

FamilySupporters cumple la normativa y la legislación vigentes en materia de cuidados y atención a la salud. Puede consultar en el sitio web el Estatuto de calidad de nuestra institución asistencial legalmente autorizada y reconocida, que ha sido aprobado por la Autoridad Sanitaria neerlandesa. Asimismo, existen también una serie de acuerdos internos. Usted encontrará un resumen de los mismos en las presentes Condiciones Generales.¹

Información previa

Antes de poder iniciar su asistencia, es preciso suscribir una serie de compromisos: la aceptación de nuestras Condiciones Generales, la autorización para solicitar y facilitar información a su médico de cabecera y a los organismos pertinentes, y alcanzar un acuerdo sobre la financiación de su asistencia. Estos acuerdos se recogen en el 'Contrato de asistencia'. Se le pedirá que firme este acuerdo durante la primera cita.

Trabajando juntos desde el respeto

Trabajamos en colaboración abierta y constructiva con nuestros clientes y otras partes interesadas. Respetamos el bagaje cultural, las costumbres, la religión, la orientación, los géneros, las normas, los valores y las elecciones de nuestros clientes. Actuamos de igual a igual y nos atenemos a los deseos y a los límites de nuestros clientes. Por nuestra parte, esperamos lo mismo de nuestros clientes. No admitimos discriminación, amenazas ni actos violentos. Intervenimos en casos de violencia doméstica, malos tratos, abandono o conducta delictiva. La seguridad de nuestros clientes y empleados es primordial. En caso de considerar que se han alcanzado o traspasado los límites, informamos de ello y, si es necesario, lo denunciamos para proteger a clientes y a empleados.

Expediente & plan

FamilySupporters utiliza el portal digital para clientes 'Su Entorno' para el archivo electrónico de expedientes de clientes (EPD, en sus siglas en inglés). Desde aquí puede acceder a su propio expediente. Esto se le explica al inicio del servicio y le enviaremos un correo electrónico invitándole a activar su cuenta 'Su Entorno'.

Junto con su proveedor de asistencia acordará qué tipo de asistencia se prestará. Elaboramos un plan conjuntamente con usted y con las demás personas implicadas. Tras ponernos de acuerdo, acordamos seguir juntos este plan. Es importante que todos nos atengamos a lo acordado. Si piensa que algo debería ser diferente, no dude en comunicárnoslo. Si detectamos (nuevos) problemas o encontramos (nuevas) soluciones, se lo haremos saber. De este modo contribuimos a mejorar.

Realizamos una o más cuestionarios al inicio, durante y al final de la asistencia. Con ello pretendemos obtener una completa visión de sus posibilidades y problemas. Por otra parte, los proveedores de ayudas (aseguradoras, ayuntamientos, etc.) exigen en ocasiones determinados cuestionarios normalizados. Los resultados obtenidos se utilizan, de forma anónima, para la evaluación de la eficacia y para comparar proveedores de asistencia y cuidados.

En el caso de la ayuda a menores de 23 años, registramos nuestra actividad en el "Índice de Referencia de Jóvenes en Situación de Riesgo" (VIR, en sus siglas en neerlandés), tal como establece la ley. Este índice incluye únicamente información de las personas de contacto y ninguna información de fondo. Su objetivo es permitir que los distintos organismos de asistencia se coordinen debidamente entre sí.

Política de privacidad e intercambio de información

El registro de los datos de los clientes y demás personas implicadas queda almacenado en nuestro archivo digital protegido (EPD, en sus siglas en neerlandés). Puede encontrar información detallada al respecto en nuestro Reglamento de Privacidad, que incluye una descripción de sus derechos en relación con nuestro tratamiento de datos personales; también indica qué datos personales utilizamos y por qué. Nuestra institución cumple a este respecto la legislación y la normativa vigentes. Esto implica, entre otras cosas, que tratamos sus datos de manera confidencial. Los empleados que trabajan con nosotros intercambian información entre sí cuando es necesario. Los acuerdos sobre privacidad, archivo e intercambio de datos personales se recogen en el Contrato de asistencia. La norma principal a la hora de compartir información sobre archivos es que no se haga sin su permiso y que se limite a lo estrictamente necesario. No obstante, podremos apartarnos de esta norma en caso de que así lo exijan las disposiciones legales o en situaciones de emergencia. En caso de declaración de gastos ante un ayuntamiento o una aseguradora de salud, debemos facilitar datos personales generales (nombre, fecha de nacimiento, sexo, número identificación fiscal (BSN en sus siglas en neerlandés)). En algunos casos, es posible que tengamos que facilitar datos relativos a su salud, como los datos de su póliza o declaración de gastos. Para las declaraciones de gastos a su aseguradora de salud, estamos obligados a incluir el código de declaración por diagnóstico. Si usted no acepta que estos datos figuren en la declaración, deberá firmar una declaración de protección de privacidad complementaria.

¹ Las presentes condiciones generales y todos los demás documentos de carácter oficial están disponibles en el sitio web, en el portal del cliente o en su dependencia.



Zorg voor je leven.

Esta declaración de privacidad no significa que la aseguradora de salud no pueda rastrear el servicio declarado en relación con un diagnóstico, ya que una declaración de gastos siempre está vinculada a una tarifa única. Si no desea compartir con los proveedores de ayudas ningún dato necesario, tanto personal o como de otro tipo, para una declaración, puede decidir pagar usted mismo la asistencia que reciba.

Reglamento de reclamaciones

Allí donde se trabaja suelen cometerse errores y, por desgracia, nosotros no somos una excepción. Aunque hacemos todo lo que está en nuestra mano para desempeñar nuestro trabajo de la mejor manera posible, como seres humanos que somos, podemos cometer errores de valoración o tomar decisiones que resulten incomprensibles para usted. En su calidad de cliente o persona involucrada, tiene derecho a presentar una queja sobre estos (presuntos) errores o decisiones. El procedimiento de reclamación es para los clientes una oportunidad de expresar su insatisfacción; para nosotros, un incentivo para mejorar la calidad de nuestro trabajo.

En caso de tener una queja, puede dirigirse en primer lugar a su persona de contacto. El siguiente paso, de no llegar conjuntamente a un acuerdo, es mantener una reunión con el director o con otro mediador. Cuando se trate de un asunto confidencial entre usted y su proveedor de asistencia, también puede dirigirse directamente al director o a la persona de confianza (véase más abajo). Si su reclamación no es resuelta a su satisfacción, o si no desea seguir la vía anterior, puede dirigirse directamente por escrito a la Comisión Externa de Reclamaciones: klachten@familysupporters.nl. Se trata de un ente independiente que investiga la reclamación y emite un dictamen. El procedimiento de reclamación está regulado en el Reglamento de Reclamaciones.

En el supuesto de que, a pesar de haber utilizado el procedimiento anterior, siga considerando que no se ha satisfecho su reclamación y que, por tanto, existe un litigio, puede someter el litigio a la Comisión nacional externa, denominada 'Geschillencommissie Zorg algemeen' (Bordewijklaan 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag; www.degeschillencommissiezorg.nl). También puede optar por acudir directamente a esta 'Geschillencommissie'.

Persona de confianza

Si tiene una pregunta o un problema y no puede o no quiere hablar de ello con su persona de contacto o con el responsable de ésta, puede ponerse en contacto con la persona de confianza. La persona de confianza es un profesional independiente que siempre trata las consultas de forma confidencial. Sin su autorización no se divulgará ninguna información relevante. La persona de confianza analiza el problema con usted y le aconseja sobre qué acciones puede emprender. Asimismo, la persona de confianza puede mediar en caso de conflicto. Puede dirigirse a la persona de confianza directamente escribiendo a: ingridmiddelkoop@cbkz.nl.

Ante todo, seguridad

Nuestros empleados, conjuntamente con las personas involucradas, hacen todo lo posible para garantizar una condiciones de vida seguras para nuestros clientes y quienes les rodean. Cuando ya no se pueda garantizar la seguridad, tomaremos medidas, aunque ni usted ni la persona que se encuentre con usted quieran que lo hagamos. Previamente le expondremos nuestras preocupaciones, si es posible, a usted o a la persona involucrada. Elaboraremos conjuntamente un plan para restablecer la seguridad a corto plazo. Cuando la situación sea grave y creamos que no se puede mejorar lo suficiente con asistencia, o si la situación es muy peligrosa, informaremos a la policía o a un servicio de atención telefónica (municipal). Pero incluso en estas situaciones, seguimos con nuestra labor. Seguimos manteniendo el contacto. Intervenir forma parte de nuestro trabajo y lo explicamos abiertamente a todas las partes implicadas. FamilySupporters cumple todas las leyes, protocolos y procedimientos de aplicación en el país. No juzgamos porque sabemos bien que en una determinada época o fase de la vida las personas no consiguen seguir cuidándose bien ni a sí mismas ni a los demás.

Obligaciones financieras

Al inicio, recibirá información importante sobre cómo se financiará su tratamiento y si tendrá que asumir el compromiso de un posible copago. Si no puede acudir a una cita, deberá notificárnoslo al menos 24 horas antes de la misma. La cita puede anularse por teléfono, a través de un mensaje de voz o por correo electrónico dirigido a su propia sede o a su proveedor de asistencia. Si no acude a una cita (y no la anula a tiempo), nos veremos obligados a cobrarle una tasa de 75 euros por hora.

Accesibilidad a su medida

Establecemos acuerdos transparentes para que sepa a qué atenerse. Junto con su proveedor de asistencia, se analizan sus necesidades y se acuerda cuándo estará disponible para usted. En caso de emergencia, llame siempre al 112.



Zorg voor je leven.

Su opinión importa

Nos esforzamos constantemente por mejorar nuestra atención, por ello nos interesa conocer su opinión sobre nuestra forma de trabajar y sobre cómo se colabora con nosotros. Consideramos importante que los clientes y sus familiares compartan con nosotros su opinión sobre el desarrollo y la mejora de nuestros servicios y cuidados. Contamos con un Consejo de clientes que nos aporta su opinión sobre nuestros métodos de trabajo. Si desea formar parte del Consejo o tiene alguna pregunta, envíe un correo electrónico a cliëntenraad@familysupporters.nl, para ponerse en contacto directo con otros (antiguos) clientes o familiares que colaboran con nosotros.}