

Het indienen van klachten

U kunt een klacht indienen als u niet tevreden bent over besluiten met betrekking tot uw behandeling en over gedragingen van medewerkers. Zie hiervoor de brochure 'Signalen en klachten' en de websites.

De patiëntenvertrouwenspersoon

Cliënten die opgenomen zijn, kunnen steun en advies vragen aan de patiëntenvertrouwenspersoon (PVP). Bent u niet opgenomen, dan kunt u de PVP bereiken via de pvp-helppesdesk, 0900 - 444 8888 (€0,10 per minuut), of via email: helppesdesk@pvp.nl

De familievertrouwenspersoon en naastbetrokkenenraad

De familievertrouwenspersoon is er voor familieleden en direct betrokkenen van cliënten. Hij/zij kan u bijvoorbeeld informatie geven over de geestelijke gezondheidszorg of adviseren bij en ondersteunen in gesprekken met hulpverleners. Belt u met 06 - 110 531 78.

De Naastbetrokkenenraad behartigt de collectieve belangen van familie en vrienden van cliënten. U kunt de Naastbetrokkenenraad bereiken via: naastbetrokkenenraad@arkin.nl of telefoonnummer 020 - 590 4095.

De cliëntenraad

De cliëntenraad behartigt de gemeenschappelijke belangen en geeft vorm en inhoud aan de medezeggenschap van cliënten. De cliëntenraad van Arkin vervult zijn taak in het kader van de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen en vertegenwoordigt onze cliënten. Jellinek, PuntP, Novarum en Psydon zijn onderdeel van Arkin. Het telefoonnummer van de cliëntenraad is 020 - 590 44 54. Meer informatie vindt u op www.clientenraadarkin.nl

Uitgebreide informatie over de rechten en plichten van onze cliënten vindt u op de websites jellinek.nl, puntp.nl, novarum.nl en psydon.nl. U kunt uw vraag of suggestie ook mailen aan kwaliteit@puntp.nl

Oktober 2010

Rechten & plichten

RONDOM UW BEHANDELING

Informatie voor cliënten, familie
en naastbetrokkenen



Jellinek



PuntP



novarum



psydon

onderdelen van Arkin

Uw rechten en plichten in het kort

Als cliënt heeft u bepaalde rechten en plichten die te maken hebben met uw behandeling. Zo heeft u bijvoorbeeld recht op informatie, op privacy en op geheimhouding. Die rechten en plichten zijn vastgelegd in wetten zoals de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO). In deze brochure vatten wij de belangrijkste informatie voor u samen. Uitgebreide informatie treft u op de websites van de verschillende onderdelen. Zie pag. 4 van deze brochure.

De behandeling

Voor een goede behandeling is het belangrijk uw hulpverlener zo goed en volledig mogelijk in te lichten over uw problemen. De hulpverlener doet al het mogelijke om uw behandeling zo goed mogelijk te laten verlopen. Van uw kant verwacht de hulpverlener dat u alle medewerking verleent die nodig is.

De behandelovereenkomst

Zodra u in behandeling komt, maakt uw hulpverlener samen met u een behandelplan. De afspraken hierover worden vastgelegd in een behandelovereenkomst. Hierin staat wat uw problemen zijn, welke behandeling wij u kunnen bieden en wat u daarvan kunt verwachten.

Toestemming voor de behandeling

U kunt alleen behandeld worden als u daarvoor toestemming geeft.

Toestemming kunt u pas geven als u precies weet:

- Wat er met u aan de hand is;
- Wat de behandeling inhoudt;
- Welke risico's de behandeling eventueel heeft;
- Welke andere behandelmogelijkheden er zijn;
- Wat de verwachte duur van de behandeling is;
- Wat de termijn is waarin de resultaten van de behandeling worden geëvalueerd.

U mag een behandeling weigeren. Ook is het mogelijk om een gegeven toestemming na verloop van tijd weer in te trekken, bijvoorbeeld als u toch niet tevreden bent over de behandeling.

Recht op informatie

Uw hulpverlener moet u in begrijpelijke taal uitleggen welke behandelmogelijkheden er zijn en welke behandelvormen het beste bij u passen. U krijgt uitleg over de gevolgen en de risico's van de behandeling, bijvoorbeeld over bijwerkingen van medicijnen. De hulpverlener vertelt u ook wat hij van de behandeling verwacht.

U heeft ook recht op het oordeel van een arts die u zelf kunt kiezen, de zogenaamde 'second opinion'.

Uw gegevens worden in uw cliëntendossier bewaard. Hierin staan uw behandelplan, brieven aan uw huisarts etc. Alle gegevens over uw behandeling worden vertrouwelijk behandeld. Alleen uzelf en hulpverleners die rechtstreeks bij uw behandeling betrokken zijn, mogen het dossier inzien.

Al onze medewerkers hebben een geheimhoudingsplicht. Uw hulpverlener mag alleen informatie over u verstrekken aan de leden van het behandelteam. Wij informeren wel uw huisarts over uw behandeling. Deze ontvangt na afsluiting van de behandeling bericht hiervan, tenzij u hier uitdrukkelijk bezwaar tegen maakt. Aan anderen wordt geen informatie gegeven, tenzij u hiermee instemt.

Inzage en afschrift uit het dossier

U heeft recht om te weten wat er over u in het dossier staat. U kunt uw dossier samen met uw hulpverlener inzien. Voor cliënten jonger dan 16 jaar geldt dat de ouders of de wettelijke vertegenwoordigers ook recht op inzage hebben.

U kunt om kopieën vragen van uw dossier, of van delen daarvan. Wij vragen hiervoor een kleine vergoeding.

Rechten van minderjarige cliënten

Als een cliënt jonger is dan 12 jaar, worden de ouders of voogd nauw bij de behandeling betrokken. Bij een kind van die leeftijd zijn de ouders bevoegd om beslissingen te nemen met betrekking tot de behandeling. Aan jonge kinderen moet wel op een begrijpelijke manier worden verteld wat er gaat gebeuren. Als de leeftijd van de cliënt tussen de 12 en 16 jaar ligt, weegt de mening van ouders en kind even zwaar. Indien het kind de behandeling weloverwogen wenselijk acht, dan geeft de behandelaar daar gehoor aan. In de WGBO worden kinderen vanaf 16 jaar gelijk gesteld met volwassenen.

Plichten van de cliënt

Voor een goed behandelresultaat is uw medewerking uiteraard heel belangrijk.

Daarom is het belangrijk dat:

- u zich gedraagt volgens algemeen gebruikelijke gedragsnormen.
- als u een keer verhinderd bent voor een afspraak, u dit dan tijdig, minimaal 24 uur van tevoren, laat weten aan uw behandelaar. Bij te laat afzeggen of niet komen opdagen, zijn wij genoodzaakt de kosten van de afspraak in rekening te brengen. Ook de behandelaar moet u tijdig laten weten als een afspraak met u niet door kan gaan.