

FamilySupporters, sağlık hizmetlerinde geçerli olan bir dizi yasa ve yönetmeliğe tabidir. Hollanda Sağlık Otoritesi tarafından onaylanmış, yasal olarak kabul edilmiş ve tanınan sağlık kuruluşumuzun kalite tüzüğünü internet sitesinde bulabilirsiniz. Bunun yanı sıra bir dizi dâhili anlaşmalarımız da var. Bunların bir özetini bu Genel Koşullar'da bulacaksınız.¹

Başlamadan önce gereken bilgiler

Yardıma başlamadan önce sizden birkaç şeye ihtiyacımız vardır: Genel Koşullarımızı kabul ettiğimize dair beyanınız, aile hekiminizden ve ilgili yetkililerden bilgi talep etme ve sağlama izni ve bakımınızın masraflarının karşılanması ile ilgili anlaşmalar. Bu anlaşmaları 'Bakım Sözleşmesi'nde düzenleriz. İlk randevuda sizden bu sözleşmeyi imzalamanızı rica ediyoruz.

Saygıya dayalı iş birliği

Müşteriler ve diğer ilgili kişilerle açık bir bakış açısı ile çalışıyoruz. Müşterilerimizin kültürüne, geleneklerine, dinlerine, cinsel yönelimlerine, cinsiyetlerine, normlarına, değerlerine ve tercihlerine saygı duyuyoruz. Eşit bir yaklaşım benimsiyoruz ve müşterilerimizin istekleri ve sınırlarına uyum sağlıyoruz. Tersine aynı şeyi sizlerden de bekliyoruz. Ayrımcılığı, tehditleri veya şiddeti kabul etmiyoruz. Aile içi şiddet, istismar, ihmal veya suç teşkil eden davranışlar durumunda müdahale ederiz. Müşterilerin ve meslektaşların güvenliği her şeyden önemlidir. Sınırlara ulaşıldığını veya aşıldığını tespit ettiğimiz durumda, bunu bildiririz ve gerekirse müşterileri ve meslektaşları korumak için bir suç duyurusunda bulunuruz.

Dosya ve plan

FamilySupporters, elektronik hasta dosyası (EPD) için dijital müşteri portalı Jouw Omgeving (Senin Ortamın) portalını kullanır. Burada kendi dosyanıza erişebilirsiniz. Başlandığında ilk size bunun bir açıklaması verilecektir ve Jouw Omgeving(Senin Ortamın) portalını etkinleştirmek için e-posta ile size bir davet gönderilecektir.

Bakım görevlinizle iş birliği hakkında anlaşmalar yapıyorsunuz. Sizinle ve ilgili diğer taraflarla birlikte bir plan düzenliyoruz. Hemfikir olduğumuzda, bu planı birlikte belirliyoruz. Hepimizin anlaşmalara bağlı kalması önemlidir. Farklı olması gerektiğini düşünüyorsanız, bizi bilgilendirmekten çekinmeyiniz. (Yeni) sorunlar veya çözümler gördüğümüzde biz sizi bilgilendireceğiz. Böylece iyileştirme konusunda birlikte çalışmış oluyoruz.

İlk başta, esnasında ve / veya sonunda bir veya daha fazla anket doldurmanızı istiyoruz. Bunu yapmamızın sebebi ise olasılıklarınızın ve sorunlarınızın tam bir tablosunu elde etmek içindir. Ek olarak, finansörler (örneğin sigortacılar, belediyeler) bazen belirli standart anketlerin doldurulmasını zorunlu kılarlar. Bu anketlerin sonuçları ile etki araştırması ve sağlık hizmeti sağlayıcılarının karşılıklı karşılaştırması için anonimleştirilmiş şekilde kullanılır.

23 yaşına kadar olan müşterilere sağlanan yardımı kanunen belirlenmiş olan 'Risk Altındaki Gençler için Yönlendirme Endeksi'ne (VIR) katılımımızı bildiriyoruz. Endeks sadece iletişim bilgilerini kapsıyor ve içerik bilgiler içermiyor. Burada amaç olası çeşitli yardım kuruluşlarının birbirleriyle iyi şekilde koordine olmalarını sağlamaktır.

Gizlilik ve Bilgi Alışverişi

Dijital olarak güvenli dosyamızda (EPD) müşterilerin ve diğer tarafların verilerini kaydederiz. Gizlilik Yönetmeliğimizde, kişisel verileri işlememizle ilgili haklarınızın bir açıklaması da dâhil olmak üzere, hangi kişisel verileri kullandığımızı ve neden kullandığımızı da belirten kapsamlı bilgi mevcuttur. Kuruluşumuz mevcut yasa ve yönetmeliklere tabidir. Bu husus, diğer konuların yanı sıra, verilerinizi gizli tuttuğumuz anlamına gelir. Bizim çalışanlarımız gerektiğinde birbirleriyle bilgi alışverişinde bulunurlar. Gizlilik, dosya ve kişisel verilerin alışverişi ile ilgili anlaşmalar ise bakım sözleşmesine kaydedilir. Önemli dosya bilgilerini paylaşırken temel kural bunun izniniz olmadan gerçekleşmemesi ve paylaşılan bilgileri gerekli olan hususlarla sınırlandırmamızdır. Yasal düzenlemelere dayanarak veya acil durumlarda bu kuraldan sapabiliriz. Masrafların karşılanması için bir belediye veya sağlık sigortacısına başvurabilmek için, genel kişisel verileri (isim, soyadı, doğum tarihi, cinsiyet, BSN) sağlamamız gerekmektedir. Bazı durumlarda, poliçe ve masrafların karşılanması için başvuru verileriniz gibi sağlığınıza ilgili verileri sağlamamız gerekebilmektedir. Masrafların karşılanması için sağlık sigortacınıza olan başvurular için, tanı ile ilgili masrafların karşılanması ile ilgili bir başvuru kodu göndermek zorundayız. Bu bilgilerin beyannamede belirtilmesini istemediğiniz halde, ek bir gizlilik bildirimini imzalamanız gerekmektedir. Bu gizlilik bildirimini, sağlık sigortacısının masrafların karşılanması için başvurusu yapılan performansı bir teşhis ile bağlantı kuramayacağı anlamına gelmemektedir, çünkü masrafların karşılanmasıyla ilgili bir başvuru her zaman benzersiz bir tarife ile bağlantılıdır. Herhangi bir kişisel veriyi veya masrafların karşılanmasıyla ilgili başvuru için gerekli olan diğer verileri finansörlerle paylaşmak istemiyor musunuz? O halde bakımınızla ilgili olarak kendiniz ödeme yapmayı tercih edin.

¹ Bu genel koşullar ve diğer tüm resmi belgeler ayrıca internet sitesinde, müşteri portalında bulunabilir ve/veya şubenizden kâğıt üzerinde talep edilebilir.



Zorg voor je leven.

Şikâyet prosedürü

İnsanların çalıştığı her yerde hatalar yapılır ve ne yazık ki bu konuda biz de istisna değiliz. İşimizi mümkün olduğunca iyi şekilde yapmak için elimizden gelen her şeyi yapıyoruz ancak, bizde insanız ve sizin için yanlış veya anlaşılmaz bir değerlendirme veya karar verebilmiş olabiliriz. Bir müşteri veya ilgili kişi olarak, bu (iddia edilen) hatalar veya kararlar hakkında şikâyette bulunabilirsiniz. Müşteriler için, şikâyet prosedürü memnuniyetsizliği ifade etmek için bir imkândır ve bizim için de işin kalitesini artırmak için bir teşviktir.

Bir şikâyetiniz olduğunda, önce kendi irtibat kişinizle iletişime geçebilirsiniz. Birlikte çözemiyorsanız, yönetici veya başka bir arabulucu ile görüşmek bir sonraki adımdır. Siz ve bakım sağlayıcınız arasındaki gizli bir konuyla ilgiliyse, doğrudan yöneticiye veya gizlilik danışmana da başvurabilirsiniz (aşağıya bakınız). Şikâyet tatmin edici bir şekilde çözülmediğinde veya önceki süreci takip etmek istemiyorsanız, harici Şikâyet Komisyonu ile yazılı olarak iletişime geçebilirsiniz: klachten@familysupporters.nl. Bu komisyon şikâyeti araştıran ve bir karar veren bağımsız bir komisyondur. Şikâyetlerle ilgili çalışma yöntemi Şikâyet Yönetmeliği'nde düzenlenmiştir.

Yukarıda takip edilen prosedüre rağmen sizin görüşünüze göre hâlâ bir anlaşmaya varamadığımızda ve böylece bir anlaşmazlık söz konusu olduğunda, anlaşmazlığı Ulusal Genel Sağlık Hizmetleri , Uyuşmazlıklar Komisyonu'na (Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag başvurabilirsiniz; www.degeschillencommissiezorg.nl). Doğrudan Uyuşmazlıklar Komisyonu'na gitmeyi de tercih edebilirsiniz.

Gizlilik danışmanı

Bir sorunuz veya sorunuz olduğunda ve irtibat kişinize veya yöneticisine gitmek istemiyorsanız, gizlilik danışmanı ile iletişime geçebilirsiniz. Gizlilik danışmanı bağımsızdır ve soruları her zaman gizli tutar. Bunun için izin vermediğiniz takdirde içerikli bilgi dışarıya çıkmayacaktır. Gizlilik danışmanı sorunu sizinle görüşür ve takip edebileceğiniz yol hakkında tavsiyelerde bulunur. Gizlilik danışmanı ayrıca anlaşmazlığın söz konusu olduğu durumlarda arabuluculuk da yapabilir. Gizli danışmanı ile doğrudan şu adresten iletişime geçebilirsiniz: vertrouwenspersoon@familysupporters.nl.

Önce güvenlik

Çalışanlarımız, ilgili kişilerle birlikte, müşterilerimiz ve çevreleri için güvenli bir yaşam durumu elde etmek için ellerinden geleni yapmaktalar. Güvenlik artık garanti edilemediğinde, siz veya sizinle ilgilenen kişi bunu istemese bile harekete geçeceğiz. Endişelerimizi mümkün olduğunda her şeyden önce sizinle veya sizinle ilgili olan kişiyle görüşüyoruz. Kısa vadede güvenliği yeniden oluşturmak için sizinle bir plan yaparız. Sunulan destek ile ulaşılan iyileşmenin yetersiz olacağını düşündüğümüz ciddi durumlarda veya durum son derece tehlikeli olduğunda, bunu polise veya bir (belediye) yardım masasına bildiririz. Bu durumlarda da geri çekilmiyoruz. İletişimi koparmıyoruz. Müdahale etmek bazen mesleğimizin bir parçasıdır ve bu konu hakkında ilgili olan herkesle açık bir iletişim içinde oluruz. FamilySupporters bu konuda ulusal mevzuata, protokollere ve prosedürlere bağlı kalmaktadır. Belirli bir dönemde veya aşamada insanların bazen kendilerine veya birbirlerine iyi bakmaya devam etmeyi başaramadıklarını kınamıyor ve biliyoruz.

Maddi yükümlülükler

Başlangıçta tedavinizin nasıl karşılandığı ve muhtemelen kişisel bir katkı ödemeniz gerekip gerekmediği hakkında size ilgili bilgiler gönderilecektir. Bir randevuya gelemediğinizde, bunu randevudan en az 24 saat önce bildirmelisiniz. Randevu, şube veya kendi bakım sağlayıcınız aracılığıyla telefon, telesekreter ve e-posta yoluyla iptal edilebilir. Bir randevuya gelmediğinizde (ve zamanında iptal etmediğinizde), 75 Euro tutarında bir saat ücreti talep etmek zorunda kalacağız.

Kişiyeye özel erişilebilirlik

Durumunuzun nasıl olduğunu bilmeniz için açık ve net anlaşmalar yapıyoruz. Bakım sağlayıcınızla birlikte neye ihtiyacınız olduğunu değerlendirirsiniz ve bakım sağlayıcınızın sizin için ne zaman erişilebilir olduğu konusunda anlaşma yaparsınız. Acil tehlike durumunda ise her zaman 112 acil hattı arayın.

Fikriniz önemlidir

Sürekli bir şekilde bakım hizmetimizi geliştirmeye çalışıyoruz ve bu nedenle çalışma yöntemimiz ve karşılıklı iş birliğimiz hakkında sizin ne düşündüğünüzü bilmek istiyoruz. Müşterilerimizin ve sevdiklerinin, hizmetlerimizin ve bakımımızın geliştirilmesi ve iyileştirilmesi konusunda bizimle birlikte fikir üretmelerinin önemli olduğunu düşünüyoruz. Çalışma yöntemimiz hakkında bizimle birlikte fikir üreten müşterilerden oluşan bir müşteri konseyimiz vardır. Müşteri konseyine katılmak ister misiniz veya bir sorunuz mu var? O halde [cliëntenraad@familysupporters.nl adresine bir mail](mailto:cliëntenraad@familysupporters.nl) gönderin, böylece bizimle birlikte fikir üreten diğer (eski) müşterilerle veya yakınlarla doğrudan iletişime geçmiş olacaksınız!