

الشروط والأحكام العامة

تلتزم مؤسسة FamilySupporters بعدد من القوانين واللوائح المطبقة في قطاع الرعاية الصحية. يمكنك الاطلاع على قانون الجودة الخاص بمؤسستنا للرعاية الصحية، المعتمدة رسميًا والمجازة قانونًا، المعتمد من قبل هيئة الرعاية الصحية الهولندية (NZA)، على موقعنا الإلكتروني. كما لدينا أيضًا عدد من الاتفاقيات المعتمدة داخليًا. وستجد ملخصًا لذلك في هذه الشروط والأحكام العامة¹.

معلومات قبل البدء

قبل أن نبدأ في تقديم خدمات المساعدة لك، نحتاج إلى عدد من الأشياء منك، وهي كما يلي: الموافقة على الشروط والأحكام العامة الخاصة بنا، ومنح الإذن لطلب المعلومات من طبيب الأسرة الخاص بك ومن السلطات المعنية وتقديم المعلومات إليهم، وعقد اتفاقات بخصوص تمويل رعايتك الصحية. نحن نقوم بصياغة هذه الاتفاقيات في صورة اتفاقية تُسميها "اتفاقية تقديم خدمات الرعاية الصحية". خلال المقابلة الأولى، سوف نطلب منك التوقيع على هذه الاتفاقية.

التعامل القائم على الاحترام المتبادل

نحن نعمل وفقًا لنهج قائم على الافتتاح مع العملاء (الزبناء) والأطراف المعنية الأخرى. ونحن نحترم الخلفيات الثقافية، والعادات، والدين، والميول الجنسية، والنوع الاجتماعي، والمعايير والأعراف، والقيم، وخيارات عملائنا (زبنائنا). ونتبني موقفًا قائم على المساواة، وتلتزم برغبات وحدود عملائنا (زبنائنا). وفي المقابل نتوقع الشيء نفسه منك أيضًا. فنحن لا نقبل التمييز أو التهديد أو العنف. وتندخل في حالات ارتكاب العنف المنزلي أو إساءة المعاملة أو الإهمال أو ارتكاب سلوكيات إجرامية. حيث إن سلامة العملاء (الزبناء) والزبناء أمر بالغ الأهمية. إذا رأينا أنه تم الوصول إلى الحدود المسموح بها أو تجاوزها، فسوف نبلغ عن ذلك، وإذا لزم الأمر، فسنقدم بلاغ رسمي من أجل حماية العملاء (الزبناء) والزبناء.

الملف والخطة

تستخدم مؤسسة FamilySupporters بوابة العملاء (الزبناء) الرقمية Jouw Omgeving لملفات العملاء الإلكترونية (EPD). ومن خلال هذه البوابة، يمكنك الوصول إلى ملفك الشخصي. سوف يتم تقديم شرح لك حول ذلك في البداية، وسوف تتلقى دعوة عبر البريد الإلكتروني لتفعيل حسابك الشخصي على بوابة Jouw Omgeving. سوف تعقد اتفاقات مع مقدم خدمات الرعاية الخاص بك حول التعاون الذي سيتم بينكم. وبالتعاون معك ومع الأطراف المعنية الأخرى، سوف نضع خطة. وإذا اتفقتنا على ذلك، فسندفع هذه الخطة معًا. ومن المهم أن نلتزم جميعًا بالاتفاقات المبرمة. إذا كنت تعتقد أنه يجب أن تكون الاتفاقات مختلفة عن ذلك، فنود أن نسمع منك ما تراه. وإذا رأينا مشكلات أو حلولاً (جديدة)، فسوف نبلغك بذلك. وبذلك نعمل معًا على تحسين الأمور والاتفاقات المبرمة. سوف نُجري استبيانات أو أكثر عند البدء في تقديم خدمات الرعاية و/أو أثناءها و/أو عند الانتهاء منها. ونحن نفعل ذلك للحصول على صورة كاملة عن الخيارات المتاحة لك والمشكلات التي تواجهك. بالإضافة إلى ذلك، سوف يطلب الممولون (مثل شركات التأمين والبلديات) أحيانًا المشاركة في استبيانات معيارية معينة. وسوف تُستخدم النتائج في أبحاث التأثير والمقارنة المتبادلة بين مقدمي خدمات الرعاية الصحية، دون الكشف عن هوية المشاركين في هذه الاستبيانات. ولتقديم خدمات المساعدة للعملاء (للزبناء) الذين تبلغ أعمارهم حتى 23 عامًا، أبلغنا عن مشاركتنا في "مؤشر إجابة الشباب المعرضين للخطر" (VIR) على النحو المنصوص عليه في القانون. يتضمن هذا المؤشر بيانات الاتصال فقط ولا يتضمن معلومات موضوعية. والغرض من ذلك هو تمكين وكالات المساعدة المختلفة من التنسيق بشكل جيد مع بعضها البعض إذا لزم ذلك.

الخصوصية ومشاركة المعلومات

نحن نسجل بيانات العملاء (الزبناء) والأطراف المعنية الأخرى في ملفنا المؤتمن رقميًا (EPD). في سياسة الخصوصية الخاصة بنا، يمكنك الاطلاع على معلومات شاملة تتضمن وصفًا لحقوقك فيما يتعلق بمعالجتنا للبيانات الشخصية، كما نوضح فيها أيضًا ما هي البيانات الشخصية التي نستخدمها وما هو الغرض من استخدامها. وتلتزم مؤسستنا بالقوانين واللوائح الحالية المعمول بها. وذلك يعني، من بين أمور أخرى، أننا نتعامل مع بياناتك بسرية. ولا يتبادل الزبناء الذين يعملون لدينا المعلومات مع بعضهم البعض إلا عند الضرورة. كما نسجل الاتفاقات المتعلقة بالخصوصية والملف وتبادل البيانات الشخصية في اتفاقية تقديم خدمات الرعاية الصحية. القاعدة الأساسية عند مشاركة معلومات الملف الموضوعية هي ألا يتم ذلك دون إذن منك بذلك، وأنا فنصر مشاركة المعلومات على ما هو ضروري فقط. ولكننا قد نحيد عن هذه القاعدة على أساس اللوائح القانونية أو في حالات الطوارئ. من أجل تقديم مطالبات إلى البلدية أو شركة التأمين الصحي، يجب أن نقدم بيانات شخصية عامة (الاسم، تاريخ الميلاد، الجنس، رقم خدمة المواطن BSN). في بعض الحالات، قد نضطر إلى تقديم معلومات حول صحتك، مثل وثيقة تأمينك أو بيانات المطالبات الخاصة بك. من أجل تقديم المطالبات إلى شركة التأمين الصحي المشترك فيها، نحن ملزمون بإرسال رمز مطالبة متعلق بالتشخيص. إذا كنت لا تريد ذكر هذه المعلومات في المطالبة، فيجب عليك التوقيع على بيان خصوصية إضافي. لا يعني بيان الخصوصية هذا أن شركة التأمين الصحي لا يمكنها تتبع الإجراء الذي تتم المطالبة لتغطيته من أجل التعرف على التشخيص لأن المطالبة تكون دائمًا مرتبطة بتعريف فريدة. هل لا ترغب في مشاركة أي بيانات شخصية أو غيرها من البيانات اللازمة للمطالبة بسداد النفقات مع الممولين؟ في هذه الحالة، اختر أن تدفع تكاليف رعايتك بنفسك.

إجراءات التقدم بالشكاوى

تقع الأخطاء في أي مكان يعمل فيه الناس، وللأسف لسنا استثناء من ذلك. نحن نبذل قصارى جهدنا لأداء عملنا بأفضل شكل ممكن، ولكننا أيضًا بشر ويمكن أن نقوم بإجراء تقييم غير صحيح أو اتخاذ قرار غير مفهوم بالنسبة لك. بصفقتك عميلًا (زبونًا) أو شخص معني، يمكنك تقديم شكوى بشأن هذه الأخطاء أو القرارات (المزعومة). وبالنسبة للعملاء (للزبناء)، فإن إجراء التقدم بالشكاوى هو فرصة للتعبير عن عدم الرضا، ويُعد بمثابة حافز بالنسبة لنا لتحسين جودة عملنا. إذا كانت لديك شكوى، فيمكنك التوجه أولاً إلى الشخص المسؤول عن التعامل معك. وإذا لم تتمكن من التوصل إلى اتفاق معًا، فإن حضور مقابلة مع المدير أو مع وسيط آخر يكون هو الخطوة التالية. وإذا كان الأمر يتعلق بمسألة سرية بينك وبين مقدم خدمات الرعاية الخاص بك، فيمكنك أيضًا الرجوع مباشرة إلى المدير أو المستشار الشخصي (انظر أدناه). وإذا لم يتم حل الشكوى بشكل مرضٍ، أو إذا كنت لا ترغب في انتهاج المسار السابق ذكره، فيمكنك التواصل مباشرة مع لجنة الشكاوى الخارجية كتابيًا: klachten@familysupporters.nl. هذه اللجنة مستقلة تحقق في الشكاوى وتتخذ القرار. ويتم تنظيم إجراءات تقديم الشكاوى في لائحة الشكاوى. إذا كنت تعتقد، على الرغم من لجوءك للإجراء المذكور أعلاه، أنه لا يمكننا حل المشكلة، وبالتالي يوجد نزاع قائم، فيمكنك رفع النزاع إلى لجنة المنازعات الوطنية الخارجية في قطاع الرعاية العامة (Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag; www.degeschillencommissiezorg.nl). ويمكنك أيضًا اختيار الذهاب مباشرة إلى لجنة المنازعات.

¹ يمكن أيضًا الاطلاع على هذه الشروط والأحكام العامة وجميع المستندات الرسمية الأخرى على الموقع الإلكتروني، و/أو على بوابة العملاء (الزبناء) و/أو طلب نسخة ورقية منها في فرع المؤسسة الذي تتعامل معه.



Zorg voor je leven.

المستشار الشخصي

إذا كان لديك سؤال أو مشكلة ولا يمكنك حلها أو لا ترغب في التوجه إلى الشخص الذي تتعامل معه أو إلى مديره، فيمكنك التوجه إلى المستشار الشخصي. المستشار الشخصي مستقل تمامًا ويتعامل دائمًا بسرية مع الأسئلة. لن يتم الكشف عن أي معلومات موضوعية إذا لم تمنح الإذن بذلك. سوف يناقش المستشار الشخصي المشكلة معك ويُقدم لك المشورة بشأن الإجراءات الممكنة. ويمكن للمستشار السري أيضًا التوسط في حالات النزاع. يمكنك التواصل مع المستشار الشخصي مباشرة عبر البريد الإلكتروني: [.vertrouwenspersoon@familysupporters.nl](mailto:vertrouwenspersoon@familysupporters.nl)

السلامة أولاً

يبدل موظفونا، بالتعاون مع الأطراف المعنية، كل ما في وسعهم لتوفير أجواء معيشية آمنة لعملائنا (لزبنائنا) وللأشخاص المتواجدين في محيط بيئتهم. إذا لم يعد من الممكن ضمان توفير السلامة، فسننخذ إجراءً، حتى إذا كنت أنت أو الأشخاص المعنيين ذوي الصلة بك لا يريدون ذلك. سوف نناقش مخاوفنا، أولاً معك أو مع الشخص المعني، إن أمكن ذلك. وبالتعاون معًا، سوف نضع خطة لاستعادة أجواء الأمن والسلامة على المدى القصير. وفي المواقف الخطيرة التي نعتقد فيها أن التحسن المحرز غير كافٍ حتى في ظل تقديم الدعم اللازم أو إذا كان الموقف الحادث خطيرًا للغاية، فسنبلغ الشرطة أو الخط (البلدي) الساخن بذلك. ونحن لا نتراجع عن الإجراءات التي نتخذها في تلك المواقف أيضًا. حيث نظل على تواصل ومتابعة. ويُعد التدخل أحيانًا جزءًا من مهنتنا، ونحن منفتحون على هذا الأمر مع جميع الأطراف المعنية. يلتزم مؤسسة FamilySupporters بالتشريعات والبروتوكولات والإجراءات الوطنية المعمول بها. نحن لسنا جهة إصدار أحكام، ونعلم أنه في فترة أو مرحلة معينة يفشل الناس أحيانًا في الاعتناء بأنفسهم أو ببعضهم البعض.

الالتزامات المالية

سوف نتلقى عند بدء تقديم المساعدة لك معلومات ذات صلة بك حول كيفية تمويل علاجك وما إذا كان يتعين عليك دفع مساهمة شخصية. إذا لم تتمكن من الحضور إلى موعد، فيجب عليك الإبلاغ عن ذلك قبل 24 ساعة على الأقل من الموعد. ويمكنك إلغاء الموعد عن طريق الهاتف أو البريد الصوتي أو البريد الإلكتروني عبر فرع المؤسسة أو من خلال مقدم خدمات الرعاية الخاص بك. إذا لم تلتزم بالحضور في الموعد (ولم تقم بإلغائه في الوقت المحدد)، فسنكون مضطرين إلى تحصيل 75 يورو عن كل ساعة.

وصول مُخصص للخدمات

نحن نبرم اتفاقات واضحة معك لكي تعرف أين تقف. وبالتعاون مع مقدم خدمات الرعاية الخاص بك، نبحث ما تحتاجه ونتفق عليه عندما يكون مقدم خدمات الرعاية متاحًا لك. وفي حالة الخطر الشديد، اتصل دائمًا على الرقم 112.

رأيك مهم بالنسبة لنا

نحن نعمل باستمرار على تحسين خدمات الرعاية التي نقدمها، وبالتالي نود أن نعرف رأيك في طريقة عملنا والتعاون المتبادل بيننا. حيث نرى أنه من المهم أن يفكر العملاء (الزبناء) وذويهم معنا في كيفية تطوير وتحسين خدماتنا ورعايتنا. لدينا مجلس للعملاء (للزبناء) يتكون من العملاء (الزبناء) ممن يشاركوننا أفكارهم حول طريقة عملنا. هل تريد المشاركة في مجلس العملاء (الزبناء) أو لديك أي سؤال؟ أرسل بريدًا إلكترونيًا إلى cliëntenraad@familysupporters.nl، وبذلك يمكنك التواصل مباشرة مع العملاء (الزبناء) (السابقين) الآخرين أو ذويهم الذين يشاركون أفكارهم معنا!