Klachtenregeling HeartLife Klinieken

Bij HeartLife Klinieken doen we er alles aan om onze patiënten tijdens hun bezoek de best mogelijke zorg en begeleiding te bieden. Toch kan het gebeuren dat uw ervaring niet aan uw verwachtingen voldoet. Wij staan open voor uw vragen en opmerkingen en gebruiken deze om onze zorg continu te verbeteren.

Wie kan een klacht indienen?

- **Patiënten:** Bent u patiënt (geweest) bij HeartLife Klinieken, dan kunt u een klacht indienen over uw behandeling, verzorging of de organisatie.
- **Namens een patiënt:** Niet-patiënten kunnen een klacht indienen namens een patiënt, mits deze schriftelijk toestemming heeft gegeven.
- **Nabestaanden:** Als een patiënt is overleden, kunnen de directe nabestaanden een klacht indienen.

Een snelle oplossing

De snelste manier om een klacht op te lossen, is door deze direct te bespreken met de betrokken medewerker. Tijdens uw polikliniekbezoek kan er vaak snel een oplossing worden gevonden. Is dat niet mogelijk of blijft uw klacht bestaan? Dan kunt u gebruikmaken van andere mogelijkheden, zoals hieronder beschreven.

De Klachtencommissie

Als het lastig is om uw klacht direct met de betrokken medewerker te bespreken, kunt u contact opnemen met de onafhankelijke Klachtencommissie van HeartLife Klinieken.

Hoe dient u een klacht in?

- **Telefonisch, schriftelijk of per e-mail:** Neem contact op met de Klachtencommissie via het contactformulier, telefoon of e-mail.
- **Persoonlijk gesprek:** U kunt een afspraak maken om uw klacht in een gesprek te bespreken.

De medewerkers van de Klachtencommissie begeleiden u bij het indienen en bespreken van uw klacht. Zij informeren u over de mogelijkheden en ondersteunen u indien nodig bij het schriftelijk indienen van uw klacht.

Samenstelling van de Klachtencommissie:

- **Tonnie Sluijter:** Kliniekenmanager
    - **Jifke Kamerman :** Extern lid

Contactinformatie Klachtencommissie:

- **E-mail:** administratie@heartlife.nl
- **Telefoon:** 030-4100201

Wij waarderen uw feedback en nemen klachten serieus. Samen zoeken we naar een passende oplossing en blijven we werken aan de beste zorg voor onze patiënten.