

Cliëntenrechten: Algemene rechten in de GGZ

Informatie voor patiënten

Wat zijn cliëntenrechten?

Als u in behandeling komt bij een instelling voor Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ), treedt een aantal regels in werking waaraan u en uw behandelaar moeten voldoen. Er bestaan algemene rechten en specifieke rechten. Laatstgenoemde kunnen per instelling verschillen. Ze zijn vaak vastgelegd in de Algemene Voorwaarden. Veel algemene rechten zijn wettelijk vastgelegd. Ze worden hier behandeld.

De algemene rechten voor cliënten beslaan de volgende onderwerpen:

- Recht op een behandeling en een duidelijk behandelplan;
- Informatie;
- Inzage dossier;
- Privacy;
- Inspraak;
- Plichten van cliënten;
- Wanneer kunnen uw rechten worden beperkt.

Recht op een behandeling en een duidelijk behandelplan

Alleen met uw toestemming kan een hulpverlener u behandelen. Dat hoeft niet schriftelijk, ook mondelinge toestemming telt. Ook kan een hulpverlener ervan uitgaan dat u uw toestemming stilzwijgend geeft. Dat kan bijvoorbeeld blijken uit uw gedrag. Is een behandeling eenmaal begonnen, dan hoeft een hulpverlener niet meer voor elk onderdeel apart uw toestemming te vragen.

U kunt uw toestemming altijd weer intrekken. U bent vrij om de behandeling op elk moment te beëindigen.

Dat u recht heeft op behandeling en begeleiding betekent niet dat u altijd direct in behandeling kunt komen (denk bijvoorbeeld aan de wachtlijsten).

Als u in behandeling komt dan:

- mag niemand zonder uw toestemming aan uw lichaam komen of u behandelen. Uitzondering is een acute noodsituatie.
- heeft u recht op een vertrouwensrelatie met uw hulpverlener, waarbinnen deze u met respect behandelt en serieus neemt.
- kunt u aanspraak maken op voldoende aandacht (regelmatige gesprekken) van hulpverleners. Dit gebeurt volgens het vastgelegde behandelplan, waarmee u schriftelijk of mondeling heeft ingestemd.
- kunt u aandringen op een andere hulpverlener als u geen vertrouwen heeft in uw huidige hulpverlener.
- hebben minderjarigen vanaf 16 jaar en volwassenen het recht om in principe volledig zelf over de behandeling te beslissen.
- moet de behandelaar antwoord geven op uw vragen.
- heeft u het recht (overigens vaak op eigen kosten) een tweede behandelaar om advies te vragen (second opinion).
- mag een behandelaar geen seksuele relatie met u aangaan. Ook niet als u het initiatief neemt.

Behandelplan

Afspraken over de behandeling worden vastgelegd in het behandelplan en met de cliënt doorgesproken. Binnen redelijke tijd moet het behandelplan er zijn. U kunt een kopie vragen, zodat u de tijd heeft om het plan door te lezen en erover na te denken. De behandeling begint pas als u ermee heeft ingestemd.

Tegen de hulpverlener mag u zeggen wat u niet bevalt aan het plan. Misschien zijn er alternatieven. Wanneer u samen niet tot overeenstemming kunt komen, kan dat ertoe leiden dat de behandeling stopt.

Het behandelplan wordt geregeld besproken en eventueel bijgesteld. De behandelaar mag het plan niet zomaar wijzigen. Voor een verandering is uw toestemming nodig.

Informatie

De cliënt heeft recht op goede informatie over de therapie of behandeling die wordt aangeboden. Alleen met voldoende informatie kunt u meedenken en meebeslissen over de behandeling en het behandelplan. De wet schrijft dit ook voor: u beslist samen met de hulpverlener wat er gaat gebeuren. De hulpverlener hoort u daarom in begrijpelijke woorden te informeren over bijvoorbeeld:

- aard van de problematiek of diagnose;
- behandel mogelijkheden;
- doel van de behandeling;
- hoe lang de behandeling duurt;
- werking en eventuele bijwerkingen van voorgeschreven medicatie.

In de wet staan geen uitgewerkte regels over hoe de hulpverlener u moet informeren. Goede informatie is een kwestie van afstemming tussen behandelaar en cliënt. Mocht u niet willen weten wat er aan de hand is of gaat gebeuren, dan kunt u de hulpverlener vragen de meest belangrijke dingen te vertellen en de rest maar even te laten rusten.

Wanneer iets niet duidelijk is, kunt u de hulpverlener altijd om uitleg vragen. U kunt vragen of de informatie voor u op papier wordt gezet, zodat u deze thuis kunt nalezen.

Inzage dossier

U heeft zondermeer recht uw gegevens (dossier) in te zien. In het dossier worden gegevens vastgelegd, zoals resultaten van medisch onderzoek, verslagen van observaties, het behandelingsplan, verslagen van gesprekken, enzovoort.

U heeft het recht aantoonbare fouten in uw dossier te corrigeren. Ook mag u het dossier aanvullen met uw mening. De verantwoordelijke hulpverlener mag eisen dat het dossier onder toezicht wordt ingezien, als hij dat wenselijk acht.

U heeft echter het recht om tegen kostenvergoeding (maximaal 10 euro) fotokopieën van uw dossier te maken, zodat u het op uw gemak kunt doorlezen.

Gegevens in uw dossier van anderen mag u niet inzien; bijvoorbeeld als uw partner of familie met uw hulpverlener heeft gesproken. Die gegevens worden tijdelijk uit het dossier verwijderd of afgeplakt. Ook mag de behandelaar werkaantekeningen verwijderen.

U heeft recht op geheimhouding van uw gegevens. Mensen die niet direct bij uw behandeling betrokken zijn, mogen uw dossier niet inzien; tenzij u daar schriftelijk toestemming voor geeft. De Inspectie voor de Geestelijke Gezondheidszorg mag uw dossier wel inzien, maar vraagt u gewoonlijk eerst om toestemming.

De hulpverlener bewaart het dossier minstens 15 jaar. U kunt hem vragen om gegevens eerder te vernietigen. Een instelling heeft het recht vernietiging te weigeren, ondermeer als zij de gegevens uit uw dossier nodig heeft voor verdere behandeling.

Privacy

Elke instelling moet een privacyreglement hebben. Uw rechten en hoe met uw gegevens wordt omgegaan, staan hierin vermeld. U kunt een exemplaar aanvragen of laten voorlezen, zodat u weet wat uw rechten zijn.

Er mag zonder uw toestemming geen mondelinge informatie over u worden doorgespeeld aan andere instellingen of mensen, ook niet in geval van nazorg. U kunt uw toestemming geven door een verklaring te ondertekenen. Uw medische gegevens zijn beschermd door de geheimhoudingsplicht die uw hulpverlener heeft. Er mogen zonder uw (schriftelijke) toestemming geen beeld- of geluidsopnamen van u worden gemaakt. Geeft u toestemming, dan heeft u recht het resultaat te zien of te horen. De opname moet bij het eerstvolgende contact gewist worden, tenzij u anders heeft afgesproken. Ook mag er zonder uw toestemming geen 'one-way screen' (een spiegel van waarachter men de cliënt ongezien kan observeren) worden toegepast. U kunt tevens eisen dat de behandeling plaatsvindt zonder 'derden', zoals behandelaren in opleiding en stagiaires.

Familieleden en/of contactpersonen hebben alleen recht op informatie en overleg over de behandeling en de verzorging als u daarmee instemt of als u zelf niet kunt beslissen.

Inspraak

Elke GGZ-instelling moet een patiënten-, cliënten-, bewoners- of familieraad mogelijk maken. Deze raden zijn in het leven geroepen om de positie van de cliënten in de instellingen te verbeteren en toe te zien op de naleving van de rechten van cliënten. Zij hebben inspraak- en adviesrecht bij beleidsmatige aangelegenheden. Het is veelal mogelijk om zelf zitting te nemen in de cliëntenraad.

Plichten van cliënten

Naast rechten hebben cliënten ook plichten.

- U moet de behandelaar zo goed en volledig mogelijk informeren over uw problemen en eerdere hulpverlening, meewerken aan de behandeling en de adviezen van de hulpverlener opvolgen.
 - U dient op de gemaakte afspraken te verschijnen of die op tijd af te zeggen.
 - U dient zich aan de huisregels van MoleMann Mental Health te houden.
- Deze regels zijn ingesteld om u zo goed mogelijk te kunnen helpen.

Wanneer kunnen uw rechten worden beperkt

Er worden u rechten ontnomen als de rechter u tijdelijk of voorgoed onder bewind of onder curatele stelt. Onder bewind betekent dat u niet zelf kunt beschikken over uw uitkering, inkomen of vermogen. Curatele gaat verder: alle beslissingen (onder meer over behandeling, woonplaats, geld) neemt de curator.

Adressen en telefoonnummers

- Nederlandse Patiënten Consumenten Federatie, Postbus 1539, 3500 BM Utrecht, Churchilllaan 11-6e etage, 3527 GV Utrecht. Tel.: 030-297 03 03, fax: 030-297 06 06. www.npcf.nl

Het NCPF geeft onder meer brochures uit over cliëntenrecht, met titels als Uw rechten als patiënt (WGBO), Een tweede mening (second opinion) en Informatie en toestemming (informed consent).

- Cliënten Belangen Bureau, Papeterspad 56, 3311 WT Dordrecht. Tel.: 078-613 25 07. www.clientenbelangenbureau.nl

- Landelijk informatie- en adviesnummer: 0900-4448888 (op werkdagen 10.00-16.00 uur)

- Pandora (belangenvereniging van mensen met psychische/psychiatrische problemen), Postbus 75622, 1070 AP Amsterdam. Tel.: 020-685 11 71.

- Bureaus voor rechtshulp, landelijk nummer: 070-356 06 20.

- Inspectie van de Geestelijke Gezondheidszorg, de regionale adressen kunt u schriftelijk aanvragen bij Hoofdinspectie voor de Gezondheidszorg, Postbus 5850, 2280 HW Rijswijk.

- SOS Telefonische Hulpdienst: 0900-0767.

Restrictie

Omwille van de leesbaarheid is alleen informatie opgenomen die van toepassing is op ambulante zorgverlening, aangezien MoleMann Mental Health momenteel alleen deze vorm van zorg biedt.

De informatie in deze brochure is een selectie uit de informatie die over de algemene rechten van cliënten beschikbaar is. MoleMann Mental Health is niet aansprakelijk voor inhoudelijke fouten of hiaten in deze brochure, of voor de inhoud van de aanbevolen informatie(sites).

MoleMann Mental Health

Voor nadere informatie omtrent de werkwijze van MoleMann Mental Health, onze openingstijden en andere relevante informatie kunt u terecht op onze website: www.molemann.nl.

Voor een persoonlijk gesprek kunt u een afspraak maken met een van onze medewerkers.