



Reinier van Arkel

Algemene leveringsvoorwaarden geestelijke gezondheidszorg

1. Overeenkomst en de kleine lettertjes

Als u zorg krijgt van een zorginstelling, maakt u met deze instelling afspraken over deze zorg. Bij die afspraken horen in ieder geval de algemene leveringsvoorwaarden ggz. Dat zijn eigenlijk de kleine lettertjes bij de afspraken die u hebt gemaakt over de behandeling of begeleiding en eventueel verblijf in Reinier van Arkel. In de algemene leveringsvoorwaarden ggz staat niet welke zorg u nodig hebt, maar wel waaraan Reinier van Arkel en ook u zich moeten houden. Naast de voorwaarden geldt natuurlijk wat wettelijk is geregeld.

Kleine lettertjes uitgelegd

De Nederlandse ggz, het Landelijk Platform GGZ, de Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie en Consumentenbond hebben de algemene leveringsvoorwaarden ggz samen opgesteld. Alle zorginstellingen die lid zijn van de Nederlandse ggz, dus ook Reinier van Arkel, houden zich aan deze voorwaarden. U kunt de voorwaarden terugvinden op de website van Reinier van Arkel. Kleine lettertjes zijn moeilijk te lezen. Daarom vindt u hier in het kort wat de voorwaarden regelen.

2. Wanneer gelden de voorwaarden?

De voorwaarden gelden bij (ambulante) behandeling of begeleiding en bij verblijf in Reinier van Arkel. 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.

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. Het kan zijn dat u er bezwaar tegen hebt dat uw behandelaar met uw familie overlegt. Dan spreekt Reinier van Arkel met u af hoe het contact met familie of anderen verloopt.

4. Recht op duidelijke informatie

Het is voor u belangrijk dat u alle informatie krijgt die nodig is om in overleg met de zorgverlener goed te kunnen besluiten welke zorg het beste bij u past. Op de achterzijde van deze algemene leveringsvoorwaarden ggz vindt u welke informatie u van Reinier van Arkel moet krijgen.

5. Toestemming en begin van de zorg

U sluit alleen een overeenkomst met Reinier van Arkel als u dat wilt. U moet daarvoor toestemming geven. Wij kunnen vervolgens pas zorg verlenen als u het eens bent met de zorg: het behandelingsplan (Zorgverzekeringswet) of het zorgplan. 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 dat vervolgens de zorg begint, tenzij u het daar niet mee eens bent. Als u twijfelt, helpen wij u met een second opinion.

6. Zorgdossier

Uw zorgverlener legt alles wat voor u van belang is bij de zorgverlening vast in een zorgdossier. Gedurende de zorg, maar ook na afloop hebt u altijd het recht op inzage van uw zorgdossier.

7. Verantwoorde zorg en veiligheid

Reinier van Arkel moet goede kwaliteit zorg leveren. In de leveringsvoorwaarden staat wat daarmee wordt bedoeld. Het houdt ook in dat wij moeten zorgen voor veiligheid, hygiëne, etc. Daarnaast bepalen de voorwaarden wat er moet gebeuren in noodsituaties.

8. Zorg op afspraak en ketenzorg

Goede informatie over een afspraak is voor u belangrijk. Reinier van Arkel houdt zoveel mogelijk rekening met uw wensen. Het kan zijn dat bij de zorg meerdere zorgverleners zijn betrokken. Wij geven u daar alle informatie over.

9. Afspraak verzetten of afzeggen

Wilt u een afspraak verzetten of afzeggen? Bel dan altijd naar de zorgadministratie via de receptie van Reinier van Arkel: (073) 658 51 11. Doe dit zo snel mogelijk, maar minstens 1 werkdag van tevoren. Zo kunnen we in uw plaats een andere cliënt helpen.

We kijken graag samen met u of een afspraak omgezet kan worden naar een (video-)belafspraak. Lukt dat niet? Dan neemt uw hulpverlener contact met u op voordat we een nieuwe afspraak met u inplannen.

U kunt geen afspraken afzeggen of verzetten via de e-mail.

10. Verplichtingen van de cliënt

Niet alleen Reinier van Arkel 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 de naam en de bereikbaarheidsgegevens door van een contactpersoon, die wij bijvoorbeeld in geval van nood kunnen benaderen. Verder bent u verplicht 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. Indien de zorg bij u thuis plaatsvindt, dient u alle noodzakelijke medewerking te verlenen zodat goede zorg geboden kan worden.

Als de zorg niet binnen de verzekering valt, krijgt u daarvoor een rekening.

11. Verblijf in de zorginstelling

Reinier van Arkel 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 hebt u een eigen kast. Zorgverleners mogen alleen in uw kast kijken

onder heel bijzondere omstandigheden. U vindt deze in de algemene leveringsvoorwaarden.

Tijdens het verblijf zorgen wij 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 is dan noodzakelijk.

Als de behandeling is afgelopen, dan hebt u ook geen recht meer op verblijf.

Het kan zijn dat u tijdelijk afwezig bent, bijvoorbeeld omdat u naar een ziekenhuis moet. Afhankelijk van uw verzekeraar kunt u bij terugkeer weer gebruikmaken van dezelfde ruimte. Dat kan alleen als u voor een kortere periode bent weggeweest. Het kan zijn dat u met verlof mag. Uitsluitend in geval van behandelinhoudelijke overwegingen, vastgelegd in het behandelingsplan, zou het verlaten van de instelling geweigerd kunnen worden. Op uw verzoek houdt Reinier van Arkel bij de maaltijden rekening met uw (geloofs-)overtuiging. Zoals al gezegd, hebben wij een aantal huisregels waaraan u zich moet houden. Zie hiervoor de brochure 'Voor de goede gang van zaken. Huisregels Reinier van Arkel'.

12. 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 Reinier van Arkel dat doet. Voor ons als instelling gelden daarbij bijzondere regels. Zo mogen wij dat doen als de verzekeraar de zorg niet meer financiert. Ook als u zich niet aan de afspraken houdt en wij u daarop herhaaldelijk hebben aangesproken.

In de algemene leveringsvoorwaarden ggz staan nog meer regels voor de opzegging door de zorginstelling.

In alle gevallen is Reinier van Arkel u behulpzaam bij het zoeken naar eventueel andere zorg, huisvesting, het krijgen van een uitkering, enz., voor zover het binnen onze mogelijkheden ligt. Als u overlijdt, dan eindigt de overeenkomst ook. Reinier van Arkel neemt dan onmiddellijk contact op met uw familie of de door u aangegeven contactpersoon.

13. Nieuwe beschikking

Het kan zijn dat u zorg krijgt op grond van een beschikking. Als de geldigheidstermijn van deze beschikking op korte termijn afloopt, maar er blijft toch zorg nodig, dan helpt Reinier van Arkel bij het aanvragen van een nieuwe beschikking. Ook wanneer er geen verantwoorde zorg meer geboden kan worden binnen de grenzen van de beschikking, omdat de aard en de omvang van uw zorg zodanig veranderd zijn, zal Reinier van Arkel ondersteunen bij de aanvraag van een nieuwe beschikking.

13. Klachten en Geschillen

Reinier van Arkel heeft een regeling voor het indienen van klachten en wij zorgen dat u weet hoe u een klacht kunt indienen. Als het gaat om het vergoeden van schade van minder dan € 25.000 dan kunt u naar de Geschillencommissie Zorginstellingen in Den Haag: www.degeschillencommissie.nl.

Meer weten?

Wilt u zelf de algemene voorwaarden ggz lezen, dan kunt u deze opvragen via info@reiniervanarkel.nl of vinden op www.reiniervanarkel.nl

U hebt recht op informatie over:

1. de intake, verdere zorgverlening en, indien van toepassing, verblijf;
2. de relevante cliënten- en familie-organisaties;
3. de cliëntenraad en de familie- en betrokkenenraad;
4. de klachten- en geschillenregeling en de klachtenfunctionaris;
5. de patiëntenvertrouwenspersoon en de familievertrouwenspersoon;
6. de rechtspositie van de patiënt, waaronder ingeval van wilsonbekwaamheid;
7. de huisregels;
8. kosten, eigen bijdrage en betaling voor kosten voor aanvullende diensten;
9. hoe wordt omgegaan met de geldende regeling voor omgang met familie en naastbetrokkenen;
10. de zorginstelling, waaronder ten minste informatie over de bereikbaarheid in geval van nood, de website en informatie over andere relevante instanties in de regio;
11. het gebruik van persoonsgegevens voor wetenschappelijk en statistisch onderzoek en de mogelijkheid dit te weigeren;
12. in hoofdlijnen het beleid ten aanzien van ethische en levensbeschouwelijke vraagstukken waaronder wilsverklaringen, zoals crisiskaart, zelfbindingsverklaring, non-reatimatie en verzoek om euthanasie.
13. de diagnose, de prognose en onzekerheden daarbij;
14. 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 cliënt;
15. de te verwachten gevolgen van de zorg en de neveneffecten (zoals pijn, hinder of sociale gevolgen);
16. de naam van de verantwoordelijke zorgverlener en die van andere betrokken zorgverleners;
17. de ervaring van de betrokken zorgverleners;
18. overige aspecten, zoals de wachttijd en (aanvullende) kosten.



Reinier van Arkel
Locatie Park Voorburg
bezoekadres Parklaan 8
5261 LR Vught
Postadres: Postbus 10150
5260 GB Vught
Reinier van Arkel

Locatie 's-Hertogenbosch
Bezoekadres: Bethaniestraat 2
5211 LJ 's-Hertogenbosch
Postadres: Postbus 70058
5201 DZ 's-Hertogenbosch
Algemeen telefoonnummer (073) 658 51 11

Informatie Reinier van Arkel
Telefoon (073) 658 51 11
info@reiniervanarkel.nl
www.reiniervanarkel.nl

Reinier van Arkel