


## Veelgestelde vragen cliëntportaal





Heeft u een vraag over het gebruik van het cliëntportaal? Hieronder beantwoorden we de veelgestelde vragen. Heeft u een vraag die met uw zorg/ de zorg van uw naaste te maken heeft dan kunt u contact opnemen met een zorgmedewerker op de afdeling.

### Hoe gebruik ik het cliëntportaal?




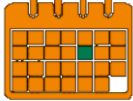


	<p>Op de website van <a href="http://www.treant.nl/clientportaal">www.treant.nl/clientportaal</a> staan instructievideo's over het cliëntportaal.</p>
	<p>Op de website staat ook een handleiding (korte en uitgebreide versie). Hierin wordt met behulp van afbeeldingen uitgelegd hoe het cliëntportaal werkt</p>
	<p>Het is mogelijk om het cliëntportaal te gebruiken met een smartphone, een laptop, een computer of een tablet. U heeft een eigen mobiel nummer nodig en een persoonlijk e-mailadres. Uw inloggegevens sturen we naar de persoonlijke e-mail en een verificatiecode naar uw eigen mobiele telefoonnummer.</p>
	<p>Het cliëntportaal werkt met de volgende internet browsers:</p> 
	<p>Treant kan storingen, die worden veroorzaakt door uw eigen apparatuur of instellingen in uw apparatuur, niet voor u oplossen. Wanneer er onderhoud wordt gepleegd aan het cliëntportaal, dan wordt dit vermeld in het inlogscherf door een opmerking.</p>
	<p>Als u technische vragen heeft dan kunt u dit melden via <a href="mailto:clientportaal.mijncaress@treant.nl">clientportaal.mijncaress@treant.nl</a>. Als u zorg gerelateerde vragen heeft dan kunt u contact opnemen medewerker op de afdeling.</p>



### Hoe meld ik mij aan voor het cliëntportaal? En hoe log ik in?

	<p>Binnen tien werkdagen na uw aanmelding voor het cliëntportaal ontvangt u een mail met daarin uw inloggegevens.</p>
---	---





	<p>Als u het wachtwoord vergeten bent of het wachtwoord werkt niet, dan kunt u via 'wachtwoord vergeten' een nieuw wachtwoord opvragen. Per e-mail ontvangt u een nieuw wachtwoord.</p>
	<p>Bij het invoeren van het wachtwoord komt aan het eind van het invulvenster dit teken  te staan. Als u hierop klikt (en ingedrukt houdt) ziet u wat u heeft ingetypt. Dit is een goede controle om te kijken of u geen typefouten heeft gemaakt.</p>
	<p>Wanneer krijgt u een SMS?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Als u de eerste keer inlogt in het cliëntportaal.</li> <li>- Als u voor de eerste keer op een ander apparaat inlogt.</li> <li>- Als meer dan 90 dagen niet bent ingelogd.</li> <li>- Als u uw wachtwoord verandert.</li> </ul> <p>Wat als u geen SMS ontvangt?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Voor het ontvangen van een SMS moet u betalen. Daarom moet u de betaalde sms functionaliteit aanzetten op uw telefoon. Neem zo nodig contact op met uw provider.</li> </ul>

### Wat zie ik in mijn zorgdossier?

	<p>Rapportages en andere informatie worden ieder uur tussen 06.00 uur en 23.00 uur van het zorgdossier doorgezeten naar het cliëntportaal. Het kan dus zijn dat u niet de informatie ziet van het afgelopen uur, maar wel van eerder die dag.</p>
	<p>Het kan voorkomen dat er gedurende een periode geen nieuwe rapportages te zien zijn. Als er geen afwijkingen zijn rondom de dagelijkse gang van zaken, wordt er geen rapportage geschreven. Heeft u hier vragen over, dan kunt u die stellen aan een medewerker op de afdeling</p>
	<p>In uw dossier komen niet alleen de rapportages te staan, maar ook meldingen, zoals de melding dat het zorg-/behandelplan is gewijzigd.</p>
	<p>Afspraken die in uw agenda komen te staan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Afspraken met de behandelaren, bijvoorbeeld de fysiotherapeut.</li> <li>- Afspraken met de zorg, de zorgafspraken.</li> </ul>
	<p>U kunt hier een bericht sturen naar andere gebruikers van het cliëntportaal. U kunt hier ook een bericht van een zorgmedewerker ontvangen en u kunt hierop reageren. Het is <u>niet</u> mogelijk om een bericht naar een medewerker te sturen via het cliëntportaal. De berichten zijn alleen bedoeld voor de personen die u toegang heeft gegeven tot uw cliëntportaal.</p>
	<p>Staan er verkeerde gegevens in het cliëntportaal? Dan kunt u contact opnemen met de medewerker op de afdeling.</p>

	<p>Op het prikbord kunt u berichten plaatsen die te lezen zijn door alle personen die toegang tot uw cliëntportaal hebben. Ze kunnen vervolgens een reactie plaatsen. Ook deze reactie kan iedereen binnen het cliëntportaal zien.  <u>Let op:</u> medewerkers krijgen geen melding van prikbordberichten, maar kunnen deze wel zien op het prikbord.</p>
	<p>De lijst met contactpersonen wordt alfabetisch weergegeven. Eventuele nummers verwijzen niet naar een bepaalde volgorde van contactpersonen.</p>

## Hoe beheer ik mijn cliëntportaal?

	<p>In de rapportage en het zorgplan staat gedetailleerde informatie over uw gezondheid. Denk goed na met wie u deze informatie wilt delen. Bespreek eventueel met uw partner of familieleden welke personen toegang mogen krijgen en wat deze personen mogen zien.</p>
	<p>Wanneer u iemand toegang wilt geven tot het cliëntportaal, kunt u dit melden via het aanmeldformulier op de website <a href="http://www.treant.nl/cliëntportaal">www.treant.nl/cliëntportaal</a>. Alleen de portaalhouder kan nieuwe gebruikers aanmelden voor het cliëntportaal.</p>
	<p>Kloppen de contactgegevens niet? Meld dit dan aan een zorgmedewerker van de afdeling waar u/uw naaste zorg krijgt.</p>
	<p>Na het beëindigen van de zorg is het zorgdossier nog zeven dagen zichtbaar via het cliëntportaal.</p>

## Staat uw vraag er niet tussen?

Mail uw vraag dan naar [cliëntportaal.mijncaress@treant.nl](mailto:cliëntportaal.mijncaress@treant.nl).