

Algemene leveringsvoorwaarden geestelijke gezondheidszorg

1. Overeenkomst en de *kleine lettertjes*

Als u zorg krijgt van Zeeuwse Gronden, maakt u met deze instelling afspraken over de zorg en zo nodig verblijf bij Zeeuwse Gronden. 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 eventueel verblijf bij Zeeuwse Gronden. In de algemene leveringsvoorwaarden ggz staat niet welke zorg u nodig hebt, maar wel waar Zeeuwse Gronden en ook u zich aan moeten 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 bij ons opvragen. Kleine lettertjes zijn moeilijk te lezen. Daarom vindt u hier heel in het kort wat de voorwaarden regelen.

2. Wanneer gelden de voorwaarden?

Deze gelden bij (ambulante) behandeling, begeleiding en verblijf bij Zeeuwse Gronden.

3. Familie en naastbetrokkene(n)

Familie en/of naastbetrokkenen van u hebben recht op overleg met Zeeuwse Gronden 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 Zeeuwse Gronden 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 wat u voor zorg wil hebben. De algemene leveringsvoorwaarden ggz sommen op wat voor informatie Zeeuwse Gronden 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 Zeeuwse Gronden als u dat wil. U moet daarvoor toestemming geven. Zeeuwse Gronden kan vervolgens pas zorg verlenen als u het eens bent met de zorg: het behandelingsplan (Zorgverzekeringswet) of het begeleidingsplan (WMO). Dat kan mondeling, maar het begeleidingsplan is een schriftelijk document. In de praktijk zal het zo zijn, dat Zeeuwse Gronden met u bespreekt wat er gaat gebeuren en vervolgens de zorg begint, tenzij u het daar niet mee eens bent. Als u twijfelt, helpt Zeeuwse Gronden u met een second opinion.

6. Zorgdossier

Zeeuwse Gronden legt alles wat voor u van belang is bij de zorgverlening vast in een zorgdossier. Het is voor u van belang om te weten dat het uw dossier is en dat u een aantal rechten kunt uitoefenen die betrekking hebben op dit dossier. U hebt het recht op afschrift, inzage, wijziging of zelfs vernietiging van dit dossier. Het is wel verstandig om te overleggen met uw behandelaar over het eventuele uitoefenen van deze rechten, zodat u goed op de hoogte bent van welke consequenties deze voor u kunnen hebben.

7. Verantwoorde zorg en veiligheid

Zeeuwse Gronden levert goede kwaliteit zorg. In de leveringsvoorwaarden staat wat daarmee wordt bedoeld. Het houdt in dat Zeeuwse Gronden 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. Zeeuwse Gronden houdt zoveel mogelijk rekening met uw wensen. Als u niet kunt komen, moet u dat uiterlijk 24 uur van tevoren doorgeven. Het kan zijn dat bij de zorg meerdere zorgverleners zijn betrokken. Zeeuwse Gronden geeft u daar alle informatie over.

9. Verplichtingen van de patiënt

Niet alleen Zeeuwse Gronden heeft verplichtingen volgens de algemene leveringsvoorwaarden ggz, maar ook u als patiënt.

U moet zich legitimeren en aangeven bij wie u bent verzekerd. Daarnaast geeft u door wie Zeeuwse Gronden in geval van bijvoorbeeld nood kan bereiken. Als u een voorkeur heeft voor een bepaalde behandelaar of begeleider, moet u dat tijdig melden. Verder bent u verplicht om alle voor de zorg noodzakelijk informatie over uzelf te geven. Het is mogelijk, dat u op een wachtlijst komt. Als u zich dan door een andere zorginstelling laat helpen, moet u dat doorgeven. U moet zich aan de huisregels houden en aan veiligheidsvoorschriften. Als de zorg niet valt binnen de verzekering, krijgt u daarvoor een rekening.

10. Verblijf in de zorginstelling

Zeeuwse Gronden heeft regels voor het veilig bewaren van uw waardevolle zaken. Maar u moet ook zelf zorgvuldig zijn met deze dingen in de instelling.

In de meeste gevallen heeft u een eigen kamer of appartement. Zorgverleners mogen alleen in uw kamer of appartement komen met uw toestemming of onder heel bijzondere omstandigheden. U vindt deze in het protocol privacy van Zeeuwse Gronden.

Tijdens het verblijf zorgt Zeeuwse Gronden 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.

Als de behandeling is afgelopen, dan heeft u ook geen recht meer op verblijf.

Het kan zijn, dat u tijdelijk afwezig bent, bijvoorbeeld omdat u naar een gewoon ziekenhuis moet. Afhankelijk van uw verzekeringsmaatschappij 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 Zeeuwse Gronden een aantal huisregels, waar aan u zich moet houden.

11. Ontslag uit de instelling, einde overeenkomst en nazorg

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

In de algemene leveringsvoorwaarden ggz staan nog meer regels voor de opzegging door de zorginstelling. In alle gevallen is Zeeuwse Gronden u behulpzaam bij het zoeken naar eventueel andere zorg, huisvesting, het krijgen van een uitkering, enz. Dit alleen binnen de mogelijkheden die Zeeuwse Gronden heeft. Als u overlijdt, dan eindigt de overeenkomst ook. Zeeuwse Gronden neemt dan onmiddellijk contact op met uw familie of de door u aangegeven contactpersoon.

12. Klachten en Geschillen

Zeeuwse Gronden heeft een regeling voor het indienen van klachten en zij zorgt dat u weet hoe u een klacht kan indienen. Als het gaat om het vergoeden van schade tot maximaal € 25.000 dan kunt u naar de Geschillencommissie van GGZ NL. Informatie hierover kunt u informatie vinden op onze website.

Meer weten?

Wilt u de algemene voorwaarden ggz in zijn geheel lezen, dan kunt u deze opvragen bij ons of als bijlage vinden onder onze klachtenregeling.