



Informatie over de rechten en plichten van cliënten van CarePower

Uw rechten en plichten

Wanneer u gebruikt maakt van de dienstverlening van CarePower heeft u een aantal rechten waarop u aanspraak kunt maken. De meeste daarvan zijn wettelijk vastgelegd. CarePower zal er alles aan doen om ervoor te zorgen dat deze rechten ook kunnen worden gerealiseerd. Omdat de relatie tussen u en CarePower is gebaseerd op een individuele overeenkomst, heeft u naast uw rechten ook een aantal plichten.

De belangrijkste rechten en plichten hebben wij voor u in deze folder kort uitgelegd. Wilt u meer informatie over uw rechten en plichten: vraag het uw begeleider. Ook kunt u daarvoor terecht bij het Informatie- en Klachtenbureau Gezondheidszorg Noord-Brabant. Telefoon: 0900 243 7070. (€ 0,10 per minuut).

Uw rechten

Recht op goede zorg

Op de eerste plaats heeft u als cliënt recht op kwalitatief goede begeleiding, een begeleiding die is afgestemd op uw wensen en mogelijkheden. Daarbij is een vertrouwensrelatie met uw begeleider van groot belang, waarbij deze u met respect behandelt, en u serieus neemt.

U heeft recht op volledige en begrijpelijke informatie met betrekking tot de begeleiding. Op uw verzoek dient de informatie schriftelijk te worden verstrekt.

Op basis van die informatie kunt u toestemming geven voor de inhoud en wijze waarop de begeleiding dient plaats te vinden. Een en ander wordt opgenomen in het zorgleefplan, dat zo snel mogelijk samen met u wordt opgesteld. Uw begeleider mag het zorgplan niet eenzijdig opleggen of wijzigen en het wordt minimaal eenmaal per jaar geëvalueerd.

U heeft het recht om te veranderen van begeleider, bijvoorbeeld in het geval u niet goed met uw begeleider kunt opschieten. Stelt u helemaal geen begeleiding meer op prijs, dient CarePower in overleg met u voor een andere oplossing te zorgen.

Recht op vertegenwoordiging

Indien u niet in staat kan worden geacht tot redelijke waardering van uw belangen ter zake, dan kunnen achtereenvolgens voor u optreden: de curator of mentor, de persoonlijk door u gemachtigde, uw echtgenoot/partner of kind, broer of zus.

Recht op privacy

U heeft er recht op dat uw privacy zoveel mogelijk wordt gewaarborgd.

Zo zijn de medewerkers van CarePower verplicht te zwijgen over alles wat u hen mededeelt. Alleen met uw toestemming mogen zij gegevens aan derden verschaffen.

Ook mag uw begeleider niet meer gegevens van u vragen en schriftelijk vastleggen dan voor een goede begeleiding noodzakelijk is.

Gegevens van cliënten zijn of worden in een aantal gevallen opgenomen in dossiers.

Dit zijn persoonlijke gegevens (zoals naam, adres, geboortedatum en woonplaats), financiële en administratieve gegevens en gegevens over de wijze van begeleiding (het zorgleefplan).

U heeft verschillende rechten met betrekking tot uw dossier zoals het recht om uw dossier in te zien en om een kopie van uw dossier te verkrijgen, het recht om uw gegevens in uw dossier te laten aanvullen, te verbeteren of te vernietigen.

Dat er zorgvuldig met uw gegevens wordt omgegaan blijkt ook uit het privacyreglement van CarePower dat op verzoek kan worden ingezien of aan u worden toegezonden.

Klachtrecht

Als u ontevreden bent over de begeleiding of vindt dat bepaalde zaken beter hadden gekund, dan bestaan er de verschillende mogelijkheden om daarover te klagen. Allereerst kunt u natuurlijk uw



klacht bespreken met uw begeleider. Deze zal samen met u proberen een passende oplossing voor uw onvrede te vinden.

Komt u er samen niet uit dan kunt u zich ook richten tot de heer P van Ekert voor bemiddeling.

Ook kunt u een officiële klacht indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie. In de klachtenregeling waarover CarePower beschikt kunt u precies lezen wat u daarvoor moet doen en wat u kunt verwachten. Op verzoek kan deze klachtenregeling worden ingezien of aan u worden toegezonden.

Eventueel kunt u met uw klacht ook terecht bij een externe toezichthoudende of rechtsprekende instantie.

Uw plichten

U dient de begeleider duidelijk en volledig te informeren zodat een verantwoorde begeleiding gegeven kan worden.

U dient zoveel mogelijk mee te werken aan de begeleiding en de adviezen op te volgen die de begeleider u geeft met betrekking tot de begeleiding.

U dient de privacy van de begeleider te respecteren.

U dient ervoor te zorgen dat CarePower tijdig door u wordt betaald voor de geboden dienstverlening. (in geval van een externe opdrachtgever of de afdeling WMO van uw Gemeente geldt dit natuurlijk niet)