



STICHTING **pvp**
patiëntenvertrouwenspersonen
in de ggz

Os seus direitos no GGZ, a nossa preocupação

**Já alguma vez foi internado/a numa instituição de saúde mental?
Já alguma vez um aplicativo para uma crisismaatregel ou
zorgmachtiging foi feito para si?
Já recebe cuidados obrigatórios em casa?
Caso afirmativo, tem direito a aconselhamento e assistência de um pvp.**

**'Pvp' é uma abreviatura da palavra holandesa patiëntenvertrouwenspersoon.
Em Português chamaria isso de 'advogado do paciente'.
O pvp está lá para ajudar, conhecer os seus direitos e defender os seus interesses.**

Os seus direitos ao abrigo do ggz (sistema de saúde mental)

Se for admitido/a voluntariamente numa instituição de saúde mental ou receber cuidados obrigatórios, tem direito a aconselhamento e assistência de um pvp. Este direito está incluído na Wet verplichte ggz (Wvggz) (Lei de Saúde Mental Obrigatória).

Na Holanda, a Wvggz regula, entre outros, os direitos das pessoas que enfrentam cuidados obrigatórios por causa de um transtorno mental. Os cuidados obrigatórios podem ser-lhe prestados através de uma crisismaatregel (medida de crise) ou de uma zorgmachtiging (autorização para prestação de cuidados). Poderá ler mais sobre a lei em Inglês em:

www.dwangindezorg.nl/wvggz/english-version

O que irá acontecer agora?

Se quiser saber o que se será de esperar, ou se tiver outras questões ou reclamações sobre os cuidados prestados, entre em contato com um pvp. Por exemplo, sobre a forma como as pessoas o/a tratam, medicação obrigatória, higiene no departamento e/ou restrições à sua liberdade. O suporte de um pvp é grátis. O pvp não é funcionário de uma instituição de saúde mental ou de qualquer município, mas sim da independente Stichting PVP (Fundação de advogado do paciente).

Que perguntas o pvp poderá responder?

O pvp pode responder a perguntas relacionadas com os seus direitos como cliente do ggz. O pvp irá informar e aconselhar da melhor forma possível. Exemplos de perguntas:

- Não quero cuidados compulsórios. O que eu posso fazer?
- Posso indicar o que acho que seja importante no meu tratamento?
- Tenciono pedir um zorgkaart (cartão de saúde). Como o poderei obter?
- Poderei ter acesso ao meu relatório?
- Recebo cuidados obrigatórios no meu domicílio. Quais são os meus direitos?

O que poderá reclamar?

Poderá entrar em contato com o pvp com queixas sobre os cuidados prestados e, quando for internado/a, sobre a sua estadia. O pvp irá consultá-lo/a para decidir a melhor maneira de formular a sua reclamação e quais as etapas que são necessárias. O pvp pode ajudá-lo nessas etapas.

Exemplos de queixas:

- Não entendo o que meu terapeuta me está a dizer.
- Não fui informado/a do meu direito de fazer um plan van aanpak (plano de ação).
- Recebo cuidados obrigatórios que não estão na minha zorgmachtiging (autorização para prestação de cuidados).
- Sofro imenso com os efeitos colaterais da medicação que recebo.
- Não tenho liberdade suficiente.
- O meu terapeuta de ambulatório continua a remarcar as consultas.

Como decorre um encontro com o pvp?

Durante o encontro, o pvp ouvirá a sua questão ou queixa e levará todas as suas dúvidas e queixas a sério. Às vezes, o pvp irá dar conselhos imediatos. Gostaria de ajuda para encontrar uma solução para a sua queixa? Se sim, então o Sr./Sra e o pvp decidirão juntos o que deverá fazer pela sua parte, e o que o pvp irá também fazer. Todos os passos que o pvp irá concretizar serão previamente discutidos consigo.

Este apoio é oferecido tendo como base a *sua* decisão. O pvp não fará nada sem a sua permissão prévia. Durante a reunião, pode acontecer que o pvp não seja a pessoa certa para o/a ajudar. Nesse caso, o pvp irá referi-lo/a para outra pessoa ou organização. Por exemplo, para o klachtenfunctionaris (responsável de queixas) ou município.

E quanto à minha privacidade?

O pvp tem o estrito dever de sigilo. O princípio básico é que o pvp não entrará em contato com outras pessoas sem a sua permissão prévia. Para poder apoiá-lo/a adequadamente, o pvp gostaria de registar algumas informações sobre si num arquivo pvp digital. Se assim o desejar, poderá sempre ver essas informações e excluí-las ou modificá-las. Poderá sempre avisar o pvp se não quiser que eles gravem essas informações.

Como devo proceder para marcar uma consulta?

Poderá telefonar ao pvp para marcar uma consulta. Também pode entrar em contato com o pvp através do e-mail ou do WhatsApp.

Deverá verificar se existe um folheto ou poster com os dados de contato do pvp do departamento onde o Sr./Sra está hospedado/a. Também poderá localizar o pvp no departamento e falar diretamente com ele. Poderá sempre entrar em contato com o pvp.

Não consegue encontrar os detalhes de contato do pvp? Sinta-se à vontade para perguntar à equipa de enfermagem.

Se preferir não perguntar, ligue para o Helpdesk 0900-444 8888. A ligação será cobrada de acordo com a tarifa normal.

O help desk está aberto de segunda a sexta-feira, das 10h00 às 16h00.

Aos sábados pode ligar para a Central de ajuda entre as 13h00 e as 16h00.

Precisa de um intérprete?

Poderá falar com o help desk e o pvp em Holandês e Inglês. Sempre que quiser, poderá trazer um intérprete para a reunião com o pvp. Um intérprete profissional nem sempre é reembolsado.

Pergunte ao seu terapeuta ou advogado se pode obter apoio de um intérprete de forma gratuita.