

## Algemene voorwaarden Geestelijke Gezondheidszorg

cliëntversie – oktober 2016

### Inleiding

Als u zorg krijgt van een zorginstelling, dan maakt u met deze instelling afspraken over de zorg. 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. 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.

GGZ Nederland, de LPGGZ, NPCF en Consumentenbond hebben de algemene leveringsvoorwaarden ggz samen opgesteld. Alle zorginstellingen die lid zijn van GGZ Nederland, dus ook Lionarons GGZ, houden zich aan deze voorwaarden. Kleine lettertjes zijn moeilijk te lezen. Daarom vindt u hier heel in het kort wat de voorwaarden regelen.

### Wanneer gelden de voorwaarden?

De voorwaarden gelden bij (ambulante) behandeling of begeleiding en bij verblijf in een zorginstelling. 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. Lionarons GGZ biedt alleen ambulante behandeling.

### Familie en naastbetrokkene(n)

Familie en/of naastbetrokkenen van u hebben recht op overleg met de behandelaar 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 behandelaar met u af hoe het contact met familie of anderen verloopt.

### Recht op duidelijke informatie

Het is voor u belangrijk dat u alle informatie krijgt die nodig is om goed te kunnen besluiten welke zorg u wil hebben. De algemene leveringsvoorwaarden ggz sommen op wat voor informatie Lionarons GGZ u moet geven. Bijvoorbeeld informatie over de behandelingsmogelijkheden, de intake en uw rechten als cliënt.

### Toestemming en begin van de zorg

U sluit alleen een overeenkomst met Lionarons GGZ 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. Dat kan mondeling, maar het behandelplan is een schriftelijk document. In de praktijk zal het zo zijn, dat uw zorgverlener met u overlegt wat er gaat gebeuren en vervolgens de zorg begint, tenzij u het daar niet mee eens bent. Als u twijfelt, helpt Lionarons GGZ u met een second opinion.

## Zorgdossier

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

## Verantwoorde zorg en veiligheid

Lionarons GGZ moet goede kwaliteit zorg leveren. In de leveringsvoorwaarden staat wat daarmee wordt bedoeld. Het houdt ook in dat wij moet zorgen voor veiligheid, hygiëne, etc. Ten slotte bepalen de voorwaarden wat er moet gebeuren in noodsituaties.

## Zorg op afspraak en ketenzorg

Goede informatie over een afspraak is voor u belangrijk. Lionarons GGZ 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 behandelaar geeft u daar alle informatie over.

## Verplichtingen van cliënt

Niet alleen Lionarons GGZ heeft verplichtingen volgens de algemene leveringsvoorwaarden ggz, maar ook u als cliënt. U moet zich legitimeren en aangeven bij wie u bent verzekerd. Daarnaast geeft u door wie wij in geval van bijvoorbeeld nood kunnen bereiken. Als u een voorkeur heeft voor een bepaalde behandelaar, dan 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, dan krijgt u daarvoor een rekening.

## Klachten en Geschillen

Lionarons GGZ heeft een regeling voor het indienen van klachten en zij zorgt ervoor 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 bij ons opvragen of downloaden op onze website, onder Lionarons GGZ – Algemene voorwaarden.