

Algemene leveringvoorwaarden GGZ Heuvelrug

Deze publieksversie is afgeleid van de 'Algemene leveringsvoorwaarden geestelijke gezondheidszorg' uit 2017'. Deze kunt u [hier](#) downloaden)

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. 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 van GGZ Heuvelrug 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 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?

Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de tussen u en de zorginstelling gesloten overeenkomst met betrekking tot (ambulante) behandeling of begeleiding. Er kan niet worden afgeweken van deze voorwaarden tenzij dat in een individueel geval expliciet is overeengekomen en de afwijking niet in het nadeel is van u als cliënt. Dergelijke afwijkingen dienen schriftelijk te zijn vastgelegd.

3. Naastbetrokkene(n)

Naastbetrokkenen en/of familie van u 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 naastbetrokkene(n) en/of uw familie overlegt. Dan spreekt de zorginstelling met u af hoe het contact met naastbetrokkenen en/of familie 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 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 behandelplan (Zorgverzekeringswet). 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. Dossier

Uw zorgverlener legt alles wat voor u van belang is bij de zorgverlening vast in een zorgdossier, ook wel genoemd EPD (Elektronisch patiëntdossier). Als cliënt heeft u altijd recht op inzage en kunt u een kopie krijgen.

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 48 uur van tevoren doorgeven. In veel gevallen zijn er bij de zorg meerdere zorgverleners betrokken. De zorginstelling geeft u daar alle informatie over.

9. Goed cliëntschap en informatieplicht

Niet alleen de zorginstelling heeft verplichtingen volgens de algemene leveringsvoorwaarden ggz, maar ook u als cliënt.

- U moet zich legitimeren en aangeven bij wie u bent verzekerd.
- U geeft 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.
- U bent 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 en veiligheidsvoorschriften houden.
- Indien u medicamenteus wordt behandeld dient u een recent medicatieoverzicht mee te nemen van uw apotheek.

10. Betaling

GGZ-Heuvelrug heeft geen contracten met zorgverzekeraars. Uw zorg wordt daarmee niet rechtstreeks bij de zorgverzekeraar gedeclareerd. Wij hebben onze facturatie uitbesteedt aan Infomedics. U ontvangt maandelijks van hen een factuur voor de zorg die u de maand daaraan voorafgaand bij ons heeft ontvangen. U dient deze factuur binnen de gestelde termijnen te betalen.

Als het verzekerde zorg betreft kunt u de ontvangen factuur indienen bij uw zorgverzekeraar. U krijgt

hiervan afhankelijk van uw zorgverzekeraar en polisvoorwaarden het grootste deel of alles vergoed.

Als de geleverde zorg niet binnen de verzekerde zorg valt, wordt u hierover voorafgaand aan de behandeling geïnformeerd. U krijgt dan ook een factuur voor de ontvangen zorg, die u binnen de gestelde termijnen dient te betalen. Deze factuur wordt niet vergoed door uw zorgverzekeraar.

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 onder andere 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.

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

Bij terugval en/of crisis kunt u als client contact opnemen met de huisarts. Deze zal als poortwachter tot de zorg besluiten of er opnieuw een indicatie is tot GGZ zorg en daarbij een advies doen waar u het beste behandeld/ begeleid kan worden.

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. Deze kunt u terugvinden op onze website:

<https://www.ggzheuvelrug.nl/organisatie/> of opvragen bij het secretariaat van GGZ Heuvelrug via 0343 522667.