

Gebruikersvoorwaarden RSZK-cliëntportaal

versie 1.0, definitief

26 oktober 2017

Artikel 1 Algemeen

1. RSZK stelt haar cliënten en/of (wettelijk) vertegenwoordigers van cliënten een cliëntportaal ter beschikking. Het beveiligde cliëntportaal is toegankelijk via www.rszk.nl.
2. In het cliëntportaal is niet het volledige cliëntendossier opgenomen, maar het portaal biedt de mogelijkheid om delen van het dossier in te zien. Het cliëntportaal bevat onder andere de volgende opties: inzage in en ondertekenen van het zorgleefplan, inzage in en schrijfrechten in rapportages, toegang tot de cliëntagenda, beschikking over berichtuitwisseling en prikbordefunctionaliteiten.
3. Het cliëntportaal alsmede de gegevens die daarin zijn opgenomen zijn eigendom van RSZK en worden ter beschikking gesteld aan de cliënt en/of diens (wettelijk) vertegenwoordiger. RSZK regelt de beveiliging, ondersteuning en financiering van het cliëntportaal. De cliënt of diens (wettelijk) vertegenwoordiger is zelf verantwoordelijk voor de internetverbinding.
4. Wanneer de cliënt of diens (wettelijk) vertegenwoordiger zich aanmeldt voor het cliëntportaal geeft deze akkoord op de voorwaarden. Dit geldt dan ook voor alle keren dat daarna wordt inlogt. Indien niet akkoord wordt gegaan met de voorwaarden kan geen gebruik worden gemaakt van het cliëntportaal. In geval van strijdigheid tussen de gebruikersvoorwaarden van het RSZK-cliëntportaal en de Zorg- en Dienstverleningsovereenkomst, prevaleert de overeenkomst.
5. RSZK heeft de website en het cliëntportaal zorgvuldig samengesteld. Houd er rekening mee dat de informatie met regelmaat wordt gemuteerd. De synchronisatieperiode van het cliëntportaal is twee uur.

Artikel 2 Account

1. De cliënt of de (wettelijk) vertegenwoordiger kan zich aanmelden voor het cliëntportaal via de website van RSZK. Zodra het account door RSZK is aangemaakt ontvangt de cliënt of de (wettelijk) vertegenwoordiger per mail de inloggegevens.
2. RSZK verleent een niet -exclusief en niet- overdraagbaar recht op toegang tot het cliëntportaal door het verstrekken van één account aan de cliënt of aan maximaal één (wettelijk) vertegenwoordiger. Indien gewenst kan de cliënt of diens (wettelijk) vertegenwoordiger vervolgens zelf meerdere gebruikers autoriseren.
3. De (wettelijk) vertegenwoordiger dient dezelfde persoon te zijn die het zorgplan van de cliënt ondertekent en als eerste contactpersoon staat geregistreerd bij RSZK.
4. De toegang tot het cliëntportaal wordt verleend op basis van een combinatie van een gebruikersnaam, een persoonlijk wachtwoord en een code die via SMS aan het opgegeven mobiele nummer wordt verstuurd.
5. De cliënt of diens (wettelijk) vertegenwoordiger is zelf verantwoordelijk voor het gebruik van de bevoegdheden die aan het account, de combinatie van gebruikersnaam en wachtwoord, zijn verbonden. Alle redelijke maatregelen voor beveiliging en geheimhouding van het wachtwoord dienen te worden getroffen.
6. Het account is persoonlijk en niet overdraagbaar. De eigen verantwoordelijkheid van de cliënt of diens (wettelijk)vertegenwoordiger wordt aangesproken wanneer zij anderen toegang verlenen tot het cliëntportaal middels hun gebruikersnaam en wachtwoord.
7. Indien de cliënt of diens (wettelijk) vertegenwoordiger constateert dat er (mogelijk) sprake is van misbruik van het account of de combinatie van gebruikersnaam en wachtwoord dient deze RSZK onverwijld hiervan op de hoogte te stellen.

Artikel 3 Gebruik cliëntportaal

1. De cliënt of diens (wettelijk) vertegenwoordiger is zelf geheel verantwoordelijk voor het handelen op basis van de informatie zoals beschikbaar gesteld via cliëntportaal. Het gebruik van het cliëntportaal geschiedt (uitsluitend) op eigen verantwoordelijkheid.
2. Het is niet toegestaan om obscene, onzedelijke, beledigende, smadelijke, intimiderende, bedreigende, racistische, haatdragende of van gewelddadige aard teksten, foto's, video's, afbeeldingen, audio of ander (beeld)materiaal te plaatsen op of via het cliëntportaal.
3. De cliënt of diens (wettelijk) vertegenwoordiger is verplicht zich te houden aan de algemene instructies en aanwijzingen van RSZK voor het gebruik van het cliëntportaal.
4. Artsen en andere zorgverleners zijn gehouden aan wet en regelgeving bij online contacten, waaronder de richtlijn online contact zorgverlener – patiënt van de KNMG.
5. RSZK streeft ernaar om berichten in de bericht functie binnen drie dagen te beantwoorden.

Artikel 4 Blokkeren en sluiten account

1. Indien de cliënt geen zorg en/of diensten meer ontvangt van RSZK of overlijdt zal RSZK het account van de cliënt en/of van de (wettelijk) vertegenwoordiger van de cliënt veertien dagen na beëindiging van de zorg of na overlijden van de cliënt gesloten worden.
2. Op verzoek van de cliënt zal RSZK de account(s) sluiten, waaronder het account van de (wettelijk) vertegenwoordiger.

3. RSZK behoudt zich het recht voor om zonder opgave van redenen het gebruik van het cliëntportaal te blokkeren en/of te beëindigen. RSZK is in dit geval niet gehouden tot enige (schade)vergoeding aan de cliënt en/of diens (wettelijk) vertegenwoordiger.

Artikel 5 Privacy en klachtenregeling

1. Medewerkers van RSZK gaan vertrouwelijk om met de gegevens van cliënten, ook met de gegevens die zijn opgenomen in het cliëntportaal. Alle medewerkers zijn gebonden aan een geheimhoudingsplicht.
2. RSZK adviseert de cliënt of diens (wettelijk) vertegenwoordig om eveneens vertrouwelijk om te gaan met de gegevens opgenomen in het cliëntportaal. De cliënt of diens (wettelijk) vertegenwoordig draagt zelf de verantwoordelijkheid voor de omgang met de gegevens, waaronder het opslaan, afdrukken en/of verspreiden van de gegevens.
3. In het privacyreglement van RSZK is opgenomen hoe persoonsgegevens worden verwerkt. Het privacyreglement is te vinden op de website van RSZK. Het klachtenreglement voor cliënten van RSZK is eveneens van toepassing op het cliëntportaal. Het klachtenreglement is te vinden op de website van RSZK.
4. Informatie over persoonsgegevens, privacy, klachten en geschillen is tevens opgenomen in de algemene voorwaarden van RSZK die gelden voor de zorg- en dienstverlening. Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op het cliëntportaal. De voorwaarden zijn te vinden op de website van RSZK.

Artikel 6 Registreren gegevens

RSZK wil graag weten hoe vaak het cliëntportaal wordt gebruikt. Om die reden wordt geregistreerd wanneer de cliënt of diens (wettelijk) vertegenwoordig voor de laatste keer heeft ingelogd. De gegevens die de cliënt of diens (wettelijk) vertegenwoordig invoert in het cliëntportaal worden opgenomen in het cliëntendossier. De door de cliënt of diens (wettelijk) vertegenwoordig ingevoerde gegevens zijn enkel zichtbaar voor de zorgverleners en medewerkers die toegang hebben tot het cliëntendossier.

Artikel 7 Verwijderen of wijzigen gegevens

Basisgegevens die zijn opgenomen in het cliëntportaal kunnen worden gewijzigd of verwijderd door de eerst verantwoordelijke cliëntbegeleider.

Artikel 8 Auteursrecht

1. Behalve de eigen cliëntgegevens mag niets van het cliëntportaal worden verveelvoudigd, of openbaar gemaakt, in welke vorm of wijze dan ook, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van RSZK. Het cliëntportaal is voor persoonlijk, niet-commercieel gebruik.
2. Alle auteursrechten en andere intellectuele eigendomsrechten met betrekking tot de inhoud en vormgeving van het cliëntportaal, waaronder begrepen teksten, beeldmerken, logo's, foto's en illustraties behoren toe aan RSZK en worden uitdrukkelijk voorbehouden.
3. Wanneer de cliënt of de (wettelijk) vertegenwoordig de informatie op het cliëntportaal, anders dan voor persoonlijke doeleinden wil gebruiken, dient deze hiervoor schriftelijk toestemming te vragen aan RSZK. Wanneer de cliënt of diens (wettelijk) vertegenwoordig de informatie gebruikt zonder voorafgaand schriftelijk toestemming te hebben verkregen of op andere wijze dan waarvoor toestemming is verleend, dan is de cliënt of diens (wettelijk) vertegenwoordig aansprakelijk voor de schade die daaruit voortvloeit.

Artikel 9 Aansprakelijkheid

1. Ondanks de zorg die RSZK en haar medewerkers hebben besteed aan het cliëntportaal kunnen er onvolkomenheden ontstaan. RSZK aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid die voortvloeit uit of verband houdt met de op het cliëntportaal verstrekte informatie en het gebruik van deze informatie of de (tijdelijke) onmogelijkheid om het cliëntportaal te raadplegen.
2. Indien in of op het cliëntportaal links zijn opgenomen naar informatiebronnen die niet door RSZK worden beheerd, draagt RSZK voor de inhoud van deze informatie dan ook geen enkele verantwoordelijkheid.
3. RSZK is niet aansprakelijk wanneer de cliënt of diens (wettelijk) vertegenwoordig zelf onjuiste gegevens invoert.
4. RSZK is niet aansprakelijk voor de gevolgen van een datalek als dat datalek door de cliënt of diens (wettelijk) vertegenwoordig is veroorzaakt.

Artikel 10 Wijzigingen

RSZK behoudt zich het recht voor om wijzigingen aan te brengen in onderhavige voorwaarden of andere informatiematerialen ten aanzien van het cliëntportaal. RSZK adviseert de website en de gebruikersvoorwaarden regelmatig te raadplegen.