



# Algemene leveringsvoorwaarden De Kreek premiumzorg GGZ

## 1. Overeenkomst en de kleine lettertjes

Als u zorg krijgt van De Kreek Premiumzorg GGZ, maakt u met deze instelling afspraken over de zorg. Bij die afspraken horen in ieder geval *de algemene leveringsvoorwaarden De Kreek Premiumzorg GGZ*. Dat zijn eigenlijk de kleine lettertjes bij de afspraken die u heeft gemaakt over de behandeling of begeleiding.

In de algemene leveringsvoorwaarden van De Kreek Premiumzorg 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.

## 2. Wanneer gelden de voorwaarden?

De voorwaarden gelden bij (ambulante) behandeling of begeleiding. Daarbij is het steeds wel zo, dat de voorwaarden gelden voor zover dat mogelijk is.

## 3. Familie en naastbetrokkene(n)

Bij individuele behandelingen worden partner of naasten betrokken waar gevraagd of nodig geacht wordt door u of de behandelaar. Dit uiteraard met inachtneming van het wettelijk beroepsgeheim.

## 4. 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 wil hebben.

U heeft recht op informatie over:

1. de intake en verdere zorgverlening
2. de cliëntenraad
3. de klachten- en geschillenregeling;
4. de rechtspositie van de client
5. vergoeding van de behandeling en eigen risico
6. de zorginstelling, waaronder ten minste informatie over de bereikbaarheid in geval van nood en de eventuele website en informatie over andere relevante instanties in de regio;
7. de diagnose, de prognose en onzekerheden daarbij;
8. 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 client
9. de te verwachten gevolgen van de zorg en de neveneffecten (zoals pijn, hinder of sociale gevolgen);
10. de naam van de verantwoordelijke zorgverlener en die van andere betrokken zorgverleners;
11. de ervaring van de betrokken zorgverleners;
12. overige aspecten, zoals de wachttijd



## **5. Toestemming en begin van de zorg**

U sluit alleen een overeenkomst met onze zorginstelling 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 behandelingsplan (Zorgverzekeringswet). Dat kan mondeling. In de praktijk zal het zo zijn, dat uw zorgverlener met u bespreekt wat er gaat gebeuren en vervolgens de zorg begint, tenzij u het daar niet mee eens bent.

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

## **6. Zorgdossier**

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

## **7. Verantwoorde zorg en veiligheid**

De zorginstelling moet goede kwaliteit zorg leveren. In het kwaliteitsstatuut staat wat daarmee wordt bedoeld.

## **8. 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.

## **9. Goed Cliëntschap**

1. Elke cliënt legitimeert zich voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst op verzoek van De Kreek Premiumzorg GGZ met een wettelijk erkend, geldig legitimatiebewijs en is verzekerd bij een zorgverzekeraar. Middels de uitvoer van een WID-controle worden de verzekeringsgegevens gecontroleerd en opgeslagen. Kan de cliënt desgevraagd een dergelijk legitimatiebewijs niet tonen of blijkt de cliënt na WID-controle niet verzekerd, dan is De Kreek Premiumzorg GGZ gerechtigd de uitvoering van de overeenkomst niet te starten totdat de cliënt de noodzakelijke gegevens heeft overlegd, tenzij onmiddellijke behandeling noodzakelijk is.

2. Vóór aanvang van de zorg geeft de cliënt op verzoek van De Kreek Premiumzorg GGZ de naam en de bereikbaarheidsgegevens op van een contactpersoon, bij voorkeur zijn vertegenwoordiger.

3. De cliënt houdt zich aan de huisregels en onthoudt zich naar beste kunnen van gedrag dat risico oplevert voor de veiligheid van mensen binnen De Kreek Premiumzorg GGZ.

4. De cliënt werkt mee aan instructies en maatregelen van De Kreek Premiumzorg GGZ gericht op de (brand)veiligheid.

5. De cliënt dient zelf de nodige zorg in acht te nemen om schade aan of vermissing van zijn eigendommen te voorkomen.



6. De cliënt geeft De Kreek Premiumzorg GGZ, mede naar aanleiding van diens vragen, naar beste weten de inlichtingen en de medewerking die deze redelijkerwijs voor het uitvoeren van de overeenkomst nodig heeft.

7. Wanneer zich tussentijds wijzigingen voordoen in de situatie van de cliënt die kunnen leiden tot verandering van (de omvang van) de te leveren zorg, is de cliënt gehouden de instelling daarvan zo spoedig mogelijk in kennis te stellen.

8. De cliënt die bij De Kreek Premiumzorg GGZ op een wachtlijst staat en gedurende de wachttijd de zorg laat uitvoeren door een andere zorginstelling, meldt dit aan De Kreek Premiumzorg GGZ zodra hij met de andere zorginstelling is overeengekomen dat de zorg daar zal plaatsvinden.

#### **10. Einde overeenkomst en nazorg**

De overeenkomst over de zorg eindigt als u naar een andere zorginstelling wordt verwezen, als u de overeenkomst opzegt of als de zorginstelling dat doet. Voor de zorginstelling 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.

#### **11. Klachten en Geschillen**

De zorginstelling heeft een regeling voor het indienen van klachten deze kan u terugvinden op de website [www.dekreekpremiumzorg.nl](http://www.dekreekpremiumzorg.nl)

**Meer weten?** Wij adviseren u onze website te raadplegen, hierop kan u alle informatie vinden betreffende ons zorgaanbod, afspraken en contactinformatie.