

Términos y Condiciones Generales

FamilySupporters está sujeta a una serie de leyes y normativas aplicables al sector de la atención sanitaria. El estatuto de calidad aprobado por la Autoridad Holandesa de Atención Sanitaria (NZa) de nuestra institución de atención, legalmente autorizada y reconocida, se puede encontrar en nuestro sitio web. Además, también contamos con una serie de acuerdos internos. En estos Términos y Condiciones Generales encontrarás un resumen de los mismos.¹

Información antes de comenzar

Antes de poder iniciar la asistencia, necesitamos algunos datos de tu parte: tu aceptación de nuestros Términos y Condiciones Generales, tu consentimiento para solicitar y compartir información con tu médico de cabecera y otras instituciones involucradas, y acuerdos sobre la financiación de tu atención. Estos acuerdos se registran en el "Contrato de Atención". Durante la primera cita, te pediremos que firmes este contrato.

Colaboración basada en el respeto

Trabajamos con transparencia junto con los clientes y demás personas involucradas. Respetamos el origen cultural, las costumbres, la religión, la orientación sexual, el género, las normas, los valores y las decisiones de nuestros clientes. Nos posicionamos como iguales y nos adaptamos a los deseos y límites de nuestros clientes. Esperamos lo mismo de ellos. No aceptamos discriminación, amenazas ni violencia. En casos de violencia doméstica, maltrato, negligencia o conducta delictiva, actuamos. La seguridad de los clientes y del personal es prioritaria. Si consideramos que se han alcanzado o superado ciertos límites, lo informamos y, si es necesario, presentamos una denuncia para proteger tanto a los clientes como a nuestros compañeros.

Expediente y plan

En FamilySupporters utilizamos el portal digital para clientes Jouw Omgeving como expediente electrónico del paciente (EEP). Aquí tienes acceso a tu propio expediente. Al inicio recibirás una explicación sobre su uso y una invitación por correo electrónico para activar tu cuenta en Jouw Omgeving.

Con tu contacto de ayuda profesional (asistente social) se pondrán de acuerdo para trabajar juntos. Juntos contigo y otras personas involucradas elaboramos un plan. Si estamos todos de acuerdo, formalizamos ese plan en conjunto. Es importante que todos cumplamos con los acuerdos. Si consideras que algo debe cambiar, te invitamos a decírnoslo. Si nosotros detectamos (nuevos) problemas o soluciones, te lo comunicaremos. Así trabajamos juntos en la mejora.

Al inicio, durante y/o al final de la atención, realizamos uno o más cuestionarios. Lo hacemos para obtener una visión completa de tus capacidades y dificultades. Además, las financieras (como aseguradoras o municipios) a veces exigen ciertos cuestionarios estandarizados. Los resultados se utilizan, de forma anónima, para investigaciones de efectividad y para comparar a los distintos proveedores de atención sanitaria.

En el caso de ayuda a clientes menores de 23 años, registramos nuestra participación en el "Índice de referencia de jóvenes en situación de riesgo" (Verwijsindex risicojongeren, VIR), según lo establecido por la ley. Este índice solo contiene información sobre las personas de contacto y no incluye datos de contenido. Está diseñado para permitir una mejor coordinación entre las distintas instituciones de ayuda involucradas.

Privacidad e intercambio de información

Registramos datos de los clientes y de otras personas involucradas en nuestro expediente digital seguro (EEP). En nuestro Reglamento de Privacidad se encuentra información detallada, incluida una descripción de tus derechos en relación con el manejo de datos personales por nuestra parte. También se especifica qué datos personales utilizamos y con qué finalidad. Nuestra organización cumple con la legislación y normativa vigente. Esto significa, entre otras cosas, que tratamos tus datos con confidencialidad. Los profesionales que trabajan con nosotros intercambian información entre sí únicamente cuando es necesario. Los acuerdos sobre privacidad, expediente y el intercambio de datos personales se recogen en el Contrato de Atención. La norma general respecto al intercambio de información contenida en el expediente es que esto no se hace sin tu consentimiento y que la información compartida se limita a lo estrictamente necesario. En base a disposiciones legales o en situaciones de emergencia, podemos hacer una excepción a esta norma.

Para realizar una declaración ante el municipio o la aseguradora, es necesario que proporcionemos datos personales generales (nombre, fecha de nacimiento, sexo, número de identificación ciudadana – BSN). En algunos casos, puede que tengamos que proporcionar información sobre tu salud, como tu póliza o datos de facturación. Para las declaraciones a tu aseguradora, estamos

¹ Estas Condiciones Generales y todos los demás documentos formales también se pueden encontrar en el sitio web, en el portal del cliente y/o solicitar en formato papel en su sucursal.



obligados a incluir un código de diagnóstico asociado a la prestación. Para poder hacerlo, te pedimos tu consentimiento explícito en el Contrato de Atención.

Zorg voor je leven.

Si no deseas que estos datos aparezcan en la declaración, deberás firmar una declaración de privacidad adicional. Cabe señalar que esta declaración de privacidad no impide que la aseguradora pueda deducir el diagnóstico a partir de la prestación facturada, ya que toda declaración está vinculada a una tarifa única.

¿No deseas compartir ningún dato personal ni otra información necesaria para la facturación con las aseguradoras? Entonces puedes optar por pagar tú mismo por tu atención.

Persona de confianza

Recibes (o has recibido) tratamiento en forma de ayuda juvenil, tienes una pregunta o un problema y no puedes o no quieres acudir a tu persona de contacto o a su supervisor? Entonces puedes acudir a la persona de confianza de Jeugdstem.

La persona de confianza es alguien con quien los niños, jóvenes, padres, cuidadores u otras personas cercanas pueden hablar en confianza. Esta persona es independiente y no compartirá información de contenido sin tu consentimiento.

Una persona de confianza puede ofrecerte información sobre cómo funciona la atención juvenil, qué puedes esperar, cuáles son tus derechos, cómo iniciar una conversación si algo te molesta, y cómo presentar una queja. La persona de confianza te asesora y apoya en este proceso, siempre teniendo en cuenta el tipo de apoyo que tú prefieres.

Puedes contactar con Jeugdstem llamando al 088-5551000 o chateando a través de www.jeugdstem.nl.

Procedimiento de reclamaciones

Los errores ocurren dondequiera que la gente trabaja, y desafortunadamente no somos una excepción. Hacemos todo lo posible para hacer nuestro trabajo lo mejor posible, pero seguimos siendo seres humanos que podemos hacer una valoración o tomar una decisión incorrecta que sea incomprensible para ti. Como cliente o interesado, tu puedes presentar una reclamación sobre estos (supuestos) errores o decisiones. Para los clientes, el procedimiento de reclamaciones es una oportunidad para expresar su insatisfacción, para nosotros es un incentivo para mejorar la calidad de nuestro trabajo.

Si tienes alguna queja, puedes ponerte en contacto primero con tu propio proveedor de atención médica. Si no se llega a un acuerdo, el siguiente paso es una conversación con el director u otro mediador. Si se trata de un asunto confidencial entre tu y tu proveedor de atención, también puedes comunicarte directamente con el gerente o, en el caso de atención a jóvenes, con el consejero confidencial (ver arriba). Si la queja no se resuelve a tu satisfacción, o si no deseas seguir el procedimiento anterior, puedes comunicarte directamente con el responsable de quejas externo por escrito a través de klachten@cbkz.nl. Si has tenido (o has recibido) tratamiento en forma de atención a jóvenes, también puedes hacerlo en Jeugdstem, llamando al (088-5551000) o chateando a través de www.jeugdstem.nl.

La mediación no condujo a una solución satisfactoria? Entonces puedes ponerte en contacto con el comité de quejas independiente a través de klachtencommissie@cbkz.nl. Investigan la denuncia y toman una decisión. El procedimiento para presentar quejas se describe con más detalle en el Procedimiento de quejas para clientes (consulta el sitio web de FamilySupporters).

Si tu trayectoria se encuentra dentro del ámbito de la atención a adultos y, a pesar del procedimiento descrito anteriormente, en tu opinión aún no podemos llegar a un acuerdo y, por lo tanto, existe una disputa, puedes presentar la disputa ante el Comité de Disputas externo y nacional (Bordewijkstraat 46, Postbus 90600, 2509 LP Den Haag; www.degeschillencommissie.nl). También puedes optar por acudir directamente al Comité de Disputas. En el caso de que la atención se preste únicamente en el marco de la Ley de Juventud y/o de la OMM, la vía al Comité de Disputas no está abierta.

Seguridad

Nuestros empleados, junto con los involucrados, hacen todo lo posible para crear un entorno de vida seguro para nuestros clientes y su entorno. Si ya no se puede garantizar la seguridad, tomaremos medidas, incluso si tu o la persona involucrada contigo no lo desean. Si es posible, primero discutiremos nuestras inquietudes contigo o con la persona involucrada contigo. Juntos elaboramos un plan para restablecer la seguridad a corto plazo. En situaciones graves en las que consideramos que no se puede conseguir una mejora suficiente con el apoyo o si la situación es extremadamente peligrosa, lo denunciamos a la policía o a un centro de denuncia (municipal). Incluso en esas situaciones no nos retiramos. Seguimos en contacto. La intervención es a veces parte de nuestro trabajo y lo hablamos abiertamente con todas las partes implicadas. FamilySupporters se adhiere a la legislación, los protocolos y los procedimientos nacionales. No juzgamos y sabemos que a veces las personas tienen dificultades para cuidarse bien a sí mismas o a los demás durante un determinado período o fase.

Obligaciones financieras

Al principio recibirás información relevante para ti sobre cómo se financiará tu tratamiento y si tendrás que abonar una contribución personal. Si no puedes asistir a una cita, deberás informarlo al menos 24 horas antes de la cita. La cancelación de la cita se puede realizar por teléfono, buzón de voz y correo electrónico a través de la sucursal o tu profesional de ayuda. Si no puedes acudir a una cita (y no la cancelas a tiempo), nos veremos obligados a cobrarte una tarifa de 75 euros por hora.



Zorg voor je leven.

Accesibilidad personalizada

Establecemos acuerdos claros para que tu sepas a qué atenerte. Junto con tu profesional de atención médica, analizan lo que necesitas y se ponen de acuerdo de cuándo tu profesional de atención médica estará disponible para ti. En caso de peligro agudo, llamar siempre al 112.

Tu opinión cuenta

Trabajamos continuamente para mejorar nuestra atención y por eso nos gustaría saber qué piensas sobre nuestros métodos de trabajo y cooperación mutua. Creemos que es importante que los clientes y sus seres queridos piensen junto con nosotros sobre el desarrollo y Mejorando nuestros servicios y atención. Contamos con un consejo de clientes formado por clientes que aportan ideas a nuestros métodos de trabajo. ¿Quieres participar en el consejo de clientes o tienes alguna pregunta? Envía un correo electrónico a cliëntenraad@familysupporters.nl e inmediatamente te pondrán en contacto con otros (antiguos) clientes o familiares que pueden pensar con nosotros.