



zorggroep sint maarten



# Gebruikersvoorwaarden cliëntportaal

*deel je leven*



## Gebruikersvoorwaarden cliëntportaal

Deze Gebruikersvoorwaarden zijn bepalingen waaraan Zorggroep Sint Maarten en u zich verbinden indien u gebruikmaakt van het cliëntportaal. Voordat u gebruikmaakt van het cliëntportaal wordt u gevraagd deze Gebruikersvoorwaarden, inclusief de uitsluiting van aansprakelijkheid, zorgvuldig door te nemen.

### Begrippen

In deze gebruikersvoorwaarden hebben de onderstaande begrippen de volgende betekenis:

#### Zorggroep Sint Maarten

De organisatie die het Cliëntportaal aanbiedt aan haar Cliënten.

#### Cliëntportaal

De beveiligde website waarmee informatie uit het zorgdossier van Cliënten van Zorggroep Sint Maarten ingezien kan worden.

#### Cliënt(en)

De cliënt van wie de gegevens op het Cliëntportaal worden geplaatst.

#### Gebruiker(s)

Alle personen die op rechtmatige wijze toegang hebben verkregen tot het Cliëntportaal van de Cliënt waaronder de Cliënt zelf én de portaalbeheerder.

#### Gebruikersvoorwaarden

De door Zorggroep Sint Maarten opgestelde regels voor het gebruik van het Cliëntportaal.

#### Portaalbeheerder

De Portaalbeheerder heeft de toegang tot het Cliëntportaal. Dit kan de Cliënt zijn of de (wettelijke) vertegenwoordiger of een door de Cliënt aangewezen persoon (1<sup>e</sup> contactpersoon). Zorggroep Sint Maarten overhandigt aan de Portaalbeheerder de benodigde toegangsgegevens.

### Doel Gebruikersvoorwaarden

Deze Gebruikersvoorwaarden hebben als doel: het beschermen van het zorgdossier en de privacy van de Cliënt(en) van Zorggroep Sint Maarten zoals vastgelegd in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO).



## Toepasselijkheid

Deze Gebruikersvoorwaarden zijn van toepassing op al het gebruik inclusief het downloaden van informatie – in welke vorm dan ook – van het Cliëntportaal door alle Gebruikers.

## Akkoordverklaring

Door het Cliëntportaal te gebruiken geeft de Gebruiker aan deze Gebruikersvoorwaarden volledig te hebben gelezen, te accepteren en na te komen, niets uitgezonderd. Indien iemand deze Gebruikersvoorwaarden niet of niet geheel nakomt, is Zorggroep Sint Maarten te allen tijde gerechtigd diegene de toegang tot het Cliëntportaal te ontzeggen.

## Wijziging

Het is Zorggroep Sint Maarten altijd toegestaan de Gebruikersvoorwaarden aan te passen naar aanleiding van voortschrijdend inzicht en/of aanpassingen in de betreffende wet- en regelgeving. Zorggroep Sint Maarten adviseert de Gebruiker daarom de actuele versie van de Gebruikersvoorwaarden regelmatig te raadplegen op de website van Zorggroep Sint Maarten. Door in te loggen op het Cliëntportaal, accepteert de Gebruiker telkens de actuele versie van de Gebruikersvoorwaarden.

## Het doel van het Cliëntportaal

Het Cliëntportaal biedt de Gebruiker online toegang tot informatie uit het dossier van de Cliënt. Het Cliëntportaal heeft tot doel bij te dragen aan de informatievoorziening aan de Cliënt en de andere Gebruikers. Het Cliëntportaal heeft nadrukkelijk niet tot doel de bestaande informatievoorziening of communicatie tussen Cliënt en Zorggroep Sint Maarten te vervangen.

## Toegang en beëindiging

Toegang tot het Cliëntportaal kan slechts worden verstrekt met betrekking tot gegevens van Cliënten met wie Zorggroep Sint Maarten een zorg- en dienstverleningsovereenkomst heeft gesloten. De toegang tot het Cliëntportaal eindigt na het beëindigen van de zorg- en dienstverleningsovereenkomst die Zorggroep Sint Maarten met de Cliënt heeft gesloten. Dit geldt ook in geval van overlijden. Toegang tot het Cliëntportaal kan door de Portaalbeheerder en/of Zorggroep Sint Maarten ten allen tijde worden beëindigd of geweigerd, bijvoorbeeld als een Gebruiker zich niet houdt aan de verplichtingen die onder 'Overige verplichtingen' worden genoemd. Zorggroep Sint Maarten zal de verwerking van gegevens op het Cliëntportaal in dat geval staken.



## Inloggen/autorisatie

Zorggroep Sint Maarten verstrekt de toegangsgegevens van het Cliëntportaal uitsluitend aan één persoon: de Portaalbeheerder. De Portaalbeheerder is gehouden tot geheimhouding van deze toegangsgegevens en is derhalve niet bevoegd om deze gegevens aan iemand anders te verstrekken.

De Portaalbeheerder is de Cliënt, tenzij de Cliënt een (wettelijke) vertegenwoordiger heeft, in dat geval is de (wettelijk) vertegenwoordiger Portaalbeheerder. De Cliënt kan ook de 1<sup>e</sup> contactpersoon toewijzen als Portaalbeheerder, deze contactpersoon is als zodanig bekend bij Zorggroep Sint Maarten.

Het staat de Cliënt of de (wettelijk) vertegenwoordiger te allen tijde vrij om de rol van de Portaalbeheerder bij de 1<sup>e</sup> contactpersoon in te trekken. In dat geval beëindigt Zorggroep Sint Maarten binnen 2 weken de toegang tot het Cliëntportaal van de degene die als Portaalbeheerder was aangewezen. Een door de Cliënt aangewezen Portaalbeheerder verliest die hoedanigheid tevens zodra er voor de Cliënt een (wettelijk) vertegenwoordiger is of als hij, naar het oordeel van Zorggroep Sint Maarten, niet als goed Portaalbeheerder fungeert. Indien de Cliënt van het Cliëntportaal geen gebruik kan of wil maken is Zorggroep Sint Maarten bevoegd om zijn Cliëntportaal te sluiten. Voor het gebruiken van het Cliëntportaal is het hebben van een e-mailadres en/of (mobiel)telefoonnummer noodzakelijk. Deze gegevens zijn nodig voor het aanmaken en de verificatie van het account.

## Verwerking van gegevens

Zorggroep Sint Maarten vindt u privacy belangrijk en zorgt ervoor dat de gegevens in overeenstemming met de wet en op zorgvuldige wijze worden verwerkt, passend bij het onder 'Het doel van het Cliëntportaal' vermelde doel. Zorggroep Sint Maarten streeft naar een juiste informatievoorziening. Hoewel Zorggroep Sint Maarten de informatie in het zorgdossier en op het Cliëntportaal zorgvuldig samenstelt en haar uiterste best doet deze informatie zo nauwkeurig, actueel en volledig mogelijk te houden, kan aan deze informatie geen rechten worden ontleend. Zorggroep Sint Maarten verwerkt alleen gegevens op het Cliëntportaal indien toegang tot het Cliëntportaal is aangevraagd en verstrekt.

Omdat Cliënten bij Zorggroep Sint Maarten in aanraking komen met andere cliënten, is het mogelijk dat in de rapportage soms gesproken wordt over een andere persoon. Van u wordt verwacht dat u zorgvuldig met deze gedeelde informatie omgaat en de privacy van de betreffende persoon respecteert.

Ook is het mogelijk dat in de rapportage zaken vermeld staan die de Cliënt achteraf bleek te hebben bedoeld als vertrouwelijk en niet bestemd voor zijn familie. U realiseert zich en aanvaardt dat de online toegang dit tot gevolg heeft en gaat er met grote zorgvuldigheid mee om, uit respect voor de privacy van de cliënt.



## Gegevensbescherming

Zorggroep Sint Maarten verplicht zich tot het nemen van adequate maatregelen om het Cliëntportaal te beveiligen tegen verlies, diefstal of enige vorm van onrechtmatige verwerking van gegevens. De Gebruiker van het Cliëntportaal is volledig en zelfstandig verantwoordelijk voor het beheer en de verspreiding van de gegevens verkregen via het Cliëntportaal. De Cliënt en Gebruiker vrijwaart Zorggroep Sint Maarten van alle aanspraken in verband met het gebruik van het Cliëntportaal en van gegevens die van het Cliëntportaal afkomstig zijn.

## Recht op inzage

Door het Cliëntportaal wordt invulling gegeven aan het recht op inzage van u. Het kan voorkomen dat u zich niet kan vinden in de informatie die is opgenomen in het zorgdossier en deze informatie wenst te wijzigen. Het recht op inzage geeft echter niet het recht op wijzigen van diverse rapportages. De rapportage blijft die van de zorgverlener en deze rapporteert zonder beperkingen. Slechts bij feitelijke onjuistheden (bijvoorbeeld een verkeerd adres) bestaat het recht tot verbetering en/of aanvulling van de gegevens zoals vermeld onder 'Verwerking van gegevens' van deze Gebruikersvoorwaarden. Voor al het overige bepaalt de zorgverlener wat in het dossier is opgenomen en op welke wijze dat is geformuleerd. Dit betekent bijvoorbeeld dat er aantekeningen in het dossier staan die bedoeld zijn voor intern gebruik en overdracht aan collega's.

De rapportages van verzorging, artsen en paramedici dienen om:

- De professionele werkprocessen administratief te begeleiden;
- De overdracht naar collega's te ondersteunen en de multidisciplinaire samenwerking te faciliteren.

De rapportages van verzorging, artsen en paramedici dienen niet:

- Als een communicatiemiddel naar familie;
- Om aan familie verantwoording af te leggen van het dagelijks handelen.

Het inzagerecht geeft u niet het recht om zorgverleners ter verantwoording te roepen n.a.v. wat zij in de rapportage lezen. Zie ook onder 'Meldingen van incidenten'.

U bepaalt niet welke gegevens gerapporteerd moeten worden.

## Overige rechten

U heeft het recht Zorggroep Sint Maarten te verzoeken tot verbetering of aanvulling van de gegevens. Zorggroep Sint Maarten zal zo spoedig mogelijk het verzoek inwilligen.

## Inzage altijd op eigen risico

De Gebruiker realiseert zich en aanvaardt dat in voorkomende gevallen, inzage kan leiden tot schokkende ontdekkingen.



**zorggroep** sint maarten

Het kan gaan om zaken uit het verleden die men van de Cliënt nooit geweten heeft. Zorggroep Sint Maarten benadrukt dan ook dat inzage altijd 'op eigen risico' is. Ook onaangename bevindingen, zoals een beschrijving van het gedrag van de Cliënt, kan me tegenkomen in het dossier. Incontinentie, middelengebruik als alcohol, ongewenst taalgebruik en handtastelijkheden naar de zorgverleners, etc. worden allemaal gerapporteerd. Dit kan confronterend zijn, dus ook in dit opzicht is inzage 'op eigen risico'. Uiteraard zal de zorgverlener met respect voor de Cliënt rapporteren, maar de rapportage mag niets verhullen. Indien u (Portaalbeheerder) toelichting wenst, kunt u dit opvragen bij uw persoonlijk begeleider, uw contactverzorgende of uw wijkverpleegkundige.

## **Geheimhoudingsplicht**

U heeft de plicht om gedeelde informatie in het Cliëntportaal geheim te houden voor elke andere persoon of rechtspersoon. Indien u deze geheimhoudingsplicht overtreedt, schendt u de privacy van de Cliënt. U dient niet in te gaan op verzoeken tot inzage van derden. Zorggroep Sint Maarten kan hierin ondersteunen met advies en/of hulp.

## **Meldingen van incidenten**

In het zorgdossier worden meldingen van incidenten/escalaties opgenomen. Zorgverleners moeten dergelijke meldingen veilig en professioneel kunnen rapporteren zonder dat zij de noodzaak voelen van zelfcensuur. Het is dan ook niet de bedoeling dat deze worden gebruikt voor een beoordeling van de betreffende medewerkers. Indien u toelichting wenst op een geplaatste rapportage, dan kunt u dit opvragen bij uw de persoonlijke begeleider, uw contactverzorgende of wijkverpleegkundige.

## **Overige verplichtingen**

De Gebruiker gebruikt de functies van het Cliëntportaal in overeenstemming met het geformuleerde doel onder 'Het doel van het Cliëntportaal' en volgens de aangegeven instructies. De Gebruiker voert geen acties uit die het systeem of gegevens schaden, onbruikbaar of ontoegankelijk maken, of die de technische beschermingsmaatregelen van het Cliëntportaal of Zorggroep Sint Maarten omzeilen. Ook voert de Gebruiker geen acties uit die op enigerlei wijze onrechtmatig zijn tegenover een Cliënt, Zorggroep Sint Maarten of een derde. De Gebruikers beperkt of remt het gebruik van het Cliëntportaal door andere Cliënten niet.

## **Aansprakelijkheid**

Zorggroep Sint Maarten aanvaardt geen aansprakelijkheid voor eventuele schade die voortvloeit uit enige verwerking van gegevens waarvoor de Cliënt direct of indirect toestemming heeft gegeven. Zorggroep Sint Maarten 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



zorggroep sint maarten

actualiteit van informatie. Bovenstaande is niet van toepassing wanneer sprake is van opzet of bewuste roekeloosheid van Zorggroep Sint Maarten of haar medewerkers.

## Varia

In omstandigheden waarin deze Gebruikersvoorwaarden niet voorzien beslist Zorggroep Sint Maarten. Op geschillen over het Cliëntportaal is het Nederlandse recht van toepassing. Het verlenen van gebruiksrecht op het Cliëntportaal behelst in geen geval een overdracht van intellectueel eigendom van het Cliëntportaal. Niemand is gerechtigd om zonder toestemming van Zorggroep Sint Maarten de inhoud van het Cliëntportaal te kopiëren of op andere wijze te vermenigvuldigen.