiger Wipark-Parkplatz (www.wipark.at) beim Gesundheitszentrum Wien-Süd
- Teilweise gebührenpflichtige Parkplätze (Kurzparkzonen in der Umgebung)



Behindertenparkplatz vor dem Gesundheitszentrum, behindertengerechter Zugang, Behinderten-WC, barrierefreier Lift



WGKK-Ombudsstelle Gerne für Sie da!

Anregungen, Lob, Beschwerden?
Informieren Sie uns doch sofort!

16/21. 29.05.2019

www.wgkk.at

Herstellung & Druck: Wiener Gebietskrankenkasse
10., Wienerbergstraße 15-19
Redaktion & Gestaltung: Öffentlichkeitsarbeit

Satz- und Druckfehler vorbehalten. Bildquelle: Shutterstock
Offenlegung gemäß §25 Mediengesetz siehe www.wgkk.at

Über uns:

Als Ombudsstelle der Wiener Gebietskrankenkasse (WGKK) sind wir eine zentrale Anlaufstelle für Anregungen, Lob aber auch Beschwerden.

Unser Ziel:

Wir bemühen uns um eine rasche Klärung Ihres Anliegens. Manchmal dauern Erledigungen aber etwas länger – in diesen Fällen bitten wir um etwas Geduld.

Unsere Aufgaben:

- Wir vermitteln bei Missverständnissen und Konflikten, die in unseren Einrichtungen entstanden sind.
- Wir unterstützen Sie bei Fragen zu unseren Leistungen und stellen gerne den Kontakt zu unseren zuständigen Fachabteilungen her.
- Wir sind bei der Klärung Ihrer Probleme, die mit unserem Unternehmen entstanden sind, behilflich.
- Wir nehmen gerne Ihr Lob über die Serviceleistungen unseres Unternehmens entgegen.

Der Weg zur Lösung:

- 1 Bitte wenden Sie sich zuerst an die **Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter** der **zuständigen Fachabteilung, Außenstelle** oder der **Gesundheitseinrichtung**.
- 2 Wenn Sie Ihre Situation nicht direkt mit den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern besprechen können oder wollen, so stehen Ihnen auch deren **Führungskräfte** zur Verfügung.
- 3 Sollte auf diesem Weg keine Lösung gefunden werden, finden Sie Unterstützung beim **Ombudsteam** der Wiener Gebietskrankenkasse.

Was wir nicht können:

- Wir können uns nicht über Gesetze und Verordnungen hinwegsetzen.
- Wir können auf Terminvergaben oder medizinische Angelegenheiten nicht einwirken. Medizinische Entscheidungen müssen immer von Ärztinnen und Ärzten getroffen werden.
- Im Bereich Kinderbetreuungsgeld können wir auf gesetzlich vorgeschriebene Prozesse und Administrationsrichtlinien des Bundeskanzleramtes keinen Einfluss nehmen. Beim Kinderbetreuungsgeld handelt es sich um eine Leistung des Bundes, welche vom Familienlastenausgleichsfonds finanziert und von den Krankenversicherungsträgern administriert wird.

