

Publieksversie Algemene Leveringsvoorwaarden geestelijke gezondheidszorg

1. Overeenkomst en de kleine lettertjes

Als u zorg krijgt van de zorginstelling Novarum maakt u met Novarum afspraken over de zorg en zo nodig het verblijf in de instelling. Deze afspraken hoeven niet op papier te zijn vastgelegd. 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 en eventueel verblijf in de instelling. In de algemene leveringsvoorwaarden ggz staat niet welke zorg u nodig hebt, maar wel waar de zorginstelling Novarum en ook u zich aan moeten houden. Naast de voorwaarden geldt natuurlijk wat wettelijk is geregeld.

2. Kleine lettertjes

GGZ Nederland, de Landelijke Patiëntenvereniging, de patiënten- en cliëntenfederatie en de 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.

3. Wanneer gelden deze voorwaarden?

De voorwaarden gelden bij ambulante zorg en bij verblijf in de zorginstelling Novarum. 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.

4. 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. Het kan zijn dat u er bezwaar tegen heeft dat uw behandelaar met uw familie overlegt. Dan spreekt de zorginstelling Novarum met u af hoe het contact met familie of anderen verloopt.

5. 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 wilt hebben. De algemene leveringsvoorwaarden ggz sommen op wat voor informatie de zorginstelling Novarum u moet geven. Bijvoorbeeld informatie over de behandelmogelijkheden, over de intake, over uw rechtspositie, enz.

6. Toestemming en begin van de zorg

U sluit alleen een overeenkomst met uw zorginstelling Novarum als u dat wilt. U moet daarvoor toestemming geven. Uw behandelaar kan vervolgens pas zorg verlenen als u het eens bent met de zorg (het behandelingsplan). Dat kan allemaal mondeling. In de praktijk zal het zo zijn, dat uw behandelaar met u bespreekt wat er gaat gebeuren en dat vervolgens de zorg begint, tenzij u het daar niet mee eens bent.

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

7. Zorgdossier

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

8. Verantwoorde zorg en veiligheid

De zorginstelling Novarum 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.

9. 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 behandelaren zijn betrokken. De zorginstelling Novarum geeft u daar alle informatie over.

10. Verplichtingen van de patiënt

Niet alleen de zorginstelling Novarum 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 voorkeur heeft voor een bepaalde behandelaar, moet u dat tijdig melden. Verder bent u verplicht om alle voor de zorg noodzakelijke 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 zorgverzekering, krijgt u daarvoor een rekening.

11. Verblijf in de zorginstelling Novarum

De zorginstelling Novarum 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 ggz.

Tijdens het verblijf zorgt de instelling voor de meest geschikte ruimte voor u. Als dat mogelijk is, kunt 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 weggeweest. Op uw verzoek houdt de zorginstelling Novarum bij de maaltijden rekening met uw (geloofs-)overtuiging.

De zorginstelling Novarum heeft een aantal huisregels, waaraan u zich moet houden.

12. Ontslag uit de instelling Novarum, einde behandelingsovereenkomst 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 Novarum dat doet. Voor de zorginstelling Novarum 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 Novarum 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. Vraag ernaar bij uw behandelaar.

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

13. Klachten en geschillen

De zorginstelling Novarum heeft een regeling voor het indienen van klachten. Deze regeling is erop gericht dat u eerst zelf uw onvrede bespreekt met uw behandelaar of met de leidinggevende van de afdeling of locatie waar u in behandeling bent. Als de klacht niet naar tevredenheid is weggenomen, kunt u hulp vragen van de klachtenfunctionaris van Arkin. Deze zoekt samen met u naar een oplossing.

Indien de klacht daarna nog steeds aanwezig is, kunt u in hoger beroep bij de Geschillencommissie Zorginstellingen in Den Haag. Ook voor het vergoeden van schade kunt u bij deze instelling terecht:

www.degeschillencommissie.nl

14. Algemene leveringsvoorwaarden GGZ

Indien gewenst kunt u een volledige papieren versie vragen aan uw behandelaar.