

## **Samenvatting Algemene Voorwaarden voor zorg met en zonder verblijf.**

### **Wat zijn algemene voorwaarden?**

De algemene voorwaarden voor zorg met en zonder verblijf regelen de rechten en plichten voor uw zorgaanbieder en uzelf. Voor aanvang van de zorg ontvangt u van Vivantes Zorggroep de uitgebreide brochure. Onderstaand vindt u een korte samenvatting hiervan.

### **Wie hebben de algemene voorwaarden gemaakt?**

De Algemene Voorwaarden zijn gemaakt door organisaties van zorgaanbieders en cliënten samen. Dat zijn: ActiZ, BTN, Consumentenbond, LOC Zeggenschap in Zorg en NPCF.

### **Wie gebruiken de Algemene Voorwaarden?**

Vivantes Zorggroep is lid van ActiZ en gebruikt de algemene voorwaarden voor zorg met en zonder verblijf. Deze voorwaarden gelden voor alle cliënten van Vivantes Zorggroep.

### **Kan ik zelf afspraken maken over de zorg?**

U sluit met Vivantes Zorggroep een overeenkomst. Daarin staat wat voor soort zorg u krijgt en hoeveel. Maar u kunt daarnaast ook nog zelf extra afspraken maken met de zorgaanbieder. Deze komen in een aparte overeenkomst te staan. Bijvoorbeeld als u extra diensten koopt. De afspraken in de overeenkomsten zijn afgeleid van de algemene voorwaarden. Daarnaast is er nog het zorgleefplan waarin verder is uitgewerkt hoe de zorg in uw dagelijkse leven wordt geïntegreerd.

### **Wat zijn uw rechten als cliënt?**

De Algemene Voorwaarden geven u als cliënt veel rechten. Hieronder leest u de belangrijkste:

- U krijgt goede informatie over de zorg die de zorgaanbieder u kan geven. Deze informatie krijgt u op papier, mondeling of via de website.
- U krijgt ook informatie over wat de zorginstelling vanuit de zorgverzekering betaalt en wat u zelf extra kunt kopen. U kunt zelf kiezen of u extra diensten wilt kopen. Dat bent u niet verplicht.
- De zorgaanbieder vertelt u hoe hij met medicijnen omgaat.
- De zorgaanbieder vertelt u hoe hij met uw vertrouwelijke gegevens omgaat.
- U heeft recht op veilige zorg en veilige hulpmiddelen.
- Krijgt u van meer mensen of organisaties zorg dan zorgt de zorgaanbieder ervoor dat ze allemaal weten hoe het met u gaat en dat voor u altijd duidelijk is wie waarvoor verantwoordelijk is.

Begrijpt u niet helemaal wat uw rechten zijn? U kunt de zorgaanbieder altijd om uitleg vragen.

### **Wat zijn uw plichten als cliënt?**

U heeft niet alleen rechten. U heeft ook een aantal plichten. De belangrijkste zijn:

- U moet de zorgaanbieder informatie geven over onder andere uw gezondheid en de medicijnen die u gebruikt.

- U moet zich aan de huisregels houden.
- U moet uw rekeningen op tijd betalen.
- U moet zorgen dat zorgverleners veilig hun werk kunnen doen.

### **Hoe lang kan ik zorg krijgen?**

Om zorg te krijgen heeft u een soort toegangsbewijs nodig: het indicatiebesluit van het Centrum Indicatiestelling Zorg (CIZ). Voor u zorg krijgt moet u dit indicatiebesluit hebben of aangevraagd hebben. Op het indicatiebesluit staat hoe lang u zorg kunt krijgen. Wanneer u revalidatie krijgt na bijvoorbeeld een operatie dan is het niet altijd nodig zorg te ontvangen tot het einde van de indicatie. De zorgaanbieder geeft u op tijd informatie wanneer de zorg stopt.

Heeft u op het moment dat de indicatie eindigt nog steeds zorg nodig of heeft u meer zorg nodig dan kan de zorgaanbieder u helpen bij het aanvragen van een nieuwe en/of een vervolgindicatie. Hoe dat werkt staat in de Algemene Voorwaarden.

### **Mag de zorgaanbieder met de zorg stoppen?**

De zorgaanbieder mag niet zomaar stoppen met de zorg. In de Algemene Voorwaarden staat wanneer de zorgaanbieder wel met de zorg mag stoppen. Bijvoorbeeld als de zorgaanbieder de zorg die u nodig heeft niet mag leveren. Maar ook dan mag de zorgaanbieder de zorg niet zomaar stoppen. Hij moet ervoor zorgen dat u niet in de problemen komt. Bijvoorbeeld door u te helpen met het zoeken naar een andere oplossing. Of naar een andere zorgaanbieder, die u de zorg wel kan bieden. De oude zorgaanbieder moet, als u dat goed vindt, al uw gegevens aan de nieuwe zorgaanbieder geven.

### **Wat kunt u doen als u een klacht heeft?**

Vindt u dat de zorgaanbieder niet doet wat er is afgesproken of voelt u zich niet juist behandeld? Dan kunt u een klacht indienen. In de Algemene Voorwaarden leest u hoe het klagen precies werkt.

De Algemene Voorwaarden voor zorg met en zonder verblijf zijn gemaakt in overleg tussen organisaties van zorgaanbieders Actiz en BTN en de consumenten-cliëntenorganisaties, Consumentenbond, LOC zeggenschap in zorg en NPCF, in het kader van de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg van de SER.

Actiz [www.actiz.nl](http://www.actiz.nl) (030) 273 93 93

BTN [www.branchebelang-thuiszorg.nl](http://www.branchebelang-thuiszorg.nl) ( 0162) 46 00 77

Consumentenbond [www.consumentenbond.nl](http://www.consumentenbond.nl) (070) 445 45 45

LOC Zeggenschap in Zorg [www.loc.nl](http://www.loc.nl) (030) 284 32 00

NPCF [www.npcf.nl](http://www.npcf.nl) (030) 297 03 03

[http://www.cvz.nl/binaries/live/cvzinternet/hst\\_content/nl/documenten/publieksbrochures/rechten-in-een-awbz-instelling-2011.pdf](http://www.cvz.nl/binaries/live/cvzinternet/hst_content/nl/documenten/publieksbrochures/rechten-in-een-awbz-instelling-2011.pdf)