

## Algemene leveringvoorwaarden SPEL Psychologen Putten

Deze algemene leveringsvoorwaarden van GGZ Nederland zijn tot stand gekomen in overleg met de consumentenbond, Nederlandse Patiënten en Consumenten Federatie en Landelijk Platform GGZ in het kader van de SER Coördinatiegroep Zelfregulatie en zijn werking getreden per 1 juli 2012.

### Preambule

Aan de rechtsverhouding tussen een patiënt en een zorginstelling ligt een overeenkomst ten grondslag gericht op behandeling en/of begeleiding al dan niet in combinatie met verblijf. Deze overeenkomst is de bijzondere overeenkomst geregeld in Boek 7, Titel 7 afdeling 5 van het Burgerlijk Wetboek, de overeenkomst inzake geneeskundige behandeling (WGBO). Deze Algemene Voorwaarden vormen de basis voor het tot stand komen van een dergelijke overeenkomst en geven aan wat de patiënt, en de zorginstelling bij de uitvoering daarvan verwachten. Het spreekt vanzelf dat het unieke en persoonlijke contact van de patiënt met de zorgverleners daarnaast een belangrijke factor is.

### 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 de zorginstelling. SPEL Psychologen Putten biedt uitsluitend ambulante behandeling. 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 de zorgverlener over de zorg die u krijgt. Maar alleen als u dat ook wilt. SPEL Psychologen Putten stelt zich in deze dat er in principe geen contact met familie en/of naasten zal zijn, maar pas na overleg met patiënt.

### **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 uw zorginstelling als u dat wil. 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 SPEL Psychologen Putten met u bespreekt wat er gaat gebeuren bij aanmelding vervolgens zal u met uw zorgverlener een behandelplan opstellen gedurende de intakefase van de behandeling. Als u twijfelt, helpt de zorginstelling u met een second opinion.

### **6. Zorgdossier**

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

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

De zorginstelling moet goede kwaliteit zorg 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, moet u dat uiterlijk 24 uur van tevoren doorgeven.

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 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 de instelling 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**

Niet van toepassing binnen SPEL Psychologen Putten.

### **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 de zorginstelling dat doet. Voor de zorginstelling gelden daarbij bijzondere regels. Zo mag de instelling dat alleen doen als de verzekeraar de zorg niet meer financiert. Ook als u zich niet aan de afspraken 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 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 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 [\(webadres invullen\)](http://www.(webadres invullen))

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 rechtspositie van de patiënt, waaronder ingeval van wilsonbekwaamheid;
6. de huisregels;
7. kosten, eigen bijdrage en betaling voor kosten voor aanvullende diensten;
8. hoe wordt omgegaan met de geldende regeling voor omgang met familie en naastbetrokkenen;
9. 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;
10. het gebruik van persoonsgegevens voor wetenschappelijk en statistisch onderzoek en de mogelijkheid dit te weigeren;
11. de diagnose, de prognose en onzekerheden daarbij;
12. 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;
13. de te verwachten gevolgen van de zorg en de neveneffecten (zoals pijn, hinder of sociale gevolgen);
14. de naam van de verantwoordelijke zorgverlener en die van andere betrokken zorgverleners;
15. de ervaring van de betrokken zorgverleners;
16. overige aspecten, zoals de wachttijd en (aanvullende) kosten.



**GGZ NEDERLAND**