

Algemene leveringvoorwaarden geestelijke gezondheidszorg

1. Overeenkomst en de *kleine lettertjes*

Als kinderen/jongeren zorg krijgen van Accare dan worden er met Accare afspraken over de zorg en zo nodig verblijf in de instelling gemaakt. Bij die afspraken tussen u, als cliënt, en Accare horen in ieder geval de *algemene leveringsvoorwaarden ggz*. Dat zijn eigenlijk de *kleine lettertjes* bij de afspraken die gemaakt zijn over de behandeling of begeleiding en eventueel verblijf bij Accare. In de algemene leveringsvoorwaarden ggz staat niet welke zorg nodig is, maar wel waar de Accare en de kinderen/jongeren 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, waaronder Accare, houden zich aan deze 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.

3. Recht op duidelijke informatie

Om goede beslissingen te kunnen nemen over onderzoek en behandeling bij Accare is het belangrijk dat kinderen/jongeren en en/of hun wettelijke vertegenwoordiger goede informatie krijgen. In de folder 'Rechten van kinderen en hun ouders' die te vinden is op de website van Accare staat goed uitgelegd wie recht heeft op informatie. Dit is afhankelijk van de leeftijd van de kinderen/jongeren. . U krijgt deze folder ook uitgereikt.

De algemene leveringsvoorwaarden ggz sommen op welke informatie Accare de kinderen/jongeren moet geven.

4. Toestemming en begin van onderzoek en behandeling

Kinderen/jongeren sluiten alleen een overeenkomst met Accare als zij en/of hun wettelijke vertegenwoordiger daarvoor toestemming geven. Wie toestemming moet geven is afhankelijk van de leeftijd van de kinderen/jongeren (zie de folder 'Rechten van kinderen en hun ouders').

5. Zorgdossier

Accare legt alles wat voor de behandeling van belang is vast in het Elektronisch Patiënten Dossier.

6. Verantwoorde zorg en veiligheid

Accare 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

Indien een afspraak niet door kan gaan moet dat uiterlijk 24 uur van tevoren worden doorgegeven aan het secretariaat van de afdeling. Als er bij de zorg meerdere zorgverleners betrokken zijn wordt dat door Accare doorgegeven aan de andere zorgverleners.

9. Verplichtingen van de kinderen/jongeren.

Accare is verplicht om het Burger Service Nummer in de administratie op te nemen. Bij het eerste bezoek zal Accare aan de kinderen/jongeren vragen om zich te legitimeren met een paspoort/identiteitskaart of bijschrijving op het paspoort van één van de ouders. Ook moet aangegeven worden bij welke zorgverzekeraar het kind/jongere is verzekerd.

10. Verblijf in de zorginstelling

Door Accare is beleid geformuleerd ten aanzien van het omgaan met eigendommen van kinderen/jongeren die in de kliniek verblijven of dagklinisch zijn opgenomen.

In de meeste gevallen heeft het kind/jongere een eigen kast. Medewerkers van Accare mogen alleen in de kast kijken onder heel bijzondere omstandigheden. Deze omstandigheden zijn opgenomen in de algemene leveringsvoorwaarden.

Accare heeft een aantal huisregels opgesteld die bij verblijf in de kliniek aan kind/jongere en wettelijke vertegenwoordigers worden uitgereikt.

11. Ontslag uit de instelling, einde overeenkomst en nazorg

De behandelingsovereenkomst over de zorg en eventueel verblijf eindigt als het kind/jongere naar een andere zorginstelling wordt overgeplaatst, als kind/jongere en/of wettelijke vertegenwoordiger de overeenkomst opzegt of als de zorginstelling dat doet. Eenzijdige opzegging door Accare kan alleen op grond van gewichtige redenen.

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

12. Klachten en Geschillen

Accare heeft een regeling voor het indienen van klachten wanneer iemand niet tevreden is over zijn of haar behandeling. Eerst kan contact opgenomen worden met de eigen behandelaar. Indien men niet tot een oplossing komt kan een klacht ingediend worden met het klachtenformulier op www.accare.nl.

Ook bestaat de mogelijkheid om een klacht voor te leggen aan de clusterleiding, de divisiedirectie of de Raad van Bestuur. Accare heeft een onafhankelijke klachtencommissie, die de klacht onderzoekt en daarover een uitspraak doet. De klachtencommissie kan ook bemiddelen om tot een oplossing te komen.

Als het gaat om het vergoeden van schade van minder dan € 5.000 kan de Geschillencommissie Zorginstellingen in Den Haag worden ingeschakeld: www.degeschillencommissie.nl.