

## Algemene leveringvoorwaarden 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 zo nodig 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 eventueel verblijf in de instelling. In de algemene leveringsvoorwaarden ggz staat niet welke zorg u nodig hebt, maar wel waar de zorginstelling 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 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 Emergis. 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)

Familie en/of naastbetrokkenen van u hebben recht op overleg met Emergis 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 Emergis 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 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 Emergis als u dat wil. U moet daarvoor toestemming geven. Emergis 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 Emergis met u bespreekt wat er gaat gebeuren en vervolgens de zorg begint, tenzij u het daar niet mee eens bent.

Als u twijfelt, helpt Emergis u met een second opinion.

## **6. Zorgdossier**

Emergis legt alles wat voor u van belang is bij de zorgverlening vast in een zorgdossier.

## **7. Verantwoorde zorg en veiligheid**

Emergis moet goede kwaliteit zorg leveren. In de leveringsvoorwaarden staat wat daarmee wordt bedoeld. Het houdt ook in dat Emergis 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. Emergis 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. Emergis geeft u daar alle informatie over.

## **9. Verplichtingen van de patiënt**

Niet alleen Emergis 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 Emergis 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**

Emergis 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 kast. Zorgverleners mogen alleen in uw kast kijken onder heel bijzondere omstandigheden. U vindt deze in de algemene leveringsvoorwaarden. Tijdens het verblijf zorgt Emergis 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 Emergis bij de maaltijden rekening met uw (geloofs)overtuiging. Zoals al gezegd heeft Emergis een aantal huisregels, waaraan 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 Emergis dat doet. Voor Emergis gelden daarbij bijzondere regels. Zo mag Emergis dat alleen doen als de verzekeraar de zorg niet meer financiert. Ook als u zich niet aan de afspraken houdt en Emergis u daarop herhaaldelijk heeft aangesproken.

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

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

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

### **12. Klachten en Geschillen**

Emergis 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 van minder dan € 5.000 dan kunt u naar de Geschillencommissie Zorginstellingen in Den Haag: [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl).

#### *Meer weten?*

Wilt u zelf de algemene voorwaarden ggz lezen, dan kunt u deze opvragen bij uw zorgverlener of vinden op [www.emergis.nl](http://www.emergis.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 ingeval 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.



**GGZ NEDERLAND**

