

Gebruikersvoorwaarden cliëntportaal

Amerpoort vindt het belangrijk om de zelfstandigheid en eigen regie van cliënten zoveel mogelijk te ondersteunen. Met het cliëntportaal kunnen cliënten en hun vertegenwoordiger(s)/naasten informatie uit het elektronisch cliëntdossier bekijken. Dit draagt bij aan de dialoog tussen cliënt, zijn of haar verwanten en zorgmedewerker(s) over de te verlenen zorg en begeleiding.

Er gelden voorwaarden voor het gebruik van het cliëntportaal. Deze lees je hieronder.

Privacygevoelige informatie

In het cliëntportaal staat privacygevoelige informatie. Het is belangrijk dat iedereen verantwoordelijk met deze informatie omgaat. Portaalbeheerder en gebruikers respecteren bij het gebruik van het cliëntportaal de rechten van de cliënt, Amerpoort en derden. Dat betekent onder andere dat de privacy van cliënten én medewerkers beschermd blijft. Amerpoort adviseert heel terughoudend te zijn in het verspreiden van informatie uit het portaal. Het is niet toegestaan om persoonlijke gegevens, zoals namen en andere privacygevoelige informatie van cliënten of medewerkers, op sociale media te plaatsen of op een andere manier te verspreiden. Als een gebruiker deze privacy niet in acht neemt, kan Amerpoort de toegang tot het cliëntportaal ontzeggen.

Toegangsbeheer via portaalbeheerder

Amerpoort geeft niet zomaar iemand toegang tot het cliëntportaal, ook niet als het een naast familielid is. Amerpoort stelt per cliënt één portaalbeheerder aan. De portaalbeheerder kan instellen welke personen verder nog toegang krijgen tot (delen van) het portaal (gebruikersaccounts).

In principe is de cliënt zelf portaalbeheerder. Hij of zij bepaalt zelf wie naast hem of haar toegang krijgt tot het cliëntportaal.

Als de cliënt, naar het oordeel van Amerpoort,¹ niet in staat is om portaalbeheerder te zijn, wordt de cliënt gevraagd of de 1e contactpersoon portaalbeheerder mag worden. 1e contactpersoon is de persoon (bijvoorbeeld familielid) die in het zorgdossier als 1e contactpersoon geregistreerd is. Als de cliënt zelf geen portaalbeheerder kan of wil zijn en als de cliënt ook niet de 1e contactpersoon als portaalbeheerder wil aanwijzen, wordt er geen account geopend.

Als de cliënt een curator of een mentor heeft dan is die persoon de portaalbeheerder in plaats van de cliënt dan wel de 1e contactpersoon. Het is de curator of mentor die moet aangegeven wie wel/niet toegang heeft tot het cliëntportaal.

De curator/mentor of 1e contactpersoon oefent bij de online-inzage de cliëntenrechten namens de cliënt uit en dient daarbij te handelen als goed vertegenwoordiger. Hij zal alleen gebruik maken van zijn inzagerecht in het Cliëntportaal wanneer dit nodig is om als goed vertegenwoordiger beslissingen te nemen en zijn taak goed uit te kunnen oefenen.

¹ Vast te stellen door zorgverlener; Gedragsdeskundige, AVG-arts

Minderjarigen

Voor minderjarige onder de 12 jaar is de ouder, dan wel voogd, portaalbeheerder. Indien de cliënt de leeftijd van 12 jaar heeft bereikt, maar nog geen 16 jaar, en naar het oordeel van Amerpoort in staat is tot een redelijke waardering van zijn belangen, heeft de ouder toestemming nodig van cliënt om in cliëntportaal te kijken. N.B. Een ouder heeft wel recht op informatie die nodig is om toestemming te geven voor behandeling, verzorging en begeleiding. Voor kinderen van 16 jaar of ouder geldt de algemene regel zoals hiervoor aangegeven.

Inloggegevens

Amerpoort verstrekt na ondertekening van het vragenformulier cliëntportaal een handleiding 'hoe in te loggen op cliëntportaal' en koppelcode. Om het cliëntportaal te kunnen gebruiken, is een emailadres en (mobiel) telefoonnummer nodig. Deze gegevens gebruiken we om het account aan te maken. De toegangsgegevens van de portaalbeheerder zijn persoonsgebonden en mogen niet gedeeld worden met anderen. De portaalbeheerder kan anderen toegang tot het portaal geven door ze als gebruiker aan te melden (gebruikersaccount).

Toegang tot cliëntportaal

Amerpoort kan iemand de toegang tot het cliëntportaal ontzeggen of het portaal geheel afsluiten als Amerpoort meent of vermoedt dat er sprake is van ongepast gebruik of misbruik, als in strijd gehandeld wordt met deze gebruikersvoorwaarden, als Amerpoort vermoedt dat de veiligheid van persoonsgegevens van één of meer gebruikers niet gewaarborgd is of als Amerpoort meent dat de veiligheid van een gebruiker door de toegang negatief beïnvloed wordt. Het cliëntportaal wordt automatisch afgesloten 2 dagen na beëindiging van de zorgovereenkomst. Dit geldt ook bij overlijden van de cliënt.

Amerpoort spant zich in om onderbrekingen in de toegang tot het cliëntportaal voor gebruikers tot een minimum te beperken, maar garandeert niet dat gebruiker te allen tijde toegang tot het cliëntportaal heeft. Onder meer in verband met beheer- en onderhoudswerkzaamheden kan het mogelijk zijn dat het cliëntportaal gedurende langere of kortere tijd niet beschikbaar is.

Beveiliging en juist functioneren van het cliëntportaal

Door Amerpoort zijn de nodige beveiligingsmaatregelen genomen ter voorkoming van onbevoegd gebruik door derden en ter bescherming van de privacy van de gebruikers. Amerpoort kan echter niet garanderen dat ondanks alle genomen beveiligingsmaatregelen derden nooit toegang weten te verkrijgen tot persoonsgegevens van gebruikers.

In geval door een derde onrechtmatig toegang wordt verkregen tot gegevens van gebruiker of het vermoeden daartoe bestaat, zal Amerpoort de gebruiker daarover zo spoedig mogelijk informeren.

Amerpoort zal zich naar redelijkheid inspannen om het cliëntportaal juist te laten functioneren en problemen ten aanzien van de juiste werking op te lossen. Amerpoort garandeert echter niet dat het cliëntportaal ononderbroken functioneert, vrij zal zijn van fouten, virussen of andere gebreken.

Aansprakelijkheidsuitsluiting

Amerpoort aanvaardt geen aansprakelijkheid voor eventuele schade die voortvloeit uit plaatsing van de overeengekomen informatie in het cliëntportaal. Amerpoort aanvaardt evenmin aansprakelijkheid voor schade ontstaan door het gebruik van het cliëntportaal, inclusief en niet beperkt tot schade als gevolg van onjuistheid, ongeschiktheid, onvolledigheid of achterstand in actualiteit van de informatie. Bovenstaande is niet van toepassing wanneer sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van Amerpoort of haar medewerkers of voor zover het de uitvoering van een behandelingsovereenkomst betreft.

Akkoordverklaring

Indien u gebruik maakt van het Cliëntportaal geeft u daarmee aan deze gebruiksvoorwaarden te aanvaarden en in zijn geheel na te komen.

Wijziging

Het is Amerpoort altijd toegestaan de gebruiksvoorwaarden aan te passen naar aanleiding van voortschrijdend inzicht en/of aanpassingen in betreffende wetgeving. Amerpoort adviseert de gebruiker daarom de gebruiksvoorwaarden regelmatig te raadplegen op de website van Amerpoort. Door in te loggen op het cliëntportaal, accepteert de gebruiker telkens de actuele versie van de gebruiksvoorwaarden.