

# Uw rechten

Bij problemen van psychische aard vertrouwt u op de deskundige hulpverleners van Mediant Geestelijke Gezondheidszorg waaronder psychologen, psychiaters en verpleegkundigen. Zowel u als de hulpverleners hebben rechten en het is belangrijk dat u deze kent, ongeacht of u komt voor een cursus, training, een korte of een lange behandeling.

## Wetgeving

Op de website van Mediant [www.mediant.nl/rechten](http://www.mediant.nl/rechten) is beschreven welke wetten van toepassing zijn wanneer u gebruik maakt van de Geestelijke Gezondheidszorg.

## Rechten van de cliënt in het kort

Bij Mediant helpt een deskundig hulpverlener u zo goed mogelijk verder. Dit geldt voor zowel een training, cursus, lange of korte behandeling. U heeft recht op informatie en inspraak in uw behandeling<sup>1</sup>.

In het belang van de behandeling werkt Mediant samen met uw huisarts, de gemeente, apotheek en het laboratorium en eventueel met andere zorginstellingen waarvan u zorg ontvangt. Deze instellingen moeten zich aan dezelfde strenge privacy voorschriften houden als Mediant. Om een goede samenwerking mogelijk te maken is het noodzakelijk dat, voor zover in het belang van uw behandeling, relevante informatie snel uitgewisseld kan worden. Natuurlijk gaan wij hier zeer zorgvuldig mee om.

Alleen met uw toestemming wisselen we persoonlijke gegevens uit. Uiteraard altijd in het belang van de behandeling.

Meer informatie hierover vindt u in ons Kwaliteitsstatuut ([www.mediant.nl/clienten](http://www.mediant.nl/clienten)). Ook de zorgverzekeraar krijgt informatie die ze nodig heeft om het recht en omvang van de vergoeding/declaratie te kunnen beoordelen.

- \* Eenmalige toestemming: Bij een verwijzing van de huisarts en/of medisch specialist, wordt de huisarts/medisch specialist periodiek een kort bericht gezonden over de voortgang van de behandeling. Daarnaast kan deze toestemming nodig zijn voor afstemming met de apotheek over de medicatie. Hiervoor wordt eenmalig uw toestemming gevraagd.
- \* In andere gevallen wordt toestemming per situatie gevraagd. Bijvoorbeeld overleg met een wijkteam, werkgever of school waar dat van toepassing is. Mediant werkt mee aan verschillende wetenschappelijke onderzoeken. Toestemming voor het delen van informatie kan herroepen worden. Zodra dit aan de hulpverlener kenbaar is gemaakt, worden uw gegevens niet meer gebruikt voor wetenschappelijk onderzoek. Meer informatie over uw privacy vindt u op [www.mediant.nl/rechten](http://www.mediant.nl/rechten).

## Niet tevreden

Mediant doet haar uiterste best om u en uw familie zo goed mogelijk te ondersteunen en te helpen. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over de dienstverlening. Het is belangrijk om dit zo snel mogelijk te bespreken met de betrokken hulpverlener. Ook kunt u contact opnemen met de leidinggevende van de afdeling waar u een cursus, training of behandeling ontvangt. Blijft u na dit gesprek ontevreden dan kunt u contact opnemen met de patiëntenvertrouwenspersoon (PVP), klachtenfunctionaris of u kunt een klacht indienen bij de Klachtencommissie.

1) Met uw gegevens wordt zorgvuldig omgegaan; uw privacy is geborgd. Alleen uzelf hebt recht op inzage in uw dossier. In bijzondere gevallen is het mogelijk dat u een vertrouwenspersoon hiervoor schriftelijk machtigt. Meer informatie [www.mijnprivacy.nl](http://www.mijnprivacy.nl)

### Patiëntenvertrouwenspersoon

De patiëntenvertrouwenspersoon (PVP) is niet in dienst van Mediant maar werkt voor een onafhankelijke landelijke stichting (Stichting PVP).

Voor contact kunt u bellen met : 053-475 56 22 of 06-50 24 25 69.

### Klachtenfunctionaris

Mediant heeft een klachtenfunctionaris die u kan adviseren als u niet tevreden bent over de zorgverlening. De behandeling van een klacht door de klachtenfunctionaris is laagdrempelig, snel en efficiënt. De klachtenfunctionaris treedt hierbij onpartijdig en onafhankelijk op en geeft geen oordeel over uw klacht.

Het kan zijn dat u uw klacht alleen wilt melden, een signaal wilt afgeven. In dat geval kunt u bij de klachtenfunctionaris terecht om te bespreken wat er is gebeurd. Streeft u naar een oplossing van uw klacht, dan kan de klachtenfunctionaris voor u bemiddelen. Ook kan de klachtenfunctionaris u wijzen op andere mogelijkheden voor afhandelen van uw klacht.

De klachtenfunctionaris binnen Mediant kunt u bereiken via 06-24883642 of klachtenfunctionaris@mediant.nl

### De klachtencommissie

Mediant beschikt over een onafhankelijk klachtenorgaan.

- de Klachtencommissie voor cliënten
- de Klachtencommissie voor familie van deze cliënten

De commissies zijn speciaal ingesteld voor een onafhankelijke en onpartijdige bemiddeling en behandeling van klachten.

### Klachtencommissie voor cliënten

Klachtencommissie Mediant  
Antwoordnummer 1105  
7500 VB ENSCHEDE  
Tel.: 053-475 57 25

### Klachtencommissie voor familie

Klachtencommissie Mediant  
Antwoordnummer 1105  
7500 VB ENSCHEDE  
Tel.: 053-475 57 25

### Meer informatie

Wilt u meer weten over Mediant en wat Mediant voor u en uw naasten kan betekenen? Kijk dan ook eens op [www.mediand.nl](http://www.mediand.nl).

Natuurlijk kunt u altijd contact opnemen met Mediant voor meer informatie over ons behandel aanbod via [info@mediant.nl](mailto:info@mediant.nl)

Kijk voor onze algemene voorwaarden ook op [www.mediand.nl](http://www.mediand.nl)