

met ggz

de kortste lijn naar herstel

Samen voor uw herstel





Op eigen kracht komen mensen meestal al een heel eind. Maar soms zijn er te weinig mogelijkheden om problemen zelfstandig op te lossen. Dan is MET ggz er. Onze zorgprofessionals behandelen en begeleiden op maat, passend bij de zorg- en ondersteuningsbehoefte van de cliënt. Zo houden wij de lijn kort en is herstel altijd dichtbij.

U heeft de eerste stap gezet in uw herstel. MET ggz gaat u ondersteunen in dit proces.

For other languages (English -
Français - Hrvatski - Türkçe - الْعَرَبِيَّةُ
فارسی): www.metggz.nl/welcome

Dit verwachten we van u

Uw afspraak

Voorafgaand aan uw afspraak, meldt u zich bij de receptie. U bent verplicht om u bij elk bezoek te legitimeren, dit geldt ook voor kinderen en jeugd. Wij vragen u dan ook een geldig identiteitsbewijs mee te nemen naar uw afspraak. Als u nieuwe contactgegevens heeft (bijvoorbeeld een nieuw telefoonnummer of e-mailadres), dan kunt u deze ook doorgeven aan de receptie. U ontvangt 24 uur voor uw afspraak een SMS ter herinnering. Als wij nog geen mobiel telefoonnummer van u hebben, dan kunt u uw nummer aan de receptie doorgeven.

Als u verhinderd bent

Bent u verhinderd, dan verzoeken wij u om uw afspraak minimaal 24 uur van tevoren af te zeggen. Doet u dit niet, dan brengen wij u een wegblijftarief van € 65 in rekening. Dit bedrag wordt niet vergoed door uw zorgverzekeraar.

Eigen risico

De kosten van onze hulpverlening worden berekend vanaf uw eerste gesprek (ook intake of crisiscontact). Dat geldt zelfs als dit gesprek niet leidt tot verdere behandeling bij MET ggz. Hierbij wordt het eigen risico van uw zorgverzekering aangesproken.

Op uw verzekeringspolis vindt u informatie over de hoogte van uw eigen risico. Heeft u vragen hierover, neem dan contact op met uw zorgverzekeraar.

Vragenlijst invullen

Als u wordt behandeld door MET ggz, kunt u gevraagd worden vragenlijsten in te vullen. Met deze vragenlijsten krijgt u inzicht in het effect van uw behandeling.

Wat zijn mijn rechten als cliënt?

Iedereen heeft recht op hulp bij psychische problemen. Hierbij is het belangrijk dat u door de juiste zorginstelling behandeld en/of begeleid wordt. MET ggz bekijkt samen met u of onze zorgprofessionals de ondersteuning kunnen bieden die u nodig heeft.

Recht op informatie

U heeft recht op informatie over alle aspecten van de hulpverlening. Onze zorgprofessionals beantwoorden graag al uw vragen. Denk hierbij aan vragen over de werkwijze bij MET ggz, wensen die u heeft over inbreng in de behandeling, zelfhulpprogramma's, cliëntondersteuning en/of patiëntenverenigingen, uw privacy en mogelijkheden voor het indienen van een klacht.

Recht op zelfbeschikking

Onze medewerkers bespreken met u wat in de hulpverlening mogelijk is, wat er verder gebeurt en wat dit voor u betekent. Het is ook mogelijk een second opinion aan te vragen, binnen of buiten MET ggz.

Gegevensbescherming

MET ggz gaat uiterst zorgvuldig om met uw persoonsgegevens. Wat u met een hulpverlener of andere medewerker bespreekt, valt onder de geheimhoudingsplicht. Zonder uw toestemming geven wij geen informatie aan anderen over uw behandeling. Wel informeren wij uw verwijzer over de voortgang van de behandeling, tenzij u daar bezwaar tegen maakt. Met financiers wisselen wij enkel gegevens uit die noodzakelijk zijn voor het betalingsverkeer. Als u het niet eens bent met de manier waarop MET ggz omgaat met uw rechten, kunt u contact opnemen met de Autoriteit Persoonsgegevens.

Verwerkingsdoeleinden en rechtsgronden

Wij verwerken persoonsgegevens op een rechtmatige wijze om cliënten op een goede wijze van dienst te kunnen zijn of om te voldoen aan de wettelijke verplichtingen. Persoonsgegevens binnen MET ggz worden voornamelijk verwerkt om te voldoen aan een wettelijke verplichting.

Als wij uw persoonsgegevens willen inzetten voor een ander doel dan waar deze oorspronkelijk voor verzameld zijn, stellen wij u op de hoogte van dit doel en verschaffen u alle relevante verdere informatie.

Intrekken van toestemming voor verwerking persoonsgegevens

Wanneer u aan MET ggz toestemming geeft voor de verwerking van uw persoonsgegevens, heeft u het recht om deze te allen tijde in te trekken. Dit doet echter geen afbreuk aan de rechtmatigheid van de verwerking op basis van de toestemming vóór de intrekking.

Als u bij wet verplichte gegevens niet aan ons aanlevert, wordt er geen overeenkomst tot stand gebracht. Wanneer u gebruik maakt van uw recht om gegevens te verwijderen die bij wet een verplichte registratie kennen, leidt dat tot onmiddellijke beëindiging van de overeenkomst(en) tussen cliënt en MET ggz.



Verwerkingsverantwoordelijke MET ggz

Bestuurder drs. J.P. (Anja) Pijls,
Postbus 21, 6040 AA Roermond,
088–114 9494, info@metggz.nl.

Functionaris voor Gegevensbescherming MET ggz

M.M.A. (Matias) Kruyen,
privacy@metggz.nl.

Privacyverklaring

Uitgebreide informatie over hoe wij omgaan met privacy, vindt u in de privacyverklaring op onze website:
<https://www.metggz.nl/privacyverklaring>.

Kinderen en jeugd

De gemeente (of de zorgverzekeraar bij jongeren boven de 18 jaar) financiert de behandeling. Bij financiering door de gemeente verstrekken wij aan hen gegevens over de omvang van de geleverde zorg. Bij financiering door de zorgverzekeraar verstrekken wij aan hen de volgende gegevens: de regiebehandelaar, de hoofddiagnose en de omvang van de geleverde zorg.

U kunt hiertegen bezwaar maken door op onze website (onder praktische informatie, rechten en verwachtingen) een bezwaarformulier uit te printen, in te vullen en op te sturen. Voor de uitwisseling van andere gegevens (voor bijvoorbeeld wijkteams of centra voor jeugd en gezin) vraagt de behandelaar of begeleider vooraf om toestemming.

Recht op inzage, aanvulling, overdraging en vernietiging van dossier

U heeft het recht uw dossier in te zien. Dit kunt u kenbaar maken aan uw hulpverlener. Op uw verzoek wordt het dossier gecorrigeerd of vernietigd zodra de hulpverlening eindigt. Ook heeft u het recht om de persoonsgegevens te ontvangen die wij van u hebben. MET ggz bewaart uw gegevens in een elektronisch patiëntendossier. Dossiers van uw behandeling bewaren wij 20 jaar na afronding van uw behandeltraject. Dossiers van uw begeleiding bewaren wij 15 jaar na afronding van uw begeleidingstraject. Daarna worden deze vernietigd.

Voorkeur voor hulpverlener

Bij aanmelding heeft u het recht een voorkeur uit te spreken voor het geslacht van de hulpverlener. Het is mogelijk om in overleg van hulpverlener te wisselen als daar een aanleiding voor is. Als u in een latere fase terugkomt voor een nieuwe behandeling of vervolgbehandeling, bekijken wij of u bij uw vertrouwde behandelaar terecht kunt.

Incidenten melden

U heeft het recht incidenten of onveilige situaties waar u getuige van bent geweest, te melden. Uw hulpverlener kaart de melding aan bij de juiste persoon binnen MET ggz.

Agressief gedrag

Agressief gedrag tegen medewerkers van MET ggz is ontoelaatbaar. Bij elke vorm van geweld doet MET ggz aangifte bij de politie. Voor eventuele schade is de veroorzaker verantwoordelijk.



Als u niet tevreden bent

Wij doen er alles aan om u zo goed mogelijk te helpen. Mocht u toch niet tevreden zijn over onze dienstverlening, dan horen wij dat graag. Door uw onvrede met ons te delen, kunnen wij samen met u werken aan een passende oplossing. Dat helpt ons bovendien om onze zorg- en dienstverlening in de toekomst te verbeteren.

Bespreekbaar maken

Uw hulpverlener en MET ggz staan open voor uw wensen en zorgen. Bent u het niet eens met de gang van zaken, vertel het uw hulpverlener. Zo kunnen wij direct werken aan het oplossen van een mogelijk probleem. Mochten we er toch niet samen uitkomen dan kunt u contact opnemen met de klachtenfunctionaris.

Klachtenfunctionaris

Voor cliënten

De onafhankelijke klachtenfunctionaris is er als u uw onvrede onvoldoende met een hulpverlener kunt bespreken. Of wanneer de hulpverlener uw onvrede niet goed heeft opgelost.

- Voor Noord- en Midden-Limburg:
Els Vossen, telefoon 06-50499733.
- Voor Zuid-Limburg:
Daan Schattelman, telefoon 06-51902514.

U kunt uw onvrede ook melden via klachtenfunctionaris@metggz.nl.

Voor naasten

U kunt terecht bij de onafhankelijke klachtenfunctionaris voor bemiddeling, voorlichting en advies.

- Bemiddeling
De klachtenfunctionaris bemiddelt tussen de klager en degene over wie de klacht gaat. Het doel is het oplossen van onvrede of het herstellen van het vertrouwen tussen twee partijen. De klachtenfunctionaris praat met beide partijen en is onpartijdig. De insteek is om een oplossing voor te stellen zonder een oordeel uit te spreken. De klachtenfunctionaris is niet bevoegd maatregelen tegen een van de betrokken partijen te nemen.
- Voorlichting en advies
De klachtenfunctionaris geeft informatie over interne en externe klachtenprocedures.

Lukt het niet om de onvrede naar tevredenheid op te lossen, dan kan de klachtenfunctionaris wijzen op de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de klachtencommissie van MET ggz. Als klager heeft u het recht zich te laten bijstaan of vertegenwoordigen door een vertrouwenspersoon die u zelf uitkiest. Bij minderjarigen (in principe personen onder de 12 jaar) kan een ouder of voogd optreden als klager.

AKJ vertrouwenspersonen (bij jeugdhulp)

Alle (pleeg)kinderen, (pleeg)ouders en verzorgers die te maken hebben met de jeugdhulp, hebben recht op een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Daarvoor kunnen zij terecht bij het AKJ, Stichting Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg. Ondersteuning door een vertrouwenspersoon is gratis. Het AKJ is een zelfstandige stichting en hun vertrouwenspersonen zijn niet in dienst van MET ggz of de gemeente.

Je kunt het AKJ bellen op 088 – 555 1000 of mailen met info@akj.nl. Meer informatie vind je ook op www.akj.nl.

Rol vertrouwenspersoon

Het kan gebeuren dat je als jongere ontevreden bent over de hulp die je krijgt van MET ggz of de gemeente. Als je er niet uitkomt met de hulpverlener van MET ggz, neem dan contact op met de adviesdienst van het AKJ. Allereerst luisteren ze naar jouw verhaal. Soms helpt dat al. In ieder geval neemt de vertrouwenspersoon je verhaal altijd serieus. Zij of hij informeert je over je rechten en geeft advies. Ook ondersteunt de vertrouwenspersoon je bij het opstellen van een klachtbrief en bij een gesprek met MET ggz of de gemeente.

Familievertrouwenspersoon

Voor naasten

De onafhankelijke familievertrouwenspersoon (FVP) van MET ggz is er voor iedereen: ook voor familie en naasten van mensen die nog niet of niet meer in behandeling zijn. U kunt bij hem terecht voor voorlichting, advies en bemiddeling. De inzet van de familievertrouwenspersoon is kosteloos.

De familievertrouwenspersoon voor MET ggz is Chris de Haas, telefoon 06-53242920 of e-mail c.dehaas@lsfvp.nl. U kunt ook informatie vinden op de landelijke site www.lsfvp.nl.

Rol familievertrouwenspersoon

De FVP

- luistert naar uw verhaal en geeft antwoord op uw vragen
- geeft u algemene informatie over de ziekte en de behandeling van de cliënt
- steunt u in uw contact met de hulpverlener, behandelaar of manager
- bemiddelt als u het niet eens bent met de hulpverleners
- ondersteunt u bij het indienen van een klacht
- wijst u de weg naar lotgenotengroepen, cursussen en organisaties die u een steuntje in de rug geven bij de zorg voor de cliënt
- brengt de problemen van familie en naasten onder de aandacht van MET ggz
- koppelt terug aan MET ggz welke regels problemen bij u geven

Klachtencommissie

U kunt een klacht indienen bij de klachtencommissie van MET ggz. Deze klachtencommissie bestaat uit drie onafhankelijke externe leden.

Procedure

Binnen twee weken na ontvangst van de klacht krijgt u bericht over de gang van zaken. De klachtencommissie hoort beide partijen. Als er behoefte is tot inzage van uw behandelgegevens, dan wordt hiervoor toestemming gevraagd. De uitspraak volgt binnen drie maanden na indiening van de klacht. De commissie stelt maatregelen voor aan de directie van MET ggz. De uitspraak ontvangt u schriftelijk.

Maatregelen

De beslissing over mogelijke maatregelen ligt bij de directie van MET ggz. De directie kan hierover nader overleg hebben met de direct betrokkenen. U krijgt binnen een maand bericht over de getroffen maatregelen.

Klachtendossier

De klachtencommissie maakt van elke klacht een dossier. Alleen de klager en de aangeklaagde hebben het recht dat dossier in te zien. MET ggz vernietigt het klachtendossier binnen 18 maanden na de uitspraak. Als u besluit een procedure te starten bij een externe instantie, dan bewaart MET ggz het klachtendossier totdat ook deze procedure is afgerond.

Geschillencommissie Zorginstellingen

MET ggz staat geregistreerd bij de Geschillencommissie Zorginstellingen. Deze commissie heeft een speciale functie: ze behandelt de klacht als u er met MET ggz niet uitkomt en als er sprake is van schade die in geld is uit te drukken. De geschillencommissie behandelt claims tot vijfduizend euro. Aan de behandeling van uw klacht door de Geschillencommissie Zorginstellingen zijn kosten verbonden. Kijk voor meer informatie op www.degeschillencommissie.nl.

Vertrouwenspersoon seksueel misbruik door hulpverleners

Seksueel/erotisch contact tussen hulpverleners en cliënten is altijd ongeoorloofd. Is er tijdens uw behandeling of begeleiding sprake van seksueel misbruik of grensoverschrijdend gedrag door uw hulpverlener, dan kunt u contact opnemen met Hanny Leene, vertrouwenspersoon seksueel misbruik door hulpverleners, via 06-13442074. Zij biedt een luisterend oor, geeft steun en adviseert u over mogelijke vervolgstappen.

Op eigen kracht komen mensen meestal al een heel eind. Dit geldt ook voor mensen met psychische kwetsbaarheid. Soms zijn er te weinig mogelijkheden om problemen zelfstandig op te lossen. Dan is MET ggz er.



Clëntenraad

MET ggz heeft een zelfstandige en onafhankelijke cliëntenraad die de belangen van de (ex-)cliënten van MET ggz zo goed mogelijk behartigt. Wij vinden het belangrijk dat (ex-)cliënten meedenken en meepraten over de zorg die MET ggz biedt. De leden van de cliëntenraad reageren vanuit hun eigen ervaring op plannen en doen verbetervoorstellen voor onderwerpen die voor medecliënten van belang zijn. Op die manier wordt het zorgaanbod zo goed mogelijk op de wensen en behoeften van de cliënten afgestemd.

Wat doet de cliëntenraad?

De cliëntenraad heeft namens de cliënten een plek aan de overlegtafel bij MET ggz. De medezeggenschap en verantwoordelijkheden van de raad zijn wettelijk vastgelegd. De cliëntenraad heeft verschillende taken en activiteiten:

- Adviseren
- Inspraak leveren bij de totstandkoming van beleid en met een kritische blik naar het werk en de plannen van MET ggz kijken.
- Behartigen van de gemeenschappelijke belangen van de cliënten.
- Adviseren van en overleggen met de Raad van Bestuur over onderwerpen die voor cliënten belangrijk zijn.
- Bewaken van de kwaliteit van de zorg.
- Volgen van regionale en landelijke

ontwikkelingen op het gebied van geestelijke gezondheidszorg en cliëntenparticipatie.

- Contact onderhouden met de cliënten van MET ggz om op de hoogte te blijven van wat er onder hen leeft.

De leden behartigen de gemeenschappelijke belangen van alle cliënten. De raad behartigt dus geen individuele belangen of klachten. Voor individuele klachten kunt u terecht bij de klachtenfunctionaris van MET ggz.

Meer informatie

Wilt u meer weten over de cliëntenraad van MET ggz of heeft u interesse om lid te worden? Neem dan contact met ons op via clientenraad@metggz.nl

met

Postbus 21
6040 AA Roermond
088 114 94 94
info@metggz.nl
metggz.nl

april 2021

elkaar