



Algemene voorwaarden en informatie

Context & Contact, praktijk voor wijkpsychiatrie

versie 1.1



De praktijk

Context & Contact is de vrijgevestigde praktijk van mij, Caroline Verheijde, psychiater en systeemtherapeut. Vrijgevestigd betekent dat de behandelaar zelfstandig werkt en niet verbonden is aan een instelling of ziekenhuis.

Ik ben lid van de beroepsverenigingen NVvP (Nederlandse Vereniging voor Psychiatrie) en NVRG (Nederlandse Vereniging voor Relatie- en gezinstherapie)

De praktijk biedt behandeling aan volwassenen vanaf 18 jaar in het kader van specialistische GGZ. Daarnaast bestaat er de mogelijkheid op verzoek van huisartsen om eenmalige consulten te verrichten. Ook ben ik beschikbaar voor wijkactiviteiten die erop gericht zijn de mentale gezondheid van de bewoners te bevorderen.

De praktijk richt zich op de inwoners van de wijk Middelland en werkt nauw samen met de huisartsen van het gezondheidszorgcentrum Mathenesserlaan en het gezondheidszorgcentrum Middelland.

Consulten

Op verzoek van de huisarts verricht ik eenmalige consulten. Hiervan maak ik een kort verslag. De factuur wordt verstuurd naar de huisarts. Informatie hierover is te vinden op de website.

Aanmelding behandeling

Aanmelding voor behandeling gebeurt via de huisarts. Deze stuurt mij een verwijsbrief.

Een correcte verwijzing, op basis van een vermoeden van een DSM-stoornis is een voorwaarde voor (gedeeltelijke) vergoeding voor specialistische GGZ vanuit de basisverzekering. Tussen de datum op de verwijsbrief en het eerste gesprek bij mij mag hooguit drie maanden liggen. Op de verwijsbrief moet vermeld staan:

- Uw gegevens,
- Een expliciete keuze van de verwijzer voor specialistische GGZ,
- Dat er sprake is van een DSM-stoornis of het vermoeden hiervan (zo mogelijk aangeven welke),
- De naam, functie en AGB-code van de verwijzer,
- De verwijsbrief is voorzien van een datum en handtekening en/of een stempel van de praktijk.

Na de aanmelding wordt kort ingegaan op de hulpvraag en of deze passend zou kunnen zijn binnen de praktijk. U krijgt een intakeformulier toegezonden met het verzoek deze in te vullen.

Na aanmelding volgt een **intake**. Bij de intake wordt uitgebreid stilgestaan bij de klachten, hulpvraag, achtergronden en dergelijke om goed vast te stellen of u op de goede plek bent, om vast te stellen of er een 'klik' is met de behandelaar en wordt besproken waar de behandeling zich op zal richten en hoe deze vorm gaat krijgen.



Neem naar de intake een **legitimatiebewijs** mee, ik moet uw identiteit controleren en uw nummer opschrijven. Ik maak geen kopie van uw legitimatie.

Na de intake wordt er een behandelplan/ behandelovereenkomst opgesteld.

Hulpverlening online

Naast face-to-face contacten is er de mogelijkheid om online gesprekken te voeren als aanvulling op de reguliere behandelcontacten. Daarnaast is er de mogelijkheid om gebruik te maken van Therapieland, een online-programma.

Bereikbaarheid

De praktijk is bereikbaar op dinsdag en vrijdag van 9.00-17.00 uur. Bij crisis na kantoor tijden verzoek ik u contact op te nemen met uw huisarts (indien er niets anders is afgesproken binnen uw behandeling).

Binnen kantoor tijden kunt u een bericht sturen via de mail of whatsapp. Ik verzoek u alleen in dringende gevallen te bellen, als ik de telefoon niet beantwoord kunt u inspreken op mijn voice-mail, ik bel u dan zsm terug. Op de website vindt u de contactgegevens, deze worden ook bij het begin van de behandeling verstrekt.

Waarneming

Ik zal u zo vroeg mogelijk op de hoogte stellen van eventuele vakanties en afwezigheden. Mocht er voor langere tijd sprake zijn van afwezigheid, dan zal samen met u worden gekeken naar de beste oplossing. Eventueel kan er dan sprake zijn van waarneming door een andere behandelaar.

Beleid bij crisissituaties

Context & Contact biedt behandeling binnen de gespecialiseerde GGZ. Bij crisis kan er tijdens openingsdagen (dinsdag en vrijdag) contact met mij opgenomen worden, samen zullen we dan bespreken of het inschakelen van de huisarts nodig is. Binnen reguliere kantoor uren kan het beste een beroep op de eigen huisarts worden gedaan. Buiten kantoor uren kan in geval van crisis de huisartsenpost worden gebeld.

Veilige communicatie

Om buiten de afgesproken behandelsessies om veilig met elkaar te communiceren, raad ik u aan om geen persoonlijke informatie rondom de behandeling naar mij te e-mailen of Whatsappen. Dat kan alleen als de verbinding is beveiligd. Ik gebruik hiervoor beveiligde programma's. (Zorgmail en Zorgdomein)



Wet- en regelgeving

Een aantal rechten en plichten omtrent de behandeling liggen vast in wet- en regelgeving. De praktijk moet zich hieraan houden. Enkele wetten waarin dit beschreven staat zijn:

- WGBO (Wet op de Geneeskundige Behandeloovereenkomst)
- AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming)
- WKKGZ (Wet Kwaliteit, klachten en Geschillen Zorg)
- Zorgverzekeringswet

Als behandelaar ben ik verplicht mijn werk goed te doen en u met respect te behandelen. Ik mag geen misbruik maken van mijn positie. Het contact tussen de klant en de behandelaar is strikt beroepsmatig. Intimiteiten zoals seksueel contact zijn niet toegestaan. Voor een goede behandeling is veiligheid in het contact tussen klant en behandelaar belangrijk. Dat betekent dat er over en weer geen agressie of intimidatie mag plaatsvinden. Wanneer hier sprake van is, kan en mag de behandelrelatie verbroken worden. Dus ook wanneer een klant agressief of intimiderend naar de therapeut is.

U heeft **recht op inspraak** binnen de behandeling. U mag meepraten en meebeslissen over de hulpvraag en de doelen, de gewenste resultaten, de wijze waarop de therapie invulling krijgt, de frequentie in het contact, evaluaties, bijstelling van plannen. Wanneer er sprake is geweest van een klacht of incident dan wordt u geïnformeerd over de afhandeling hiervan en welke maatregelen er zijn genomen om herhaling te voorkomen. Dit wordt in het dossier vastgelegd. U heeft **recht op informatie**, ik ben verplicht u te informeren over mijn bevindingen in duidelijke taal.

Ik heb een **beroepsgeheim**, ik moet uw gegevens geheimhouden. Alleen als u expliciet toestemming geeft kunnen gegevens uitgewisseld worden. Alleen in noodsituaties mag het beroepsgeheim doorbroken worden, bijvoorbeeld als er iemand gevaar loopt.

Het dossier

Als behandelaar ben ik verplicht een dossier bij te houden. Dit betekent dat ik vanaf het moment van de aanmelding uw gegevens hierin noteer. Het gaat hierbij om gespreksverslagen, maar ook om administratieve gegevens, zoals uw naam, geboortedatum, adres en telefoonnummer. Als zorgverlener ben ik verplicht om uw identiteit vast te stellen en het Burgerservicenummer (BSN) te noteren.

Ik bewaar in uw dossier ook de voor uw behandeling noodzakelijke gegevens die ik via andere zorgverleners heb gekregen, zoals de verwijfsbrief van de huisarts of informatie van een andere behandelaar.

Ik heb alle wettelijk verplichte maatregelen getroffen om ervoor te zorgen dat uw gegevens veilig worden opgeborgen en dat deze niet verloren raken of in onbevoegde handen vallen. Mochten er toch gegevens lekken of zoekraken, dan ben ik verplicht dit te melden bij de Autoriteit Persoonsgegevens en passende maatregelen te nemen om herhaling in de toekomst te voorkomen. Ik zal u dan ook op de hoogte stellen.



Als uw behandeling is afgerond, wordt het dossier 20 jaar bewaard. Dit is de algemene bewaartermijn van een medisch dossier, daarna moet het vernietigd worden. U kunt een verzoek indienen om de termijn te verlengen of te verkorten.

Als patiënt heeft u volgens de wet een aantal rechten die gaan over de gegevens die over u worden vastgelegd in het dossier. Namens u kan ook uw wettelijke vertegenwoordiger (ouder, voogd of mentor) of een door u schriftelijk gemachtigde een beroep doen op deze rechten. Hierop is een uitzondering: als het uitoefenen van deze rechten naar mijn oordeel uw belangen zouden schaden, dan hoef ik daaraan geen gehoor te geven.

Recht op inzage en afschrift

U heeft recht om uw dossier in te zien en u kunt om een kopie vragen; ik reageer binnen één maand op uw verzoek. Als u digitaal om een kopie hebt gevraagd, dan mag ik u ook digitaal een kopie van uw dossier verstrekken. Als gegevens van anderen, zoals uw partner of kind, in hetzelfde dossier zijn genoteerd, dan heeft dit gevolgen voor uw inzage-recht (tenzij deze gegevens door uzelf zijn verstrekt). Ik zal u daar in dat geval over informeren.

Recht op correctie of aanvulling

Als u vindt dat bepaalde gegevens in uw dossier niet kloppen, dan kunt u mij vragen deze te wijzigen, corrigeren of aan te vullen. Het gaat hierbij alleen om feitelijke onjuistheden; wijzigen of corrigeren van mijn professionele oordeel is niet mogelijk. Wel kan ik, indien u dat wenst een aanvullende verklaring met uw eigen visie in het dossier opnemen. Ik reageer binnen één maand op uw verzoek.

Recht op vernietiging

U kunt schriftelijk verzoeken (een deel van) uw gegevens uit uw behandeldossier te laten vernietigen. Ik reageer dan binnen één maand op uw verzoek. Als het onmogelijk blijkt om binnen die termijn aan uw verzoek te voldoen, zal ik dat aan u laten weten. In dat geval is twee maanden uitstel mogelijk.

Het voorgaande geldt alleen voor de gegevens uit het behandeldossier. Voor uw gegevens in mijn administratie (factuur, dbc-declaratiesysteem) geldt dat ik deze vanwege fiscale wetgeving en controles door zorgverzekeraars langer moet bewaren.

In een aantal gevallen kan ik op grond van de wet weigeren aan uw verzoek te voldoen, ik zal u dan uitleggen waarom.

Informatie verstrekken aan de huisarts/verwijzer

Voor de kwaliteit en continuïteit van zorg is het van belang informatie te verstrekken aan de huisarts/verwijzer of eventueel aan een behandelaar naar wie ik u doorverwijs. Bij aanvang van de behandeling zal ik u de vraag voorleggen mij te laten weten of u hier bezwaar tegen heeft. Het kan bijvoorbeeld gaan om informatie over doorverwijzing of een rapportage. Als u op enig moment bezwaar maakt tegen het geven van informatie aan de huisarts, dan maak ik daarvan een notitie in het dossier en zal ik vanaf het moment van bezwaar de informatie niet verstrekken, tenzij er een conflict van plichten is of een andere legitieme reden. Wel zal ik het gesprek hierover aangaan met u, omdat ik het in uw belang vind wel informatie aan uw huisarts te kunnen verstrekken.



Informatie verstrekken aan de zorgverzekeraars

Ik ben wettelijk verplicht om een aantal van uw persoons- en behandelgegevens vast te leggen. Een deel van deze gegevens komt ook op de rekening voor de zorgverzekeraar te staan (zoals naam, adres, woonplaats, Burgerservicenummer).

Zorgverzekeraars mogen controleren of mijn administratie op orde is en de rekeningen kloppen. Bij een controle vraagt een zorgverzekeraar soms om informatie of inzage in het dossier. Ik ben verplicht hieraan mee te werken, maar alleen als aan een aantal strikte voorwaarden is voldaan die wettelijk zijn vastgelegd. In die gevallen is uw toestemming niet vereist

Informatieverstrekking aan derden

Mochten andere personen of instanties informatie vragen over uw behandeling, dan ben ik niet verplicht die te geven. Ik heb er in ieder geval uw gerichte toestemming voor nodig en zal vooraf met u doornemen om welke informatie het gaat en voor welk doel deze wordt gebruikt. Denk aan een verzoek van een bedrijfsarts, een arbeidsongeschiktheidsverzekeraar of een letselschadeverzekeraar.

Als u mij toestemming hebt gegeven, dan maak ik daarvan een notitie in het dossier. Bij bezwaar zal ik de informatie niet verstrekken. In mijn rol als (voormalig) behandelaar mag ik alleen feitelijke informatie geven, zoals gegevens over de diagnose en de duur van de behandeling. Ik mag bijvoorbeeld geen verwachtingen of vermoedens uitspreken noch oordelen geven voor een ander doel dan een zorgdoel, bijvoorbeeld een materieel of juridisch doel.

Ook als u toestemming geeft om informatie aan een derde te verstrekken, moet ik een eigen afweging maken of dit gezien mijn beroepsgeheim geoorloofd is. Ik kan dan alsnog besluiten om geen informatie te verstrekken als dit naar mijn oordeel de behandeling kan tegenwerken of schadelijk voor u kan zijn.

Meer hierover kunt u lezen in [de richtlijn voor geneeskundige verklaringen van de KNMG](#).

De klachtenregeling

Bent u ontevreden over de zorg? Ik hoor dat graag, dan kan ik kijken wat ik kan doen om de onvrede weg te nemen. Lukt dit onvoldoende, dan kunt u zich wenden tot [het klachtenportaal Zorg](#), hier ben ik bij aangesloten.

Eigen risico

Vergoeding van hulp in de specialistische GGZ valt onder het verplichte eigen risico, dat is het bedrag dat u eerst zelf moet betalen voordat de zorg die in het basispakket zit wordt vergoed.



Verzekerde zorg

Op mijn website staat vermeld met welke zorgverzekeraars ik contracten heb. Staat uw zorgverzekeraar er niet bij? Dan kan ik u meestal niet in zorg nemen. U moet dan namelijk zelf vaak een groot deel van de kosten betalen. Na overleg kan ik eventueel een uitzondering maken. U dient u zelf bij uw zorgverzekeraar op de hoogte te stellen van hun voorwaarden.

Als ik geen contract heb met uw zorgverzekeraar dan dient u zelf de factuur te voldoen, binnen 14 dagen na ontvangst.

No show/ afspraak annuleren.

Het kan altijd voorkomen dat u een afspraak moet afzeggen. Dit kunt u doen door uiterlijk 24 uur voor het tijdstip van de behandeling telefonisch (bellen of WhatsApp) of per e-mail contact met mij op te nemen. Wordt de afspraak niet tijdig afgezegd of u verschijnt zonder bericht niet op de afspraak, dan breng ik een no-show tarief van 50 euro in rekening. Deze dient u zelf te betalen en kunt u niet declareren bij uw zorgverzekeraar.

Betalingstermijn

Voor verzekerde zorg worden de facturen elektronisch bij de zorgverzekeraar ingediend. Voor niet verzekerde zorg en overige activiteiten van Context en Contact dienen de facturen binnen 14 dagen na de factuurdatum betaald te zijn. Indien u het verschuldigde bedrag niet binnen 14 dagen na de factuurdatum hebt betaald, dan krijgt u een herinnering en een laatste gelegenheid om de factuur zonder ophoging van kosten binnen 14 dagen te betalen. Voldoet u binnen 14 dagen na de datum van de betalingsherinnering niet aan uw verplichtingen, dan ben ik zonder nadere ingebrekestelling gerechtigd incassomaatregelen te treffen, dan wel door derden te laten uitvoeren. Alle buitengerechtigde incassokosten verband houdende met de invordering van de gedeclareerde bedragen komen ten laste van u. De buitengerechtigde incassokosten zijn vastgesteld op tenminste 15% van de hoofdsom met een minimum van 25 euro. Bij een betalingsachterstand ben ik gerechtigd verdere behandeling op te schorten totdat u aan uw betalingsverplichtingen heeft voldaan.

Visitatie en intervisie

Eens in de vijf jaar vindt er in mijn praktijk een interne kwaliteitscontrole plaats, visitatie genoemd. Dit gebeurt door collega's die net als ik een beroepsgeheim hebben. Ik geef deze collega's alleen inzage in uw dossier als u daar desgevraagd toestemming voor hebt gegeven. Zonder uw toestemming mogen de bezoekers het dossier alleen inzien nadat ik alle gegevens heb verwijderd waaruit uw identiteit blijkt.

In het kader van intervisie maak ik alleen gebruik van gegevens waaruit uw identiteit niet af te leiden is.