

Rechten en plichten

Zodra u ingeschreven staat bij deze praktijk, ontstaat een geneeskundige behandelovereenkomst. De rechten en plichten van cliënt én hulpverlener zijn vastgelegd in de Wet op de Geneeskundige Behandeloovereenkomst (WGBO).

Recht op privacy en meldplicht

Voor het contact tussen u en de behandelaar geldt het wettelijke recht op privacy. Dit betekent dat alles wat besproken wordt tussen u en uw behandelaar vertrouwelijk is. Ook wordt aan niemand informatie verstrekt zonder uw schriftelijke toestemming. Alleen in het geval van dreigend ernstig gevaar voor de cliënt en/of zijn omgeving moet de behandelaar zijn zwijgplicht doorbreken; hij heeft in dit geval een wettelijke meldplicht. De behandelaar verstrekt in dit geval niet meer informatie dan nodig en informeert zo mogelijk de cliënt welke informatie is verstrekt (WGBO art. 7:457).

Informatie-uitwisseling met derden

Voor een goede samenwerking met de huisarts, wordt u schriftelijk gevraagd om toestemming te geven voor overleg. Uw huisarts (of andere verwijzer) krijgt bij start en beëindiging van de behandeling een brief om de samenwerking goed te laten verlopen. De inhoud van deze brief wordt van tevoren met u besproken. Soms is het voor een behandeling zinvol om informatie op te vragen bij derden, hiervoor vragen wij ook altijd schriftelijk uw toestemming. Uw zorgverzekeraar ontvang een beperkt aantal relevante gegevens die noodzakelijk zijn om de declaratie te kunnen afhandelen, verder geen inhoudelijke informatie. Cliënten die gewetensbezwaren hebben tegen vermelding van hun diagnosegegevens op facturen, kunnen afdwingen die gegevens niet bekend te maken. U dient hiervoor, samen met uw behandelaar, een privacyverklaring te ondertekenen en op te sturen naar de zorgverzekeraar.

Recht op informatie

U heeft recht op informatie over de diagnose(s), het behandelvoorstel en eventuele andere behandelmogelijkheden. Soms is er voor het stellen van een diagnose extra onderzoek nodig. Dan krijgt u van tevoren informatie over de werkwijze en het doel van het onderzoek. De behandelaar legt in begrijpelijke taal uit wat volgens hem de aard van de problematiek is. U hoort wat het effect van de behandeling kan zijn en hoe lang deze kan duren. Dit wordt uiteraard beïnvloed door uw inzet en motivatie. Wanneer iets niet duidelijk is, kunt u de behandelaar altijd om uitleg vragen. Recht op regie in de behandeling Samen met uw behandelaar maakt u afspraken over de behandeling, bijvoorbeeld over wat u wilt bereiken en op welke manier. Deze afspraken worden vastgelegd in het behandelplan, worden regelmatig besproken en indien nodig bijgesteld. U ontvangt hiervan een exemplaar. De behandeling kan op ieder moment door u worden beëindigd, als u dit wilt. Het is belangrijk dit met uw behandelaar te bespreken.

Recht op inzage

Uw gegevens worden conform de Wet WBGO en de Wet Persoonregistraties (WPR) 15 jaar bewaard. U hebt recht op inzage, recht op correctie (hiermee wordt bedoeld aanvulling uwerzijds), blokkering of vernietiging van het dossier. Dit verzoek dient u schriftelijk in te dienen bij de praktijk. U ontvangt daarna een melding van de praktijk dat aan uw verzoek is voldaan. Wel wordt u erop gewezen, dat er na vernietiging geen klacht meer ingediend kan worden, daar de gegevens ontbreken voor de klachtencommissie om een oordeel te vormen. De brief met uw verzoek tot vernietiging wordt 15 jaar bewaard.

Informatie naar zorgverzekeraar

De resultaten van de ROM (digitale vragenlijst) worden geanonimiseerd gedeeld met de zorgverzekeraar. Deze regeling is ingevoerd zodat de zorgverzekeraar meer zicht krijgt op de geleverde zorg.

Daarnaast wordt uw dsm-classificatie doorgegeven aan uw zorgverzekeraar. Mocht u hier bezwaar tegen hebben, dan kunt u een privacyverklaring invullen. Als u een ondertekende privacyverklaring aan ons heeft gegeven, dan zullen wij uw dsm-classificatie niet delen met uw zorgverzekeraar.

Recht op betrekken familie en naasten

Uw familie en naastbetrokkenen kunnen bij de behandeling worden betrokken, indien u hiervoor toestemming geeft. Betrokkenheid kan voor alle partijen voordelen bieden; familie en naasten kunnen bijvoorbeeld beter begrijpen wat er aan de hand is en zij leren hoe zij beter kunnen omgaan met de problemen. De behandelaar kan hierdoor beter in staat zijn te bepalen welke zorg u nodig heeft.

Omgangsvormen en plichten cliënt

De behandelaar hecht een groot belang aan prettige omgangsvormen. De belangrijkste regel is: behandel elkaar met respect. Agressie en geweld zijn onaanvaardbaar. Dit geldt voor cliënten, familie, naasten en medewerkers. De behandelaar verwacht dat u gemotiveerd bent voor de behandeling, uzelf inzet en de behandelaar volledig en duidelijk informeert zodat de juiste hulp geboden kan worden. U bent verplicht de rekening voor de geboden hulp te betalen. Als u zich niet aan deze plichten houdt, kan de behandelovereenkomst worden beëindigd.

Afzeggen of een afspraak verzetten

Bij het maken van een afspraak wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met uw wensen. Als u verhinderd bent of een afspraak wilt verzetten, dient u dat uiterlijk 24 uur van tevoren door te geven via e-mail. Doet u dit niet, dan wordt hier €75 euro voor in rekening gebracht. Reden hiervoor is dat uw zorgverzekeraar geen afspraken vergoedt als u er niet bent, en binnen 24 uur niet nog een andere cliënt ingepland kan worden op dezelfde tijd.

In geval van ziekte of een onvoorziene situatie is het bij uitzondering ook mogelijk om de geplande afspraak telefonisch te houden om een rekening te voorkomen. Als u regelmatig verhinderd bent of te laat komt, dan zal met u besproken worden welke gevolgen dit heeft voor voortzetting van de behandeling.

Plichten van de organisatie

De behandelaar is verplicht goede zorg te verlenen. Hij moet zich houden aan de regels van de beroepscode en de rechten van de cliënt in acht nemen. Hij mag zich bij het nemen van beslissingen wel laten leiden door de eigen deskundigheid. Op basis daarvan mag hij een verzoek van een cliënt weigeren. De plichten van de behandelaar zijn ook samengevat in een kwaliteitsstatuut dat op de website te vinden is.

Klachten

De behandelaar zal zoveel mogelijk proberen u te behandelen op een manier die aansluit bij uw behoeften en verwachtingen. Toch kan het voorkomen dat u hierin wordt teleurgesteld. Het advies is om dit eerst met de behandelaar te bespreken en tot een oplossing te komen. Mocht dit onvoldoende blijken dan heeft u de mogelijkheid een officiële klacht in te dienen bij een klachten commissie. Meer informatie hierover kunt u vragen bij de behandelaar of vinden op onze site. U kunt geen klacht indienen als u verzocht hebt het dossier te laten vernietigen.

Materiële controle zorgverzekeraars

Zorgverzekeraars mogen een zogeheten materiële controle uitvoeren; heeft een zorgverlener een gedeclareerde behandeling daadwerkelijk uitgevoerd en was deze behandeling passend bij de zorgvraag. Bij de materiële controle geldt een strikte procedure voor het opvragen van aanvullende informatie bij de zorginstelling door de zorgverzekeraar. Inhoudelijke informatie zal niet met zorgverzekeraars gedeeld worden.

Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

De behandelaar is verplicht te werken met de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Deze meldcode geeft een professional o.a. ondersteuning bij de afweging of het beroepsgeheim doorbroken mag of moet worden. Daarnaast helpt de meldcode in het zoeken van de juiste hulp in geval van problemen. Indien er iets gebeurt, moeten professionals kunnen aantonen wat zij hebben gedaan en met welke reden. Kijk voor meer informatie op: www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/huiselijk-geweld/hulp-bieden

Verwijsindex (VIR)

De VIR is een digitaal systeem dat signalen van hulpverleners over jongeren waar een hulpverlener zich zorgen over maakt (tot 23 jaar) bij elkaar brengt. Hiermee wordt beoogd een eventuele samenwerking op gang te brengen bij meerdere signalen. De behandelaar kan bij grote zorgen om een jongere deze zorgen doorgeven aan de VIR. Dit zal altijd eerst met de cliënt worden besproken. Kijk voor meer informatie op: www.handreikingmelden.nl

Wachtlijst bemiddeling

Wanneer u de wachttijd te lang vindt, kunt u altijd uw zorgverzekeraar vragen voor wachtlijstbemiddeling. Uw zorgverzekeraar kan u ondersteunen, zodat u binnen 4 weken vanaf uw eerste contact met een zorgaanbieder een intake gesprek krijgt, en dat binnen 10 weken vanaf de intake, de behandeling is gestart. Dit zijn de maximaal aanvaardbare wachttijden die door zorgaanbieders en zorgverzekeraars gezamenlijk zijn overeengekomen (de Treeknormen).

Beoordeling

Om de kwaliteit van de zorg te verbeteren horen we graag uw oordeel over de behandeling. Aan het einde van de behandeling zal u gevraagd worden om uw ervaring te delen op Zorgkaart Nederland. Dit is uiteraard vrijwillig.

Crisis

In het geval van een crisissituatie, bijvoorbeeld bij acute suïcidaliteit, zal de cliënt geadviseerd worden direct contact op te nemen met de huisarts. Bij crisis dient een arts een inschatting van uw toestand te maken. Buiten kantoortijden moet door de cliënt de huisartsenpost gebeld worden.

Telefoonnummer huisartsenpost Arnhem: 0900 1598