

Algemene leveringsvoorwaarden geestelijke gezondheidszorg 18+

1. Overeenkomst en de kleine lettertjes

Als jij 18 bent en in behandeling bij Accare, dan gelden over en weer een aantal afspraken. Het totaal van die afspraken noem je een behandelingsovereenkomst. Bij die afspraken horen ook de kleine lettertjes. Ook wel algemene leveringsvoorwaarden genoemd. In die algemene leveringsvoorwaarden staat niet welke zorg nodig is. Wel algemene regels waar Accare en jij zich aan moeten houden. Naast de voorwaarden geldt natuurlijk wat wettelijk is geregeld.

Kleine lettertjes uitgelegd

GGZ Nederland, het Landelijk Platform GGZ, de Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie en de Consumentenbond hebben de algemene leveringsvoorwaarden ggz samen opgesteld. Alle zorginstellingen die lid zijn van GGZ Nederland houden zich aan deze voorwaarden. Accare is lid van GGZ Nederland en houdt zich dus ook aan die voorwaarden. De voorwaarden zijn te lezen op de website van Accare, www.accare.nl. Hieronder staat in het kort wat de voorwaarden regelen.

2. Wanneer gelden de voorwaarden?

De voorwaarden gelden bij behandeling of begeleiding en bij verblijf bij Accare die wordt vergoed door je zorgverzekeraar.

3. Wie heeft recht op informatie over de behandeling?

Om goede beslissingen te kunnen nemen over onderzoek en behandeling bij Accare is het belangrijk dat jij goede informatie krijgen. Zonder informatie kan je immers niet goed beslissen over je behandeling. Omdat jij 18 bent heb jij recht op informatie. Als jij die informatie wil delen met je ouders of voogd dan mag je dat uiteraard doen. De behandelaar bij Accare zal niet zonder jouw toestemming informatie over jouw behandeling delen met jouw ouders of voogd.

4. Wanneer kan jij een overeenkomst sluiten?

Jij kunt een behandelingsovereenkomst met Accare sluiten en om je te mogen behandelen is je toestemming nodig. In heel bijzondere situaties kan een rechter bepalen dat iemand een behandeling móet volgen. Dat gebeurt overigens maar heel zelden.

5. Wat mag jij van Accare verwachten?

Accare moet goede kwaliteit zorg leveren. Het moet veilig zijn bij Accare en ook schoon. Ook moet uitgelegd kunnen worden waarom welke keuzen zijn gemaakt in jouw behandeling. Er moet dus uitleg worden gegeven over je behandeling.

Accare zal met respect met je gegevens om gaan. Belangrijke gegevens van de behandeling wordt door Accare in het Elektronisch Patiënten Dossier (EPD) genoteerd.

6. Wat mag Accare van jou verwachten?

Als jij niet naar een afspraak kan gaan, dan moet je dit uiterlijk 24 uur van te voren laten weten. Heb je bijvoorbeeld op een dinsdag om 14:00 uur een afspraak en je kunt niet komen, dan moet je maandag voor 14:00 uur laten weten dat je niet komt. Dit kun je doorgeven aan het secretariaat van de afdeling. Zijn er meerdere mensen betrokken bij jouw behandeling, dan laat Accare aan die mensen weten dat de afspraak niet meer door gaat.

Als jij voor het eerst bij Accare komt, dan is het van belang om je paspoort of identiteitskaart mee te nemen. Accare kan dan zien dat jij degene bent voor wie de afspraak is en is verplicht om je Burger Service Nummer (BSN) in onze administratie vast te leggen. Ook moet je aangeven bij wie je verzekerd bent voor zorg. Neem daarom ook je zorgpasje mee.

7. Wat wordt van jou verwacht als jij in een kliniek verblijft?

Als jij verblijft in een kliniek dan heeft Accare verwachtingen hoe er wordt omgegaan met eigendommen. Bij een verblijf krijg je een eigen kast toegewezen. Medewerkers van Accare mogen alleen in jouw kast kijken onder hele bijzondere omstandigheden.

Ook zijn er huisregels in de kliniek. Die huisregels worden met jou besproken en aan jou meegegeven. Accare verwacht dat jij je houdt aan die huisregels en dat met respect met elkaar wordt omgegaan.

8. Wanneer wordt de behandeling stopgezet?

Er zijn verschillende redenen wanneer de behandeling wordt stopgezet:

- de behandeling is geslaagd;
- de overeenkomst wordt door jou opgezegd;
- de overeenkomst wordt door Accare opgezegd; dit kan alleen met een hele belangrijke reden.
- de behandeling wordt door een andere zorginstelling overgenomen.

In de algemene leveringsvoorwaarden staan meer regels opgesomd wanneer een behandeling kan worden stopgezet. Als je dit wilt lezen, klik op GGZ Algemene leveringsvoorwaarden (hyperlink van maken/opnemen met verwijzing naar de voorwaarden op website van Accare).

9. Wat kan je doen als je niet tevreden bent over jouw behandeling?

Op de website van Accare staat uitgebreid weergegeven wat je kunt doen als je niet tevreden bent. Klik [hier](#).

Kort weergegeven komt het er op neer dat je je ontevredenheid bij je behandelaar kunt aangeven. Als dit niet mogelijk is dan kun je ook iemand vragen om je daarbij te helpen. Ook kun je een formulier invullen en daarmee een officiële klachtenprocedure starten.

Is je schade beneden de €5000,- dan kun je een klacht indienen bij de geschillencommissie.

Voorop staat dat iedereen bij Accare bereid is klachten te bespreken en waar het kan op te lossen. Weet dat de deur open staat!