

Veelgestelde vragen MijnCliëntenportaal

Algemeen

- **Wat is MijnCliëntenportaal?**
MijnCliëntenportaal is een online portaal dat digitaal toegang geeft tot uw Quarant (ggz) dossier. Hiermee kunt u als cliënt van Emergis via internet uw eigen dossier bekijken. Zo ziet u altijd en overal de informatie in uw dossier. Ook bekijkt u makkelijk de datum en tijd van de behandelafspraken die u voor de toekomst heeft gemaakt. U kunt dit doen waar en wanneer het u het beste uitkomt. Op uw mobiele telefoon, tablet of computer. Het gaat in dit project om de eerste stap. MijnCliëntenportaal is op dit moment enkel beschikbaar voor cliënten van achttien jaar en ouder die vanaf 1 juni 2023 bij Emergis in behandeling zijn. In de toekomst wil Emergis de mogelijkheden van MijnCliëntenportaal verder uitbreiden.
- **Waarom biedt Emergis MijnCliëntenportaal aan?**
Bij Emergis vinden we dat een goede mentale gezondheid van iedereen is. We vinden het belangrijk dat mensen het leven kunnen leiden dat hen lief is en er zoveel mogelijk zelf de baas over zijn. Cliënten brengen waardevolle eigen ervaring in, zetten zich in en houden zoveel mogelijk zelf de regie. Met behulp van MijnCliëntenportaal kunt u zelf altijd en overal de informatie in uw dossier bekijken. Ook bekijkt u uw gemaakte afspraken in het portaal.

Inloggen

- **Op welke apparaten kan ik MijnCliëntenportaal openen?**
U kunt MijnCliëntenportaal benaderen via uw mobiele telefoon, tablet of computer. Het apparaat dat u gebruikt moet wel toegang hebben tot het internet. MijnCliëntenportaal werkt het beste in de internetbrowsers Chrome, Firefox, Internet Explorer en Safari.
- **Hoe krijg ik toegang tot MijnCliëntenportaal?**
Als u uw emailadres en mobiele nummer heeft doorgegeven, dan ontvangt u automatisch een uitnodigingsmail in uw mailbox. Verdere instructies over het inloggen leest u in deze e-mail.
Let op: helaas is het op dit moment technisch niet mogelijk om een tweede uitnodiging te verzenden vanuit ons secretariaat. Een tijdelijke oplossing is om zelf een nieuw wachtwoord aan te vragen.
- **Hoe kan ik inloggen in MijnCliëntenportaal?**
Inloggen in MijnCliëntenportaal gaat via tweestapsverificatie (inloggen in twee stappen). Dit betekent dat u een emailadres en een mobiel nummer nodig heeft om in te loggen. Deze gegevens moeten bij Emergis bekend zijn. Wij adviseren u op tijd uw emailadres en mobiele nummer door te geven aan het secretariaat van uw afdeling.
- **Ik heb geen emailadres of mobiel telefoonnummer. Kan ik toch gebruik maken van MijnCliëntenportaal?**
Nee, helaas is het dan niet mogelijk in om te loggen in MijnCliëntenportaal.
- **Ik heb toegang. Hoe werkt het portaal?**
U krijgt bij eerste inlog altijd een introductie. Deze neemt u stapsgewijs mee door MijnCliëntenportaal. U kunt de introductie altijd op een later moment nogmaals starten.
- **Ik ben mijn gebruikersnaam vergeten?**
Uw gebruikersnaam is uw emailadres.

- **Ik krijg geen sms-code binnen?**
Is het juiste 06-nummer bij Emergis geregistreerd of heeft u pas een ander nummer gekregen? Neem hiervoor contact op met het secretariaat van de afdeling waar u in behandeling bent.
- **Ik ben mijn wachtwoord vergeten. Wat kan ik nu doen?**
Klik op 'wachtwoord vergeten' op de inlogpagina van MijnCliëntenportaal. Vul vervolgens uw emailadres in. U ontvangt daarna een e-mail waarmee u zelf een nieuw wachtwoord in kunt vullen.
- **Wat gebeurt er als ik drie keer verkeerd inlog?**
Na drie keer foutief inloggen wordt automatisch het inloggen voor tien minuten gepauzeerd. Na deze periode kunt u weer opnieuw inloggen. Dit is een extra beveiliging van het dossier.
- **Hoe lang nadat ik ben uitgeschreven kan ik nog inloggen?**
Als u bent uitgeschreven bij Emergis kunt u nog dertig dagen inloggen in MijnCliëntenportaal.
- **Krijgt mijn mentor een eigen inlogcode?**
MijnCliëntenportaal kan op dit moment maar één persoon toegang geven. De mentor kan dus geen digitale toegang krijgen.

Beveiliging en privacy

- **Is MijnCliëntenportaal veilig om te gebruiken? Is mijn privacy gegarandeerd?**
Ja, de informatie die in uw dossier staat is persoonlijk. Geef daarom niet iedereen het recht om de informatie in MijnCliëntenportaal te lezen.

MijnCliëntenportaal en het dossier

- **Kan ik heel mijn dossier inzien in MijnCliëntenportaal?**
Binnen de huidige episode (de laatste aaneengesloten periode van behandeling) zijn alle documenten binnen uw dossier zichtbaar voor u.
- **Ik ben het niet eens met de inhoud van de rapportage in mijn dossier?**
U kunt hierover contact opnemen met uw behandelaar. Samen neemt u de klacht door.
- **Er staat een fout in mijn dossier, hoe kan ik die verbeteren?**
Staan er fouten in uw naam, adres en/of contactgegevens en wilt u deze aanpassen? Hiervoor kunt u contact opnemen met het secretariaat. Wanneer er een inhoudelijke fout in uw dossier staat, kunt u dit met uw behandelaar bespreken.
- **Kan ik via MijnCliëntenportaal een behandelafpraak maken of afzeggen?**
Nee, u kunt via het cliëntenportaal geen behandelafspraken maken of afzeggen. U kunt hiervoor contact opnemen met het secretariaat of uw behandelaar.
- **Kan ik via MijnCliëntenportaal doorklikken naar andere applicaties als Minddistrict of vragenlijsten?**
Nee, in de huidige versie van MijnCliëntenportaal is dit niet mogelijk. In de volgende versie - begin 2024 verwacht - is dit wel mogelijk.

Let op: In sommige documenten, zoals voortgangsrapportages, wordt niet de naam van de rapporteur getoond, maar diegene die het formulier als laatst heeft gewijzigd. Er verschijnt dan 'batcher', omdat het een document is dat na 24 uur automatisch op definitief wordt gezet door het systeem, of soms staat de naam van een functioneel beheerder van Emergis vermeld. We hebben bij de leverancier van

MijnCliëntenportaal het verzoek ingediend om dit in de volgende versie aan te passen zodat de naam van de rapporteur wordt getoond.

Ondersteuning

- **Bij wie kan ik terecht met vragen over MijnCliëntenportaal?**

Voor inhoudelijke vragen over uw dossier kunt u terecht bij uw behandelaar. Voor administratieve vragen kunt u terecht bij het secretariaat.

Voor algemene vragen (niet-medisch inhoudelijk) over digitale zorg, zoals bijvoorbeeld inloggen in MijnCliëntenportaal, kunt u terecht bij de Helpdesk Digitale Zorg via helpdeskdigitalezorg.nl/emergis of door te bellen naar 085 – 13 04 575.