

# Algemene voorwaarden

## **Geachte cliënt, ouder of wettelijk verzorger,**

U heeft zich aangemeld bij Psycho Informa Instellingen B.V, hierna verder genoemd Psycho Informa. Gelieve deze algemene voorwaarden zorgvuldig door te lezen.

## **Verloop van de aanmelding**

Er zal een telefonisch contact zijn met een behandelaar voor een pré intake, wanneer het een kind onder de 18 jaar betreft.

De hulpverlener heeft met u één of enkele *intakegesprekken*. Vanuit deze gesprekken krijgt u van ons een *behandeladvies* en wordt er met u een *behandelplan* opgesteld. Hiervoor wordt ook om uw toestemming gevraagd. Het behandelplan is een *aanvulling* op deze algemene voorwaarden.

## **Toestemming van de cliënt is vereist**

Voor ieder onderzoek en voor iedere behandeling is toestemming nodig van de cliënt. De cliënt beslist uiteindelijk of er wel of niet behandeld wordt, niet de zorgverlener. De cliënt heeft het recht een behandeling of onderzoek te weigeren en een gegeven toestemming weer in te trekken.

## **Duur van de consulten**

Een intakegesprek duurt gemiddeld 60 minuten. Een consult bestaat uit gemiddeld 45 minuten gesprek met u als cliënt en voor de hulpverlener zijn er dan nog 15 minuten om de daarbij behorende administratieve handelingen te verrichten.

## **Generalistische Basis GGZ / Specialistische GGZ**

In de intake wordt nagegaan welke zorgzwaarte geïndiceerd is, Generalistische Basis GGZ of Specialistische GGZ.

Generalistische Basis GGZ houdt in dat u recht heeft op een kortdurende behandeling. Binnen Generalistische Basis GGZ zijn er vier zorgproducten: Kort, Middel, Intensief en chronisch. Het belangrijkste verschil tussen de zorgzwaartes is de duur (en karakter) van de behandeling, namelijk respectievelijk ongeveer 300, 500 en 750 minuten. Dit is de gemiddelde behandeltime voor het betreffende product. Op deze tijd is de vergoeding gebaseerd. Individueel kan de behandeling dus korter of langer duren. Soms kan binnen de Generalistische Basis GGZ de inzet van een psychiater geïndiceerd zijn. Gezien de extra kosten die dit met zich mee brengt, zal op een evenredig deel van de behandeltime worden gekort.

Specialistische GGZ houdt een langere behandelperiode in, waarbij (ook) altijd gesprekken plaats vinden met een psychiater of psychotherapeut.

Bij beide vormen wordt door de verzekeraar aanspraak gemaakt op het eigen

risico. Verdere informatie hierover kunt u vinden op de polis van uw zorgverzekering.

### **Regiebehandelaar**

De zorgverzekeraar/gemeente verwacht dat iedere cliënt naast door de behandelend psycholoog ook verschillende keren gedurende de behandeling door een regiebehandelaar wordt gezien. Dit zal in ieder geval zo zijn aan het begin, halverwege en bij afronding van de behandeling. Dit heeft als doel de voortgang en de kwaliteit van zorg te bewaken. Indien de regiebehandelaar of de dossierhouder daartoe aanleiding zien, zullen er ook tussentijds contacten met de regiebehandelaar plaats kunnen vinden. Tijdens het verloop van de behandeling zullen er tevens multidisciplinaire overleggen zijn waarbij uw behandelaar uw behandeling met de regiebehandelaar bespreekt.

### **Kosten**

De kosten van de consulten worden, indien wordt voldaan aan de polisvoorwaarden, betaald door uw zorgverzekeraar. Er geldt voor iedereen vanaf 18 jaar een verplicht eigen risico: zie hiervoor uw eigen ziektekostenpolis en polisvoorwaarden. Uw zorgverzekeraar zal het eigen risico aanspreken. Wij adviseren u om bij nadere informatie behoefte dit bij uw eigen zorgverzekeraar na te vragen.

### **Nakomen afspraken**

Om tot goede hulpverlening te kunnen komen, dient u de gemaakte afspraken na te komen.

Mocht u toch verhinderd zijn, wijzen wij u erop **dit uiterlijk 24 uur van tevoren** (doorgerekend naar de daaraan voorafgaande werkdag) aan te geven, anders zijn wij genoodzaakt een bedrag van € 45,- in rekening te brengen per gemiste reguliere afspraak. Bij een gemist intakegesprek of onderzoek ontvangt u een factuur van € 90,-. Buiten kantoortijden kunt u annuleren door een email te sturen naar [info@psychoinforma.nl](mailto:info@psychoinforma.nl)

### **Klachtenprocedure**

De medewerkers bij Psycho Informa staan open voor ideeën en suggesties ter verbetering van de dienstverlening. Ook is het vanzelfsprekend dat u bij ons met uw klachten terecht kunt. U mag er op vertrouwen dat de medewerkers binnen Psycho Informa hun uiterste zorg besteden aan de dienstverlening. Toch kan het voorkomen dat de begeleiding of behandeling niet helemaal naar tevredenheid verloopt. In dat geval stellen wij het op prijs wanneer u uw klacht indient, zodat wij die in gezamenlijk overleg met u en betreffende personen binnen ons bedrijf kunnen oplossen waar mogelijk. Hier kunnen wij van leren en wellicht onze bedrijfsprocessen en/of zorg verbeteren, zodat wij in de toekomst nog betere zorg kunnen leveren.

Het klachten formulier en de procedure kunt u downloaden van de website. Ook kunt u deze aan uw behandelaar of bij de receptie vragen.

### **Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO)**

Deze wet regelt de relatie tussen cliënt en zorgverlener. Zodra een cliënt de hulp van een zorgverlener inroept, ontstaat een zogenaamde geneeskundige behandelingsovereenkomst.

In de WGBO is een aantal spelregels vastgelegd;

- het recht op informatie door de hulpverlener,
- toestemming voor een behandeling,
- inzage in het medisch dossier,
- het recht op een tweede mening/second opinion,
- vertegenwoordiging van patiënten die niet zelf kunnen beslissen of geen gezag meer hebben,
- recht op privacy.
- recht op dossiervernietiging

*Voor meer informatie kunt u de site [www.rijksoverheid.nl](http://www.rijksoverheid.nl) raadplegen.*

### **Uw medisch dossier**

Bij Psycho Informa wordt gebruik gemaakt van een zogenaamd *Elektronisch Patiënten Dossier*. Hierin worden alle relevante gegevens elektronisch vastgelegd. Het College Bescherming Persoonsgegevens (CBP) houdt toezicht op de naleving van wetten die het gebruik van persoonsgegevens regelen.

### **Bewaartermijn van uw medisch dossier**

De algemene bewaartermijn van een medisch dossier is 15 jaar. Na afloop van de bewaartermijn wordt het dossier zonder bericht vernietigd.

### **Ook de cliënt heeft plichten**

De cliënt moet de zorgverlener goed, eerlijk en volledig op de hoogte stellen van zijn problematiek en omstandigheden. Met juiste en volledige informatie kan de zorgverlener sneller en beter een diagnose stellen en kan hij beter zorg verlenen.

### **Correspondentie met derden**

In principe is het gebruikelijk om zowel na de intakefase als na afsluiting van de behandeling de huisarts schriftelijk in te lichten met betrekking tot het verloop van de behandeling. Uw behandelaar zal daartoe uw toestemming vragen. Het staat u vrij daarover te beslissen.

### **Melding bij de gemeente**

Wij maken u erop attent dat wij sinds 1 januari 2015 verplicht zijn melding te doen indien uw kind bij ons in behandeling komt bij de gemeente die de financiering regelt voor jeugd GGZ.

U heeft hierbij kennis genomen van de algemene voorwaarden. Deze zijn u toegestuurd na aanmelding (ook te downloaden van onze website). Indien u hier niet mee akkoord gaat, dient u ons dit voor uw eerste afspraak schriftelijk te melden, doch kan de behandeling niet worden gestart.