



Pento

www.pento.nl

Privacy

Al uw gegevens worden vertrouwelijk behandeld. De gegevens zijn alleen toegankelijk voor bevoegde personen. Wij moeten uw gegevens beschermen. De regels over privacy zijn vastgelegd in ons privacy-reglement. U kunt dit reglement downloaden via www.pento.nl. U kunt het ook opvragen bij de Pento organisatie waar uw gegevens bekend zijn.

Klachten

Onze medewerkers zijn u zo goed mogelijk van dienst, maar toch kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over de gang van zaken. Als iemand een klacht heeft wil Pento hier zorgvuldig mee omgaan. Het is niet alleen voor de klager, maar ook voor de organisatie van belang dat de klacht wordt behandeld als de dienstverlening tekort schiet. We nemen elke klacht serieus en bekijken hoe een soortgelijke klacht in de toekomst voorkomen kan worden. De klacht zal op deze manier bijdragen aan de verbetering van de kwaliteit van onze dienstverlening. Informatie over onze klachtenprocedure kunt u vinden in de speciale folder: 'Waar kan ik met mijn klacht terecht?'. U kunt de folder opvragen bij de Pento organisatie waar u bekend bent of downloaden via www.pento.nl.

Audiologisch Centrum Amersfoort

Zangvogelweg 150
3815 DP Amersfoort
telefoon 033 472 68 54
email secretariaat@acamersfoort.nl

Audiologisch Centrum Apeldoorn

Gelre ziekenhuizen, locatie Lukas
Albert Sweitzerlaan 31
7334 DZ Apeldoorn
telefoon 055 581 83 60
email info@acapeldoorn.nl

Audiologisch Centrum Drenthe

Stationsstraat 29b
9401 KW Assen
telefoon 0592 33 06 41
email info@acdrenthe.nl

Audiologisch Centrum Friesland

Verlengde Schrans 35
8932 NJ Leeuwarden
telefoon 058 280 15 86
email acinfo@acfriesland.nl

Audiologisch Centrum Twente

Geerdinksweg 139-35
7555 DL Hengelo
telefoon 074 291 73 01
email info@actwente.nl

Audiologisch Centrum Zwolle

Oosterlaan 20
8011 GC Zwolle
telefoon 038 421 87 11
email secretariaat@aczwolle.nl

Gezinsbegeleiding Midden-Oost Nederland

Oosterlaan 20a
8011 GC Zwolle
telefoon 038 421 84 47
email secretariaat@sgbmon.nl



Uitgangspunten van onze dienstverlening



Pento
Audiologische Centra en Gezinsbegeleiding

Pento

In Pento werken een aantal audiologische centra en een dienst gezinsbegeleiding samen. Onze diensten worden vanuit verschillende locaties in midden-, oost- en noord-Nederland aangeboden. Op de achterzijde van deze folder staan de contactgegevens van de organisaties van Pento vermeld.

Pento staat voor kwalitatief hoogwaardige diagnostiek, advisering, hoorrevalidatie en begeleiding voor mensen met een auditieve en/of communicatieve beperking.

Cliënten kunnen bij ons terecht op verwijzing van huisarts, KNO-arts of andere medisch specialist.

Uitgangspunten van onze dienstverlening

Ons doel is het bieden van een goede dienstverlening aan al onze cliënten, waarbij de hulpvraag van de cliënt het uitgangspunt is. We vinden het daarbij belangrijk om aan te sluiten op de huidige wetgeving. In deze folder staat uitgelegd hoe de regels vanuit de wetgeving in Pento worden toegepast.



Informatie

Als cliënt heeft u recht op begrijpelijke en betrouwbare informatie over het onderzoek of de begeleiding.

U wordt geïnformeerd over:

- het doel
- het soort onderzoek of begeleiding
- het te verwachten resultaat
- de mogelijke gevolgen of risico's
- alternatieve mogelijkheden

Waar mogelijk geven wij u schriftelijke informatie, zodat u alles thuis nog eens rustig kunt doorlezen.

U heeft deze informatie nodig om te beslissen of u het geadviseerde onderzoek of de begeleiding echt wilt. Wij staan open voor al uw vragen als u iets nog niet begrijpt of meer wilt weten.

Wij verwachten van u dat u alle informatie geeft die nodig is voor het onderzoek, de begeleiding of het advies dat daaruit volgt.

Toestemming

Voor elk onderzoek of begeleidingstraject hebben wij toestemming nodig. In de meeste gevallen gaan wij uit van een stilzwijgende toestemming. U bent altijd vrij om aan te geven wanneer u een onderzoek of begeleidingstraject niet wenst.

Kinderen onder de 12 jaar mogen niet voor zichzelf beslissen: dat doen de ouders of verzorgers. Voor kinderen van 12 tot 16 jaar is zowel de toestemming van de ouders als van het kind nodig. Kinderen vanaf 16 jaar worden gelijkgesteld met volwassenen: zij mogen voor zichzelf beslissen.

Dossier

Wij zijn verplicht om voor iedere cliënt een apart dossier bij te houden. In het dossier staan uw persoonlijke gegevens en gegevens over onderzoek, advies en begeleiding. Voor het vastleggen van uw gegevens is toestemming nodig. Als u uw gegevens aan ons beschikbaar stelt gaan wij uit van uw stilzwijgende toestemming. Voor de verwerking van uw gegevens houden wij ons aan de wettelijke regels. U kunt hierover meer lezen onder het kopje 'privacy'.

U heeft het recht om uw dossier in te zien. Bij kinderen onder de 12 jaar hebben de ouders of verzorgers het recht op inzage. Voor inzage in dossiers van kinderen van 12 tot 16 jaar is zowel toestemming van het kind als van de ouders nodig. Kinderen vanaf 16 jaar mogen hun eigen dossier inzien. Alleen met toestemming van het kind mogen ook de ouders het dossier inzien.

U kunt uw dossier inzien of kopieën opvragen na een schriftelijk verzoek. U kunt het verzoek mailen of opsturen naar de Pento organisatie waar uw dossier is. Legitimatie is altijd verplicht. In verband met het beantwoorden van vragen kan een medewerker aanwezig zijn bij de inzage.

De wettelijke bewaartermijn van uw dossier is 15 jaar.