



Vragen of klachten over de ggz?



Helpdesk voor ggz-lienten

0900 444 88 88

(10 cent per minuut)

U kunt de helpdesk van de PVP bellen op:

maandag t/m vrijdag: 10:00-16:00

woensdagavond: 19:00-21:00

zaterdagmiddag: 13:00-16:00

of mail naar: helpdesk@pvp.nl

Voor meer informatie en bij klachten over de pvp:
Stichting PVP • F.C. Dondersstraat 9 • 3572 JA Utrecht
030-271 83 53 • www.pvp.nl

Vragen en klachten over de ggz?

0900 444 88 88

(10 cent per minuut)

De Stichting Patiëntenvertrouwenspersoon (PVP)
ondersteunt u bij de handhaving van uw rechten
in de geestelijke gezondheidszorg.

Heeft u vragen of klachten als cliënt in de geestelijke gezondheidszorg, dan kunt u de helpdesk van de Stichting PVP bellen of mailen. U krijgt informatie en advies van een patiëntenvertrouwenspersoon (pvp), die deskundig is op het gebied van de rechten en plichten van ggz-cliënten. De pvp behandelt uw informatie vertrouwelijk, want hij* heeft een geheimhoudingsplicht. Hij behartigt uw belangen zoals u die zelf ziet, en doet niets zonder uw toestemming. Bovendien is de pvp onafhankelijk. Hij werkt niet voor een ggz-instelling, maar voor de landelijke Stichting PVP.

Welke vragen?

U kunt alle vragen stellen die te maken hebben met uw rechten en plichten als cliënt in de geestelijke gezondheidszorg. De pvp zal u zo goed mogelijk informeren en adviseren. Veelgestelde vragen zijn:

- mag ik mijn dossier inzien?
- kan ik andere medicijnen krijgen?
- heb ik recht op een second opinion?
- wat is een rechterlijke machtiging?

*waar 'hij' staat, wordt ook 'zij' bedoeld.



En welke klachten?

U kunt de helpdesk bellen of mailen met klachten over uw behandeling in een ggz-instelling, het behandelend team of arts. De meeste klachten worden opgelost door een gesprek met de hulpverleners. De pvp kan voor u bemiddelen als u dat wilt. Maar u kunt ook een klacht indienen bij de klachtencommissie van de instelling. De pvp kan u daarover adviseren.

Voorbeeld van een advies:

Maandag belt Frank naar de helpdesk. Hij wil zijn dossier inzien, maar moet wachten tot zijn behandelaar terug is van een langdurig verlof. De pvp vertelt dat Frank in dit geval het recht heeft om zijn dossier zonder zijn behandelaar in te zien.

Voorbeeld van een bemiddeling:

Woensdag belt Frank weer. Men blijft erbij dat zijn behandelaar aanwezig moet zijn bij de dossierinzage. De pvp biedt aan met de ggz-instelling te bellen. Frank vindt dat prima. De pvp legt de betrokken hulpverlener uit wat Franks rechten zijn en de volgende dag kan Frank zijn dossier inzien.