

# Algemene voorwaarden

## PSF Verslavingszorg

### Artikel 1 Algemene Voorwaarden

De Algemene Voorwaarden van PSFV maken integraal onderdeel uit van de overeenkomst die PSFV met individuele cliënten sluit. De Algemene Voorwaarden, de klachtenregeling en de behandelovereenkomst worden aan de cliënt, tezamen met eventuele overige documentatie afhankelijk van de wens van de betrokkene, voorafgaand aan het tot stand komen van de overeenkomst (digitaal) beschikbaar gesteld. Desgewenst wordt een mondelinge toelichting dan wel een samenvatting gegeven.

### Artikel 2 De totstandkoming van een overeenkomst

1. Een overeenkomst tussen cliënt en PSFV komt uitsluitend tot stand indien cliënt zich met een zorgvraag tot PSFV wendt en daarmee om een zodanige overeenkomst verzoekt. Bij het aangaan van de overeenkomst en het beantwoorden van de zorgvraag houdt PSFV rekening met:
  2. De zorgvraag van cliënt en het reeds aanwezige hulpaanbod, dat is de bij PSFV aanwezige expertise waardoor de zorgvraag volgens de professionele normen kan worden beantwoord:
    - Cliënt heeft zich kunnen identificeren met een document als bedoeld in de Wet op de identificatieplicht;
    - De exclusiecriteria die PSFV hanteert waaronder in elk geval begrepen: zwakbegaafdheid, antisociaal gedrag, psychotische symptomen, ernstig suïcidedreiging, dreiging tot acting out gedrag en leeftijd minimaal 18 jaar of ouder;
    - Cliënt heeft een verzekering conform de Zorgverzekeringswet of er is sprake van een andere financiering uit openbare middelen, dan wel door eigen middelen van cliënt of financiering door de werkgever van de cliënt en cliënt heeft tijdig de eigen bijdrage voldaan.
  3. Indien PSFV meent dat de cliënt behandeld dient te worden, maar dat PSFV dit niet of niet tijdig genoeg kan bieden, zal PSFV verwijzen naar een of meer andere instellingen of behandelaren en er binnen redelijke grenzen actief toe bijdragen dat de behandeling daar kan worden gegeven.

### Artikel 3 Toegankelijkheid van onderzoek en/of behandeling

1. Voor onderzoek en/of behandeling door PSFV is in beginsel een verwijzing noodzakelijk. Deze verwijzing moet een schriftelijke verklaring van een erkende verwijzer zijn. Dit bewijs van verwijzing dient in het bezit van PSFV te zijn bij aanvang van de daadwerkelijke behandeling of het daarmee verband houdende onderzoek.
2. Cliënten kunnen zichzelf ook rechtstreeks aanmelden zonder in bezit te zijn van een verwijzing die aan de eisen van de zorgverzekeraar voldoet. De zorgverzekeraar kan de cliënt dan weigeren (een deel van) de behandeling te vergoeden. De kosten komen dan volledig voor rekening van de cliënt.

### Artikel 4. De behandelingsovereenkomst

1. De intakefase wordt afgerond met de behandelingsovereenkomst. In deze overeenkomst wordt onder meer het behandelplan opgenomen met in elk geval de volgende onderwerpen:

- de diagnose;
- de doelstelling;
- de toe te passen behandelingen/therapieën en/of de mate van coaching;
- wanneer het behandelplan wordt geëvalueerd en hoe het al of niet halen van de doelstellingen wordt bepaald;
- de naam van de behandelaar.

2. De behandelingsovereenkomst dient zowel door cliënt als door behandelaar ondertekend te worden.
3. Cliënt krijgt van de behandelingsovereenkomst een exemplaar; het andere exemplaar wordt aan het elektronisch dossier van cliënt toegevoegd.
4. De behandelingsovereenkomst wordt voor een bepaalde periode vastgesteld. Deze periode is afhankelijk van de gestelde diagnose en de te verwachten ontwikkeling van cliënt. De behandeldoelen worden regelmatig door behandelaar met cliënt geëvalueerd en zo nodig aangepast. Zowel cliënt als behandelaar kan om een evaluatie verzoeken.

### Artikel 5. Beëindiging van de overeenkomst

1. De overeenkomst eindigt van rechtswege indien de doelen gesteld in de behandelingsovereenkomst zijn bereikt en met het langer voortduren van de overeenkomst geen redelijk zorgdoel meer wordt gediend of de overeenkomst eindigt met wederzijds goedvinden.
2. De overeenkomst kan te allen tijde door cliënt worden opgezegd.
3. PSFV is gerechtigd de overeenkomst op te zeggen indien:
  - de financiering voor de behandeling komt te ontbreken. PSFV gaat hier evenwel niet toe over indien PSFV meent dat het stopzetten van de behandeling op dat moment onverantwoord is, omdat sprake is van noodzakelijke zorg;
  - cliënt herhaaldelijk diens verantwoordelijkheden uit de overeenkomst niet nakomt, daarop is aangesproken maar diens gedrag niet verandert, en dit heeft geleid tot een zodanige situatie dat het langer voort duren van de overeenkomst in redelijkheid niet langer van PSFV kan worden gevergd;
  - cliënt zodanig ernstige strafbare feiten begaat dat het voortduren van de overeenkomst niet langer in redelijkheid van PSFV kan worden verwacht.
4. Bij het beëindigen van de overeenkomst zal PSFV nazorg en/of toezicht voor cliënt organiseren, voor zover dat gezien diens omstandigheden en de aard van de problematiek gewenst is.
5. Indien de overeenkomst gepaard ging met een opname, wordt de familie of een aangewezen contactpersoon van het ontslag van cliënt op de hoogte gesteld mits de cliënt daarmee instemt, indien mogelijk voor diens daadwerkelijke vertrek.

#### Artikel 6. Dossier

1. Cliënt heeft recht op inzage en afschrift van het eigen dossier. Cliënt heeft ook het recht de eigen zienswijze aan het dossier toe te voegen. Desgewenst kunnen eventuele feitelijke en aantoonbare onjuistheden op aangeven van cliënt worden gecorrigeerd c.q. worden verwijderd.
2. Cliënten kunnen een verzoek doen tot vernietiging van hun dossier. Indien lopende een behandeling wordt verzocht om vernietiging van het dossier, dan eindigt daarmee de behandeling. PSFV zal binnen drie maanden na het verzoek tot vernietiging van het dossier hiertoe overgaan, tenzij wettelijke bepalingen of redelijke belangen hieraan in de weg staan. Redelijke belangen zijn onder andere een lopende klachtenprocedure.
3. Van enkele administratieve gegevens kan geen vernietiging worden aangevraagd, ook het door cliënt ondertekende (schriftelijke) verzoek tot vernietiging zal door PSFV worden bewaard.
4. Cliëntendossiers worden 15 jaar bewaard na afsluiting van de behandeling tenzij kan worden aangetoond dat de cliënt om vernietiging heeft verzocht en hieraan gevolg is gegeven.
5. Behoudens de bij of krachtens de wet bepaalde uitzonderingen, verbindt PSFV zich tot geheimhouding van al datgene dat PSFV en de bij haar werkzame hulpverleners en anderen die aan PSFV zijn verbonden bij de uitoefening van hun functie is toevertrouwd, of waarvan het vertrouwelijke karakter moet worden aangenomen.
6. Tot de in het vorige lid bedoelde uitzonderingen behoren bijvoorbeeld:
  - Gegevens die PSFV wettelijk verplicht is te verstrekken;
  - Gegevens over de behandeling die PSFV krachtens de Zorgverzekeringswet aan de zorgverzekeraar dient te verstrekken;
  - Gegevens waarover cliënt toestemming heeft gegeven deze aan een bepaalde persoon of functionaris te verstrekken, bijvoorbeeld aan zijn advocaat of een andere professional.
7. Voor de verwerking van cliëntgegevens ten behoeve van wetenschappelijk onderzoek is in beginsel de toestemming van cliënt noodzakelijk. Onder strikte voorwaarden, zoals bepaald in de door het voormalige College Bescherming Persoonsgegevens goedgekeurde Gedragscode Gezondheidsonderzoek, is voor onderzoekers kennisname zonder gerichte toestemming daartoe van identificerende gegevens van cliënt mogelijk, tenzij cliënt daartegen bezwaar heeft gemaakt.

#### Artikel 7. Klachten

In een apart klachtenreglement is beschreven hoe door of namens cliënt een klacht kan worden ingediend en hoe deze wordt behandeld.

#### Artikel 8. Betaling

1. De door PSFV uitgevoerde behandelingen worden door een groot deel van de zorgverzekeraars bekostigd op basis van verzekeringsaanspraken, zoals opgenomen in de ZVW. Dit is afhankelijk van de verzekering die de cliënt heeft afgesloten met een zorgverzekeraar. Verder is er sprake van zorgverlening/gebruik van faciliteiten voor eigen rekening

van de cliënt of betaling door derden, zoals werkgevers. Cliënt is wettelijk verplicht zich te verzekeren tegen ziektekosten. Het overleggen van een geldig verzekeringsbewijs en legitimatie is verplicht voorafgaande aan de aanvang van de behandeling. Indien de behandeling niet wordt vergoed door de zorgverzekeraar is de cliënt gehouden om de volledige kosten van de behandeling voor eigen rekening te nemen.

2. Door PSFV kan aan cliënt een eigen bijdrage in rekening gebracht worden. De hoogte hiervan wordt aan de cliënt voorafgaand aan de start van de behandeling schriftelijk medegedeeld. De cliënt dient hiermee schriftelijk akkoord te gaan vóór de start van de behandeling. Hiertoe verstuurt PSFV cliënt een factuur die uiterlijk dient te worden voldaan op de op de factuur vermelde datum aan PSFV. Indien de factuur niet is voldaan wordt de behandeling niet gestart.
3. Indien de geleverde behandeling uit andere bronnen bekostigd zal worden moeten hier voorafgaande aan de behandeling sluitende en gedocumenteerde afspraken met cliënt en/of die financieringsbron zijn vastgelegd. Dit is bijvoorbeeld het geval wanneer een cliënt de behandeling zelf wil of moet betalen, bij in het buitenland verzekerde cliënten of anderszins van het gebruikelijke afwijkende financieringen.

#### Artikel 9. Aansprakelijkheid

1. PSFV is aansprakelijk voor fouten gemaakt bij de uitvoering van de overeenkomst voor zover deze betrekking hebben op de uitvoering van de individuele overeenkomst. De aansprakelijkheid voor eventuele fouten gemaakt bij andere aspecten van de overeenkomst, zoals de ondersteuning bij het verkrijgen van financiering of de informatie die eventueel wordt gegeven bij de intake, is beperkt tot de maximale hoogte van de schadevergoeding die de aansprakelijkheidsverzekering van PSFV daarbij uitkeert, tenzij sprake is van opzet of grove schuld van PSFV of diens medewerkers.
2. PSFV is niet aansprakelijk voor schade die aan cliënt door een andere cliënt is toegebracht, tenzij sprake is van een fout in de zin van het eerste lid van dit artikel, waardoor het ontstaan van deze gevaarlijke situatie had kunnen worden voorkómen.
3. PSFV is niet aansprakelijk voor vermissing van of schade aan eigendommen van cliënt die bij verblijf niet zijn afgegeven.
4. PSFV is niet aansprakelijk voor schade aan de eigendommen van cliënt in de kamer in de kliniek.
5. Cliënt is zelf, volgens de regels van het Burgerlijk Wetboek, aansprakelijk voor schade toegebracht aan andere personen (cliënten, behandelaren) en goederen van anderen, PSFV daaronder begrepen.