

## **Algemene informatie, Rechten en plichten**

Zodra je/u onze hulp inroept, ontstaat een geneeskundige behandelovereenkomst. De rechten en plichten van cliënt en hulpverlener zijn vastgelegd in de Wet op de Geneeskundige Behandelovereenkomst (WGBO). De wet onderscheidt drie leeftijdsgroepen: kinderen tot twaalf jaar, kinderen van twaalf tot zestien jaar en jongeren vanaf zestien jaar. Voor iedere groep gelden aparte regels.

### **Jeugdige cliënten**

Voor kinderen/jongeren tot 16 jaar gelden aparte regels: bij kinderen onder de 12 jaar is toestemming van de ouders noodzakelijk, bij jongeren tussen 12 en 16 jaar vragen we zowel toestemming van de ouders als van de jongere. Vanaf zestien jaar is alleen de toestemming van de jongere nodig. Vanaf zestien jaar mogen jongeren zelf beslissingen nemen over hun medische behandeling. Zij hebben dezelfde patiëntenrechten als volwassenen.

#### *Ouders betrokken*

Gezien de verbondenheid tussen ouders en kind/jongere worden beide ouders zoveel mogelijk bij de behandeling betrokken, ook wanneer er sprake is van een echtscheiding of andere problemen tussen ouders. Indien één van beide (gezag dragende) ouders geen toestemming geeft, dan volgt geen onderzoek/behandeling.

### **Familie en naastbetrokkene(n)**

Jouw familie en naastbetrokkenen kunnen bij de behandeling worden betrokken. Je dient hiervoor wel toestemming te geven, dit kan je met je behandelaar bespreken. 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 jij nodig hebt.

### **Recht op informatie**

Jij hebt recht op informatie over diagnose, behandelvoorstel en eventuele andere behandel mogelijkheden. Soms is er voor het stellen van een diagnose extra onderzoek nodig. Dan krijg je van tevoren informatie over werkwijze en doel van het onderzoek. De behandelaar legt in begrijpelijke taal uit wat volgens haar de aard van de problematiek is. Je hoort wat het effect van de behandeling kan zijn en hoelang deze kan duren. Deze worden uiteraard beïnvloed door jouw inzet en motivatie. Wanneer iets niet duidelijk is, kun je de behandelaar altijd om uitleg vragen.

\*Kinderen tot 12 jaar: Zowel het kind als de ouders hebben recht op informatie. Het kind krijgt een duidelijke uitleg, op een voor hem begrijpelijke manier. Dan weet hij wat er gaat gebeuren en kan hij beter meewerken aan een behandeling. De ouders krijgen volledige informatie. Op basis daarvan kunnen zij beslissen over de behandeling van het kind.

\*12-16 jaar: Zowel het kind zelf als de ouders hebben recht op volledige informatie.

\*Jongeren vanaf 16 jaar: Een jongere heeft recht op volledige informatie. De ouders krijgen die informatie niet meer. Tenzij de jongere daar uitdrukkelijk toestemming voor geeft.

### **Behandelplan en start van zorgverlening**

Samen met de behandelaar maak je afspraken over de behandeling, bijvoorbeeld over wat je wil bereiken en op welke manier. Deze afspraken worden vastgelegd in het behandelplan en regelmatig besproken en indien nodig bijgesteld.

Je ontvangt desgewenst een exemplaar van het behandelplan. De behandeling begint als jij hebt ingestemd met het plan. De toestemming kun je altijd weer intrekken; de behandeling kan op ieder moment worden beëindigd.

### **No-show beleid**

Wij houden zoveel mogelijk rekening met jouw wensen. Als je niet kunt komen, dien je dit uiterlijk 24 uur van tevoren door te geven. Doe je dit niet, dan brengen wij jou hiervoor € 50 in rekening. De rekening wordt niet vergoed door gemeente/verzekeraar. In principe stopt de behandeling als je 3x zonder tijdig afmelden je afspraak niet nakomt.

### **Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling**

De praktijk 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.

### **Recht op geheimhouding**

De behandelaar heeft geheimhoudingsplicht. De enige redenen om deze te doorbreken, zijn indien de behandelaar zorgt kent over dat je een gevaar bent voor jezelf of anderen.

### **Dossier**

Er wordt een dossier bijgehouden met daarin alle gegevens over de behandeling. Je hebt het recht deze in te zien of hiervan een afschrift te ontvangen. Dit kun je aanvragen bij je behandelaar. Het dossier wordt minstens vijftien jaar bewaard. Als je wilt, kun je bij je behandelaar een schriftelijk verzoek indienen om jouw dossier te laten vernietigen.

### **Effectmeting (18+)**

Wij vinden het belangrijk om het effect van onze behandelingen te meten. Hiermee kunnen wij continu werken aan het verbeteren van onze zorgverlening. Rondom de aanmelding, minimaal 1 x per jaar en aan het eind van de behandeling word je dan ook gevraagd een vragenlijst in te vullen, de zogenaamde Routine Outcome Monitoring (ROM). De vragen en antwoorden nemen wij op in jouw dossier.

### **Plichten cliënt**

Er wordt groot belang gehecht aan prettige omgangsvormen. De belangrijkste regel is: behandel elkaar met respect. Agressie en geweld zijn onaanvaardbaar. Dit geldt voor cliënten, familie, naasten en medewerkers. Wij verwachten dat jij aan de behandeling meewerkt en de informatie verstrekt die nodig is voor goede hulpverlening. Je bent verplicht (in geval van geen vergoeding of no show) de rekening voor de geboden hulp te betalen. Als je je niet aan deze plichten houdt, kan de behandelovereenkomst worden beëindigd.

### **Klacht**

De behandelaar doet haar best jou te behandelen op een manier die aansluit bij jouw behoeften en verwachtingen. Toch kan het voorkomen dat je hierin wordt teleurgesteld. Wij vragen je dit eerst met de behandelaar te bespreken. Tevens heb je de mogelijkheid je klacht officieel in te dienen. Meer informatie vind je op de website. Je kunt geen klacht indienen als je verzocht hebt het dossier te laten vernietigen.

### **Tevredenheid**

Om de kwaliteit van de zorg te verbeteren hoor ik graag jouw oordeel. Aan het eind van de Behandeling vraag ik je een tevredenheidsonderzoek in te vullen, deelname is vrijwillig. Je kunt je tevredenheid ook tonen op Zorgkaart Nederland.

### **Toestemming**

Bij aanmelding wordt gevraagd naar je toestemming voor het:

- informeren van de huisarts en/of verwijzer (op het aanmeldformulier);
- (Indien 18 jaar of ouder, verzekerde zorg), informeren van de verzekeraar over de diagnosegroep en aanleveren van gegevens aan het dbc-informatiesysteem (DIS);

Toestemming kan te allen tijde aangepast dan wel ingetrokken worden.

Soms is het voor een behandeling nodig om informatie op te vragen bij derden, hiervoor vragen wij ook eerst jouw toestemming. Correspondentie aan de huisarts en/of verwijzer (of andere derde) zal

eerst aan jou worden voorgelegd, voordat deze wordt verstuurd. De zorgverzekeraar ontvangt een beperkt aantal relevante gegevens die noodzakelijk is om de declaratie te kunnen afhandelen.

#### *Privacyverklaring*

Cliënten in de ggz die gewetensbezwaren hebben tegen vermelding van hun diagnosegegevens op facturen, kunnen afdwingen die gegevens niet bekend te maken. Je dient hiervoor, samen met je behandelaar, een privacyverklaring te ondertekenen en op te sturen naar de zorgverzekeraar.

#### *Materiële controle*

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.

#### **Kwaliteitsbewaking**

De kwaliteit van de zorg wordt continu in de gaten gehouden. Visitaties maken deel uit van de interne kwaliteitscontrole. Er wordt dan steekproefsgewijs bekeken of volgens de afgesproken procedures wordt gewerkt.

#### **Onze plichten**

Als behandelaar ben ik verplicht goede zorg te verlenen. Hierbij houd ik mij aan de regels van de beroepscode. Bij het nemen van beslissingen mag ik mij laten leiden door mijn eigen deskundigheid.

#### **Openingstijden en bereikbaarheid**

*De openingstijden zijn op woensdag en vrijdag van 9.00 - 17.00 uur en maandag en dinsdag van 13.00-17.00 uur. **Op donderdag is de praktijk gesloten.***

*Voor dringende hulp buiten deze tijden dien je contact op te nemen met de (dienstdoende) huisarts of Crisisdienst dan wel wijkteam (centrum voor jeugd en gezin).*

*Bel bij gevaar 112. Praten (telefonisch of per chat) over zelfmoordgedachten- of plannen kan 24/7 met 113 Zelfmoordpreventie (Nederland).*