

Voorwaarden bij gebruik Zorgportaal MijnHeliomare

Het Zorgportaal MijnHeliomare is het digitale portaal van Heliomare. Op MijnHeliomare hebben cliënten, leerlingen en ouders de mogelijkheid om o.a. hun afspraken te bekijken, onderdelen van hun elektronische patiëntendossier in te zien en hebben toegang tot voorlichtingsmateriaal dat is afgestemd op de situatie van de cliënt.

In deze voorwaarden wordt beschreven welke rechten en plichten de gebruiker van het Zorgportaal heeft. Door gebruik te maken van MijnHeliomare, accepteert de gebruiker deze algemene voorwaarden. Wanneer MijnHeliomare wordt aangepast, kunnen ook de algemene voorwaarden worden aangepast. Heliomare plaatst in dat geval een bericht over de aanpassing op de website en de meest actuele versie is te vinden op de website van Heliomare www.heliomare.nl/zorgportaal.

Diensten zoals MijnHeliomare zijn voortdurend in ontwikkeling. De vorm en inhoud hiervan kunnen van tijd tot tijd veranderen zonder dat alle gebruikers hierover expliciet worden geïnformeerd. Daarnaast kan Heliomare besluiten om dergelijke diensten tijdelijk of blijvend te staken, zonder dat wij iedereen hiervan op de hoogte (kunnen) stellen.

Toegang en identificatie

- Toegang tot MijnHeliomare wordt alleen verleend als:
- De cliënt is ingeschreven bij Heliomare;
- De cliënt zich heeft kunnen identificeren met een geldig legitimatiebewijs en verificatie heeft plaatsgevonden op basis van het BSN;
- De cliënt over DigiD+ beschikt, dat is DigiD met extra controle via een sms-code
- Toegang tot MijnHeliomare is strikt persoonlijk. Het is niet toegestaan om anderen toegang te verlenen met behulp van de inloggegevens van de cliënt. De cliënt zelf is aansprakelijk voor eventueel misbruik van zijn of haar gegevens en van de systemen van Heliomare, indien anderen toegang is verschaft door gebruik van inloggegevens, ook als dit gebeurt onder toestemming of wetenschap van de cliënt.

Beëindiging en schorsing toegang

- Cliënten kunnen bij Heliomare het verzoek indienen om de toegang tot het Zorgportaal te beëindigen. Na het beëindigen van de toegang zijn de gegevens niet langer toegankelijk voor de cliënt; wel blijven ze in het elektronische patiëntendossier bewaard.
- Zodra binnen Heliomare bekend is dat een patiënt is overleden, zal Heliomare de toegang tot MijnHeliomare beëindigen.
- Heliomare behoudt zich het recht voor om aangifte te doen, als wordt ontdekt dat cliënten, ouders van minderjarige cliënten, mentoren, curatoren, of anderen, hebben getracht zich op oneigenlijke wijze toegang te verschaffen tot het Zorgportaal, dan wel wanneer gebruik is gemaakt van valse documenten zoals identiteitsbewijs, DigiD of BSN.
- Heliomare heeft te allen tijde het recht om een cliënt uit te sluiten van toegang tot zijn of haar Zorgportaal, zonder opgaaf van reden.

Verantwoordelijkheden cliënt

- De cliënt is zelf verantwoordelijk voor het beheer en verspreiding van de informatie verkregen via MijnHeliomare, bijvoorbeeld op de eigen computer, tablet of smartphone of het internet. Heliomare is daar geenszins verantwoordelijk voor.
- De cliënt is zelf verantwoordelijk voor de beveiliging van eigen apparatuur onder andere door middel van:
 - Gebruik van actuele beveiligingsupdates en legale software
 - Gebruik van toegangscode's en het uitloggen na ieder gebruik
- De cliënt meldt incidenten waarbij het vermoeden bestaat dat iemand anders toegang heeft tot MijnHeliomare (anders dan gemachtigden) of alle andere ongebruikelijke gebeurtenissen bij Heliomare via: informatieveilig@heliomare.nl.
- De cliënt is zelf volledig en als enige verantwoordelijk voor het gebruik, op welke wijze dan ook, van MijnHeliomare. De cliënt is zelf verantwoordelijk voor de keuze van informatie en het gebruik daarvan. De cliënt vrijwaart Heliomare voor aanspraken in verband met door hem geleden schade naar aanleiding van de toegang tot MijnHeliomare.
- De cliënt is zich bewust van het feit dat de gegevens over het gebruik van MijnHeliomare worden gebruikt voor statistische doeleinden: dit betreft geanonimiseerde gebruiksgegevens om vast te stellen hoe vaak MijnHeliomare wordt gebruikt. Heliomare gebruikt hiervoor nooit persoonsgegevens of medische gegevens van MijnHeliomare.
- De cliënt gebruikt de functionaliteiten in MijnHeliomare overeenkomstig het aangegeven doel en de aangegeven instructies. De cliënt voert geen acties uit die het systeem onnodig bezwaren, het systeem of gegevens kunnen beschadigen, onbruikbaar of ontoegankelijk maken of andere acties die bedoeld zijn om technische beschermingsmaatregelen van MijnHeliomare of MijnHeliomare te omzeilen.
- De cliënt gebruikt in de communicatie geen onwettelijke taal, onwaarheden of misleidende informatie (bijvoorbeeld bij het invullen van vragenlijsten).
- De cliënt wist geen gegevens.
- De cliënt voert geen andere acties uit die op enigerlei andere wijze onrechtmatig zijn tegenover Heliomare of een derde.
- De cliënt is zich bewust van het feit dat Heliomare toeziet op de juiste toepassing van het systeem en eventueel maatregelen zal nemen tegen overtredingen van de verplichtingen, zoals genoemd in deze voorwaarden. Tot genoemde maatregelen kan behoren het waarschuwen van de cliënt en het deactiveren van de toegang voor cliënt tot MijnHeliomare.

Verantwoordelijkheden Heliomare

- Heliomare zal zich naar vermogen inspannen om MijnHeliomare te allen tijde beschikbaar te houden voor cliënten. Desondanks kan Heliomare niet garanderen dat het portaal altijd beschikbaar is en is niet aansprakelijk voor onderbrekingen of storingen die de toegang belemmeren.

- Er kunnen zwaarwegende redenen zijn om de beschikbaarheid van MijnHeliomare tijdelijk of blijvend te staken. Indien het portaal niet beschikbaar is zal dit duidelijk kenbaar worden gemaakt.
- Heliomare zal zich inspannen om MijnHeliomare veilig te houden voor de cliënt en verplicht zich aan de ter zake geldende wet- en regelgeving te houden.
- Heliomare zal passende maatregelen nemen tegen verlies van gegevens of onrechtmatig gebruik van gegevens door derden.
- Heliomare zorgt ervoor dat de informatie op MijnHeliomare zo juist en accuraat mogelijk is.

Privacy

Heliomare vindt het belangrijk om zorgvuldig met client gegevens om te gaan. De persoonsgegevens worden dan ook zorgvuldig verwerkt en beveiligd. Heliomare houdt zich hierbij aan de eisen die de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de overige wet- en regelgeving stelt en verwerkt uw persoonsgegevens in overeenstemming met het privacyreglement van Heliomare. Zie ook de informatie op de website van Heliomare : [Privacyreglement](#) .

Uitsluitingen

Heliomare is niet aansprakelijk voor schade in welke vorm dan ook, die kan voortvloeien uit het gebruik van MijnHeliomare, inclusief - maar niet beperkt tot - schade die het gevolg is van onjuistheid, ongeschiktheid, onvolledigheid of achterstand in de actualiteit van de informatie op het portaal.

Minderjarigen

In de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO) staan de rechten en plichten van patiënten en cliënten. De WGBO onderscheidt drie leeftijdsgroepen. Deze leeftijdsgroepen zijn belangrijk als het gaat om toegang tot het Zorgportaal van uw kind. Voor kinderen kan gebruik gemaakt worden van het DigiD van het kind zelf.

- Bij kinderen tot 12 jaar
Heliomare raadt aan, als het kind het portaal wil bekijken, om dit samen met de ouders/wettelijk vertegenwoordiger te doen. De ouder/wettelijk vertegenwoordiger kan namens het kind inloggen met zijn of haar DigiD code.
- Bij kinderen van 12 tot 16 jaar
Kinderen in deze leeftijdsgroep kunnen zelf inloggen met hun DigiD-gegevens. Aangeraden wordt om uw kind hierin te begeleiden. De behandelend arts van uw kind bespreekt met uw kind de wens om het portaal te gebruiken. Ouders van wilsonbekwame kinderen die op het moment dat het kind voor het eerst wordt ingeschreven als cliënt bij Heliomare in de leeftijd van 12 tot 16 is, krijgen op gelijke wijze toegang tot het



Zorgportaal. Er dient een verklaring van een arts beschikbaar te zijn inzake de wilsonbekwaamheid van het kind.

- Bij kinderen van 16 jaar en ouder

Vanaf 16 jaar kan alleen het kind gebruik maken van het portaal, de ouder/wettelijk vertegenwoordiger heeft geen toegang meer. Een DigiD gebruikersnaam en wachtwoord zijn strikt persoonlijk.

Ouders/wettelijk vertegenwoordigers kunnen namens hun kind DigiD aanvragen via www.digid.nl. Toegang voor ouders tot MijnHeliomare is beperkt tot ouders met ouderlijk gezag. Heliomare is gerechtigd op elk moment dat zij dat nodig acht aan ouders te vragen het ouderlijk gezag aan te tonen en bij gebreke van dit bewijs of in afwachting ervan de toegang tot het Zorgportaal (tijdelijk) te beëindigen. Ouders zijn verplicht iedere wijziging van gezag die van belang is voor de toegang tot het Zorgportaal aan Heliomare te melden.

Kinderen van 16 jaar en ouder kunnen hun ouders machtigen om toegang te krijgen tot MijnHeliomare. Dit kan via DigiD machtigen.

Slotbepaling

In gevallen waarin in deze voorwaarden en uitsluitingen niet voorziet, beslist Heliomare.

Goed om te weten

- Is er sprake van spoed? Dan is MijnHeliomare niet geschikt. Neem in geval van spoed direct contact op met uw huisarts, de huisartsenpost, met de afdeling waar u onder behandeling bent of (als elke seconde telt) met het landelijk noodnummer 112.
- Het is belangrijk om uw zorgverlener juiste en volledige informatie over uw gezondheid te geven. Zorgverleners baseren hun advies op de informatie die u hen geeft.
- Heeft u een klacht of een advies? U kunt uw vragen en opmerkingen doorgeven via het contactformulier op onze website [Klachten, suggesties en misstanden - Heliomare](#)
- Heeft u vragen over het gebruik van MijnHeliomare? Neem contact op met zorgportaal@heliomare.nl of bel T 088 920 88 88.

