

Meest gestelde vragen

Cliënteninformatie

Wat houdt een behandelingsovereenkomst in?

De behandelingsovereenkomst is gebaseerd op de wet op de geneeskundige behandelovereenkomst (WGBO). Deze beschrijft de rechten en plichten van cliënten in de zorg. De WGBO is van belang voor iedereen die met medische zorg te maken krijgt. Zodra een arts een patiënt gaat onderzoeken of behandelen, is sprake van een geneeskundige behandelingsovereenkomst. De wet heeft tot doel de rechtspositie van de cliënt te versterken.

Ik gebruik medicijnen. Moet ik dat melden?

Je medicatie is een belangrijk onderdeel van jouw herstelproces. Zorg daarom dat je een actueel medicatieoverzicht hebt; dit kun je krijgen bij de apotheek. Bij jouw afspraak met de arts of verpleegkundige van Tactus wordt het medicijngebruik besproken. Het is belangrijk hierbij openhartig en eerlijk te zijn.

Wat betekent medezeggenschap of cliëntenparticipatie?

Voor cliënten zijn er meerdere mogelijkheden tot medezeggenschap. Voor cliënten van Tactus is dit de Centrale Cliëntenraad die zich vooral bezighoudt met ontwikkelingen en beleidzaken van Tactus. Zie voor meer informatie de folder 'De Cliëntenraad, een sterke gesprekspartner' in de wachtruimte van Tactus.

Waarom moet ik meewerken aan een tevredenheidsonderzoek?

We zijn benieuwd naar je ervaringen met onze zorg. Met jouw hulp kunnen we de kwaliteit van de hulpverlening verbeteren. We vragen je daarom mee te werken aan het tevredenheidsonderzoek. Dit doe je door na de behandeling een vragenlijst in te vullen: de CQ index. De zorgverzekeraar verplicht ons de tevredenheid door een extern bureau laten onderzoeken. Je ontvangt na afloop van de behandeling een brief van dit onderzoeksbureau. Deelname is anoniem.

Naast tevredenheid wordt wetenschappelijk onderzoek door Tactus uitgevoerd. Het is heel goed mogelijk dat je tijdens de behandeling gevraagd wordt om mee te werken aan wetenschappelijk onderzoek. Met jouw deelname kunnen we de zorg verbeteren. Je gegevens worden altijd geanonimiseerd.

Kan ik een second opinion laten doen? Zo ja, hoe gaat dat?

Ja dit kan. Er zijn twee mogelijkheden voor een second opinion: door een hulpverlener binnen Tactus of door een hulpverlener buiten Tactus. Aan een second opinion binnen Tactus (een andere hulpverlener, mogelijk op een andere locatie) zijn geen kosten verbonden. Als je een second opinion buiten de instelling wenst, adviseren we je om eerst contact op te nemen met de zorgverzekeraar in verband met de vergoeding. Voor het verstrekken van informatie door Tactus aan deze hulpverlener of zorginstelling die de second opinion gaat verrichten, moet je toestemming geven. Afspraken

hierover worden vastgelegd in jouw elektronisch dossier van Tactus.

Wat is Zivver?

Tactus gebruikt Zivver om makkelijk, snel en veilig te kunnen mailen via Outlook.

Regelmatig versturen wij privacygevoelige informatie via e-mail. Door een e-mail via ZIVVER te versturen, garanderen wij dat vertrouwelijke informatie met de modernste beveiliging wordt verstuurd en dat niemand anders behalve dan de geadresseerde de inhoud van de e-mail kan lezen.

Wat is Signal?

Deze app lijkt op WhatsApp, maar zorgt beter voor jouw privacy. Signal is makkelijk, snel en veilig. Je kunt de app downloaden via jouw appstore.

Welke onafhankelijke instanties zijn er voor mij?

De onderstaande onafhankelijke instanties behartigen jouw belangen, bieden ondersteuning of helpen als je een klacht hebt:

- **Patiëntenvertrouwenspersoon**
De [patiëntenvertrouwenspersoon](#) (pvp'er) is er voor klinische en onvrijwillige ambulante cliënten met een zorgmachtiging (Wvvgz).
- **Familievertrouwenspersoon**
Naasten van cliënten bij Tactus kunnen contact opnemen met de [familievertrouwenspersoon](#).
- **Adviespunt Zorgbelang**
Het [Adviespunt Zorgbelang](#) komt op voor de belangen van zorggebruikers in iedere regio.
- **Advies en Klachtenbureau Jeugdhulp (AKJ)**
Een vertrouwenspersoon van het AKJ kan je helpen bij het indienen van een klacht en gaat ook mee naar de gesprekken als jij dat wilt. Zij zijn te bereiken via:
<https://www.akj.nl/welkom/>
- **Cliëntondersteuning Wlz**
Als je te maken hebt met zorg en ondersteuning uit de Wet langdurige zorg (Wlz) heb je recht op gratis [cliëntondersteuning via het zorgkantoor](#). De cliëntondersteuner kan je helpen wanneer je een klacht hebt.
- **Cliëntondersteuning Wmo, jeugdzorg, participatiewet, wonen**
Als je te maken hebt met zorg en ondersteuning vanuit de gemeente heb je recht op gratis [cliëntondersteuning via de gemeente](#). De cliëntondersteuner kan je helpen wanneer je een klacht hebt.

Mijn vraag ontbreekt op dit formulier. Aan wie kan ik die stellen?

Je kunt jouw vraag altijd aan jouw contactpersoon bij Tactus stellen, maar je kunt deze ook mailen naar vragen@tactus.nl