

Para que nuestros servicios puedan ir más allá de la prestación de información y el asesoramiento, nuestra organización debe cumplir con una serie de leyes y reglamentos que se aplican en el sector sanitario. En nuestra página web puede consultar el estatuto de calidad de nuestra institución asistencial legalmente autorizada y acreditada, aprobado por la Autoridad Sanitaria Neerlandesa. Nuestros servicios también están sujetos a una serie de acuerdos internos. En estas Condiciones Generales encontrará un resumen de nuestro método de trabajo.¹

Información antes del inicio de la prestación

Antes del inicio de la prestación del servicio de asistencia, necesitamos acordar una serie de asuntos con usted: su conformidad con nuestras Condiciones Generales, su permiso para solicitar y facilitar información a su médico de cabecera y a otras instituciones implicadas, así como la financiación de su asistencia. Todos estos acuerdos se recogen en el "Contrato de Asistencia". Le rogamos que firme este contrato durante su primera cita.

Cooperación respetuosa

Nuestra actitud hacia nuestros clientes y otras partes interesadas es abierta. Respetamos el bagaje cultural, la filosofía de vida, la religión, la orientación, las normas, los valores y las elecciones de nuestros clientes. Actuamos de igual a igual y respetamos los deseos y límites de nuestros clientes. Del mismo modo, esperamos que nuestros clientes actúen del mismo modo. No aceptamos la discriminación, las amenazas ni la violencia. En caso de violencia doméstica, maltrato, abandono o comportamiento delictivo, intervenimos. La seguridad de nuestros clientes y nuestros compañeros es primordial. Si creemos que se han alcanzado o traspasado los límites, lo comunicamos y, si es necesario, hacemos una denuncia para proteger a nuestros clientes y a nuestros compañeros.

Historial médico & plan

Familysupporters dispone, además, de un portal digital para clientes en el historial médico de pacientes electrónico (EPD): Su entorno. Donde podrá acceder a su propio historial médico. Al inicio de su asistencia recibirá información por correo electrónico, junto con una invitación para activar *Jouw Omgeving* [su entorno]. Junto con su prestador de servicios pactará acuerdos sobre la colaboración. Con usted y con las demás partes implicadas elaboraremos un plan. Llegado a un acuerdo, estableceremos conjuntamente este plan. Es importante que todas las partes se ciñan a los acuerdos pactados. Si cree que las cosas deberían hacerse de otra manera, por favor, comuníquenoslo. Si vemos que se plantean (nuevos) problemas o nuevas soluciones, se lo haremos saber. De este manera, trabajamos juntos para mejorar.

Recibirá uno o más cuestionarios al inicio, durante y/o al final de la asistencia. Realizamos estas encuestas para obtener una visión más completa sobre sus posibilidades y sus problemas. Además, los financiadores (por ejemplo, las compañías de seguros o los ayuntamientos) exigen a veces la cumplimentación de determinados cuestionarios normalizados. Los resultados obtenidos se utilizan, de forma anónima, para la investigación de los efectos y para comparar los diferentes proveedores de asistencia.

Para la asistencia a clientes de hasta 23 años de edad, la información sobre nuestra participación se incluye en el "Índice de Referencia de Jóvenes de Riesgo" (VIR), tal como establece la ley. El índice sólo contiene información sobre las personas de contacto y ninguna información sobre el contenido. El objetivo es permitir que los distintos proveedores de asistencia, en su caso, coordinen sus actividades entre sí adecuadamente.

Privacidad, intercambio de la información e historiales

En nuestro archivo digital seguro (EPD) registramos los datos de nuestros clientes y otras partes interesadas. Nuestro Reglamento de Privacidad proporciona amplia información, incluyendo le enumeración de sus derechos con respecto al tratamiento de datos personales, así como qué datos personales utilizamos y el porqué. El objetivo

¹. Las presentes Condiciones Generales y todos los demás documentos formales se encuentran también en el sitio web y en el portal del cliente y/o pueden solicitarse en papel en su sucursal.

principal es, por supuesto, que podamos ofrecerle la mejor asistencia posible. Nuestra organización se atiene a las leyes y normativas vigentes. Entre ellas se incluye que tratamos sus datos de forma confidencial. Nuestros empleados solo intercambian información entre sí cuando es necesario. Los acuerdos sobre la privacidad, el archivo y el intercambio de datos personales se establecen en el contrato de asistencia. La regla principal que rige a la hora de compartir información es que no se compartirá sin su permiso y que la información compartida se limitará a lo necesario. Solo se actuará fuera de lo establecido en esta norma en virtud de otras normas legales o en situaciones de emergencia. Para presentar una nota de gastos ante una autoridad local o a una aseguradora de salud, siempre es necesario que facilitemos los datos personales generales (nombre, fecha de nacimiento, sexo, BSN). En algunos casos, también puede ocurrir que nos soliciten datos sobre su estado de salud como, por ejemplo, los detalles de su póliza o notas de gastos.



Zorg voor je leven.

En las declaraciones de gastos a presentar ante su compañía de seguros de salud, estamos obligados a enviar un código de declaración relacionado con el diagnóstico junto con el tratamiento. Si no desea que esta información se mencione en la declaración, debe firmar una declaración de privacidad adicional. Esta declaración de privacidad no excluye que su compañía de seguros de salud pueda deducir el diagnóstico a partir de la prestación declarada, puesto que una declaración siempre está vinculada a una única tarifa.

Si no quiere compartir ningún dato personal u otra información necesaria para presentar una declaración de gastos con las entidades financieras, puede optar por abonar usted mismo su asistencia.

Procedimiento para presentar una reclamación

Nadie está exento de cometer errores y, por desgracia, nuestra organización no es una excepción. Intentamos hacer nuestro trabajo lo mejor posible, pero también somos seres humanos que pueden cometer errores o tomar decisiones que le resulten incomprensibles. Como cliente o persona afectada puede interponer una queja sobre estos (supuestos) errores o decisiones. El procedimiento de quejas permite al cliente expresar su insatisfacción y constituye para nuestra organización un incentivo para mejorar la calidad de nuestro servicio. Si tiene una queja, puede dirigirse en primer lugar a su propia persona de contacto. Si se trata de un asunto confidencial entre usted y el prestador de asistencia, puede dirigirse directamente al director o al asesor confidencial (ver más abajo). Si su queja o reclamación no se resuelve a su satisfacción, o si no quiere seguir el trayecto antes citado, también puede dirigirse directamente a la Comisión de Reclamaciones externa: klachten@familysupporters.nl. Se trata de una comisión independiente, que investiga la queja o reclamación y se pronuncia al respecto. El procedimiento de reclamación está regulado en el Reglamento de Reclamaciones. Si, a pesar del procedimiento anterior, en su opinión no se ha resuelto la queja o reclamación, y, por tanto, se trata de un litigio, puede interponer la queja o reclamación ante la Comité de conflictos de asistencia sanitaria, externa y nacional (Bordewijklaan 46, apartado de correos 90600, 2509 LP La Haya: www.degeschillencommissiezorg.nl). También puede optar por interponer su queja o reclamación ante el Comité de conflictos directamente.

El asesor confidencial

Si tiene una pregunta o un problema que no puede o no quiere plantear a su persona de contacto o a su supervisor, puede ponerse en contacto con el asesor confidencial. El asesor confidencial es independiente y siempre trata las quejas de forma confidencial. No se divulgará ninguna información relacionada con el contenido del asunto, salvo que usted haya dado su autorización previa. El asesor confidencial discute el problema o la queja con usted y le asesora sobre las medidas de actuación. El asesor confidencial también puede mediar en situaciones de conflicto. Contacte directamente con el asesor confidencial por correo electrónico: vertrouwenspersoon@familysupporters.nl.

La seguridad, ante todo

Nuestros colaboradores junto con las otras personas implicadas hacen todo lo posible para garantizar un entorno de vida seguro para nuestros clientes y sus familias. Cuando esta seguridad no pueda ser garantizada, se tomarán las medidas necesarias, incluso en el caso de que usted o la persona implicada no estén de acuerdo con ellas. Cuando sea posible discutiremos primero con usted o con la persona con usted relacionada nuestras preocupaciones. Juntos elaboraremos un plan para restablecer la seguridad a corto plazo. En situaciones graves, cuando creamos que no se puede lograr una mejora suficiente con apoyo, o bien, cuando la situación sea muy peligrosa, denunciaremos la situación, a la policía o a un punto de información (municipal). Incluso en esas situaciones seguimos a su lado y mantenemos el contacto. En ocasiones la intervención forma parte de nuestro trabajo y actuamos abiertamente con todos los implicados. Nuestra organización está sujeta a la legislación, los protocolos y los procedimientos nacionales. No prejuzgamos a nadie y somos conscientes de que las personas en un determinado periodo o fase de su vida, a veces, no consiguen cuidar bien de sí mismas o de los demás.

Obligaciones económicas

Al inicio de la prestación recibirá la información que sea más importante en su caso sobre la forma y plazos de pago en el cumplimiento de las obligaciones económicas. Si no puede acudir a una cita, y no lo hubiese comunicado con 24 horas de antelación, es muy probable que debamos cobrarle la consulta. Puede cancelar la prestación de servicios en cualquier momento, en cuyo caso finalizarán los cargos al mismo tiempo. Por nuestra parte, nuestra organización puede interrumpir la prestación de la asistencia si los clientes incumplen las obligaciones y los acuerdos (financieros) contraídos.



Zorg voor je leven.

24/7 disponibilidad

En caso de asuntos urgentes, también puede contactar con FamilySupporters fuera del horario normal de oficina. Este servicio se presta exclusivamente llamando al teléfono de su sucursal. Le responderemos en un plazo de 8 horas. Entendemos que sólo nos llamará en los casos que sea absolutamente necesario. En general, será su propia persona de contacto la que contacte con usted. Conjuntamente, analizaremos qué es lo que debe hacerse. En caso de peligro grave, llame al 112.

Su opinión también cuenta

Trabajamos constantemente para mejorar nuestro servicio y nuestra atención, por lo que nos gustaría conocer su opinión sobre nuestros métodos de trabajo y la cooperación mutua. Es por ello por lo que medimos las experiencias de nuestros clientes. Además, creemos que es importante que también nuestros clientes y sus familiares participen en el desarrollo y la mejora de nuestra prestación de servicios y atención. ¿Quiere participar en la plataforma de clientes? Notifíquelo a su prestador de servicios o en cliëntenplatform@familysupporters.nl.