

publieksversie van de Algemene leveringsvoorwaarden geestelijke gezondheidszorg

1. Overeenkomst en de *kleine lettertjes*

Als u zorg krijgt van een zorginstelling, maakt u met deze instelling afspraken over de zorg en zondig over het verblijf in de instelling. Bij die afspraken horen in ieder geval de *algemene leveringsvoorwaarden ggz*. Dat zijn eigenlijk de *kleine lettertjes* bij de afspraken die u heeft gemaakt over de behandeling of begeleiding en het eventuele verblijf in de instelling. In de algemene leveringsvoorwaarden ggz staat niet welke zorg u nodig hebt, maar wel waaraan zowel de zorginstelling als ook u zich dient te houden. Naast de voorwaarden geldt natuurlijk wat wettelijk is geregeld.

Kleine lettertjes uitgelegd

GGZ Nederland, de LPGGZ, NPCF en Consumentenbond hebben de algemene leveringsvoorwaarden ggz samen opgesteld. Alle zorginstellingen die lid zijn van GGZ Nederland houden zich aan deze voorwaarden. U kunt de voorwaarden opvragen bij uw zorginstelling. Kleine lettertjes zijn moeilijk te lezen. Daarom vindt u hier heel in het kort wat de voorwaarden regelen.

2. Wanneer gelden de voorwaarden?

De voorwaarden gelden bij (ambulante) behandeling of begeleiding en bij verblijf in de zorginstelling. Ook als sprake is van gedwongen verblijf. Daarbij is het steeds wel zo dat de voorwaarden gelden voor zover dat mogelijk is. De voorwaarden zijn niet van toepassing op forensische zorg.

3. Familie en naastbetrokkene(n)

Uw familie en/of naastbetrokkenen hebben recht op overleg met de zorgverlener over de zorg die u krijgt. Maar alleen als u dat ook wilt. Het kan zijn dat u er bezwaar tegen heeft dat uw behandelaar met uw familie overlegt. Dan spreekt de zorginstelling met u af hoe het contact met familie of anderen verloopt.

4. Recht op duidelijke informatie

Het is voor u belangrijk dat u alle informatie krijgt die nodig is om goed te kunnen besluiten welke zorg u wilt hebben.

De algemene leveringsvoorwaarden ggz sommen op wat voor informatie de zorginstelling u moet geven. Bijvoorbeeld informatie over de behandelingsmogelijkheden, over de intake, over uw rechtspositie, enz.

5. Toestemming en begin van de zorg

U sluit alleen een overeenkomst met uw zorginstelling als u dat wilt. U moet daarvoor toestemming geven. Uw zorgverlener kan vervolgens pas zorg verlenen als u het eens bent met de zorg: het behandelingsplan (Zorgverzekeringswet) of het zorgplan (AWBZ). Dat kan mondeling maar het zorgplan is een schriftelijk document. In de praktijk zal het zo zijn dat uw zorgverlener met u bespreekt wat er gaat gebeuren en vervolgens de zorg begint, tenzij u het daar niet mee eens bent.

Als u twijfelt, helpt de zorginstelling u met een second opinion.

6. Zorgdossier

Alles wat voor u van belang is bij de zorgverlening wordt door uw zorgverlener vastgelegd in een zorgdossier.

7. Verantwoorde zorg en veiligheid

De zorginstelling dient goede kwaliteit zorg te leveren. In de leveringsvoorwaarden staat wat daarmee wordt bedoeld. Het houdt ook in dat de zorginstelling moet zorgen voor veiligheid, hygiëne, etc. Ten slotte bepalen de voorwaarden wat er moet gebeuren in noodsituaties.

8. Zorg op afspraak en ketenzorg

Goede informatie over een afspraak is voor u belangrijk. De zorginstelling houdt zoveel mogelijk rekening met uw wensen. Als u niet kunt komen, dient u dat uiterlijk 24 uur van tevoren door te geven. Het kan zijn dat bij de zorg meerdere zorgverleners zijn betrokken. De zorginstelling geeft u daar alle informatie over.

9. Verplichtingen van de patiënt

Niet alleen de zorginstelling maar ook u als patiënt heeft verplichtingen volgens de algemene leveringsvoorwaarden ggz. U dient zich te legitimeren en aangeven bij wie u bent verzekerd. Daarnaast geeft u door wie de instelling in geval van nood bijvoorbeeld kan bereiken. Als u een voorkeur heeft voor een bepaalde behandelaar of begeleider, dient u dat tijdig te melden. Verder bent u verplicht om alle voor de zorg noodzakelijke informatie over uzelf te geven. Het is mogelijk dat u op een wachtlijst geplaatst wordt. Als u zich in dat geval voor zorg tot een andere zorginstelling wendt, dient u dat door te geven. U dient zich te houden aan de huisregels en aan de veiligheidsvoorschriften. Als de geboden zorg niet binnen de verzekering valt, wordt deze aan u doorberekend.

10. Verblijf in de zorginstelling

De zorginstelling heeft regels voor het veilig bewaren van uw waardevolle zaken. U dient echter zelf ook zorgvuldig om te gaan met uw eigendommen in de instelling. In de meeste gevallen heeft u een eigen kast. Zorgverleners mogen alleen in uw kast kijken onder heel bijzondere omstandigheden. U vindt deze in de algemene leveringsvoorwaarden.

Tijdens het verblijf zorgt de instelling voor de meest geschikte ruimte voor u. Als dat mogelijk is, kan u kiezen. Soms is het nodig dat u naar een andere ruimte verhuist. Uw medewerking wordt dan verwacht.

Na beëindiging van de behandeling, heeft u ook geen recht meer op verblijf in de zorginstelling. Het kan zijn dat u tijdelijk afwezig bent, bijvoorbeeld omdat u naar een algemeen ziekenhuis moet. Afhankelijk van uw zorgverzekeraar kunt u bij terugkeer weer gebruik maken van dezelfde ruimte. Dat kan alleen als u voor een kortere periode bent weg geweest.

Op uw verzoek houdt de zorginstelling bij de maaltijden rekening met uw (geloofs)overtuiging. Zoals al gezegd heeft de zorginstelling een aantal huisregels, waaraan u zich dient te houden.

11. Ontslag uit de instelling, einde overeenkomst en nazorg

De overeenkomst over de zorg - en eventueel het verblijf - eindigt als u naar een andere zorginstelling wordt overgeplaatst, als u de overeenkomst opzegt of als de zorginstelling dat doet. Voor de zorginstelling gelden bij opzegging bijzondere regels. Zo mag de instelling dat alleen doen als de verzekeraar de zorg niet meer financiert of als u zich niet aan de afspraken/regels houdt en de zorginstelling u daarop herhaaldelijk heeft aangesproken.

In de algemene leveringsvoorwaarden ggz staan nog meer regels voor de opzegging door de zorginstelling.

In alle gevallen is de zorginstelling u behulpzaam bij het zoeken naar eventueel andere zorg, huisvesting, het krijgen van een uitkering, enz. Dit alleen binnen de mogelijkheden die de zorginstelling heeft.

Als u overlijdt, dan eindigt de overeenkomst ook. De zorginstelling neemt dan onmiddellijk contact op met uw familie of met de door u aangegeven contactpersoon.

12. Klachten en Geschillen

De zorginstelling heeft een regeling voor het indienen van klachten en zij zorgt dat u weet hoe u een klacht kunt indienen. Als het gaat om het vergoeden van schade van minder dan € 5.000,- dan kunt u naar de Geschillencommissie Zorginstellingen in Den Haag:

www.degeschillencommissie.nl.

Meer weten?

Wilt u zelf de algemene voorwaarden ggz lezen, dan kunt u deze downloaden op onze website www.ggzcentraal.nl

Bijlage

Bijlage of verwijzen naar voorwaarden?

U heeft recht op informatie over:

1. de intake, verdere zorgverlening en indien van toepassing verblijf;
2. de relevante cliënten- en familieorganisaties;
3. de cliëntenraad en de familieraad indien aanwezig;
4. de klachten- en geschillenregeling;
5. de patiëntenvertrouwenspersoon en indien aanwezig de familievertrouwenspersoon;
6. de rechtspositie van de patiënt, waaronder in geval van wilsonbekwaamheid;
7. de huisregels;
8. kosten, eigen bijdrage en betaling voor kosten voor aanvullende diensten;
9. hoe wordt omgegaan met de geldende regeling voor omgang met familie en naastbetrokkenen;
10. de zorginstelling, waaronder ten minste informatie over de bereikbaarheid in geval van nood en de eventuele website en informatie over andere relevante instanties in de regio;
11. het gebruik van persoonsgegevens voor wetenschappelijk en statistisch onderzoek en de mogelijkheid dit te weigeren;
12. in hoofdlijnen het beleid ten aanzien van ethische en levensbeschouwelijke vraagstukken waaronder wilsverklaringen, zoals crisiskaart, zelfbindingsverklaring, non-reanimatie en verzoek om euthanasie.
13. de diagnose, de prognose en onzekerheden daarbij;
14. de zorgopties en het doel, de aard, de kans op succes en de mogelijke risico's mede aan de hand van eventueel eerdere ervaringen van de patiënt;
15. de te verwachten gevolgen van de zorg en de neveneffecten (zoals pijn, hinder of sociale gevolgen);
16. de naam van de verantwoordelijke zorgverlener en die van andere betrokken zorgverleners;
17. de ervaring van de betrokken zorgverleners;
18. overige aspecten, zoals de wachttijd en (aanvullende) kosten.