

Rechten en plichten

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

Recht op informatie

Je hebt recht op informatie over diagnose(s), 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.

Behandelplan en start van zorgverlening

Samen met de behandelaar maak je afspraken over de behandeling; 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 een kopie van het behandelplan. De behandeling begint als je hebt ingestemd met het plan. De toestemming kun je altijd weer intrekken; de behandeling kan op ieder moment worden beëindigd.

Plichten cliënt

In deze praktijk hechten we 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. Er wordt van je verwacht dat je aan de behandeling meewerkt en de informatie verstrekt die nodig is voor goede hulpverlening. Je bent verplicht de rekening voor de geboden hulp te betalen. Als je je niet aan deze plichten houdt, kan de behandelovereenkomst worden beëindigd.

Dossier

Tijdens de behandeling 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 twintig jaar bewaard. Als je wilt, kun je bij je behandelaar een schriftelijk verzoek indienen om jouw dossier te laten vernietigen.

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.

Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling

De behandelaar is wettelijk 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:

<http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/huiselijk-geweld/hulp-bieden>
of <https://www.veiligthuisgm.nl/informatie-verbeterde-meldcode/>

Verwijsindex (VIR)

De verwijsindex (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. De behandelaar zal met je bespreken als iemand wordt ingeschreven in de VIR. Kijk voor meer informatie op: www.handreikingmelden.nl

Recht op geheimhouding

Voor het contact tussen de behandelaar en jou geldt een wettelijke geheimhoudingsplicht. Er wordt aan niemand informatie verstrekt zonder schriftelijke toestemming. Alleen in het geval van dreigend ernstig gevaar voor de client en/of zijn omgeving moet de behandelaar de zwijgplicht doorbreken; zij 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 je schriftelijk gevraagd om toestemming te geven voor overleg. Je huisarts (of verwijzer) krijgt bij start en beëindiging van de behandeling een brief waarvan de inhoud tevoren met je wordt besproken. Als het voor de behandeling zinvol is om informatie op te vragen bij derden, zal de behandelaar je verzoeken om dat te doen of je schriftelijk toestemming vragen om dat voor je te doen.

Informatie naar zorgverzekeraar

De zorgverzekeraar ontvangt een beperkt aantal gegevens die noodzakelijk zijn om de declaratie te kunnen afhandelen, geen inhoudelijke informatie. 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 DSM5-classificatie (gestelde diagnose) doorgegeven aan uw zorgverzekeraar. Mocht je hier bezwaar tegen hebben, dan kun je op <https://www.1np.nl/praktische-info/privacy> een formulier ter bezwaar invullen en deze opsturen aan 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. Cliënten die gewetensbezwaren hebben tegen vermelding van hun diagnosegegevens op facturen, kunnen afdwingen die gegevens niet bekend te maken. Hiervoor kun je op <https://www.1np.nl/praktische-info/privacy> een privacyverklaring ondertekenen die je kunt opsturen naar de zorgverzekeraar.

Klacht

De behandelaar doet haar best om jou te behandelen op een manier die aansluit bij jouw behoeften en verwachtingen. Toch kan het voorkomen dat je hierin wordt teleurgesteld. Wanneer je een klacht hebt dan wordt het op prijs gesteld als je dit kenbaar maakt tijdens de afspraak, zodat we samen je klacht kunnen bespreken en een oplossing kunnen bedenken. Ook kun je e-mail sturen naar info@laenenpsychologie.nl. Mocht de afhandeling niet naar tevredenheid zijn dan kun je contact opnemen met 1nP voor klachtbemiddeling. Meer informatie vind je op de website <https://www.1np.nl/praktische-info/klantsignalen>. Je kunt geen klacht indienen als je verzocht hebt het dossier te laten vernietigen.

Clënten die niet zijn ingeschreven bij 1nP kunnen met klachten terecht bij de behandelaar of bij de klachtenregeling van het NIP.
Bekijk: <https://psynip.nl/clienteninformatie/klachten/>.

Tevredenheid

Om de kwaliteit van de zorg te verbeteren is jouw oordeel belangrijk. Aan het eind van de behandeling zal je gevraagd worden een tevredenheidsonderzoek in te vullen, deelname is vrijwillig. Je kunt je tevredenheid ook tonen op Zorgkaart Nederland.

Plichten van de praktijk

Deze praktijk is verplicht om goede zorg te verlenen. De behandelaar moet zich houden aan de regels van de beroepscode en de rechten van cliënt in acht nemen. De behandelaar mag zich bij het nemen van beslissingen wel laten leiden door de eigen deskundigheid. Op basis daarvan mogen zij een verzoek van een cliënt weigeren. Zie voor een overzicht van plichten van de behandelaar het professioneel statuut van 1NP [7a4e70ef-9355-da77-dc83-f34bd5ead0de \(1np.nl\)](#)

Afzeggen of de afspraak verzetten

Als je niet kunt komen, is het belangrijk om dit tijdig door te geven: spreek de voicemail in of stuur een email. Dan kan er op jouw afspraaktijd nog iemand anders worden ingepland.

Meld je je niet tijdig af of kom je niet opdagen, dan worden er kosten in rekening gebracht. Dit bedrag wordt niet vergoed door de verzekeraar.

- Afzegging 24 uur voorafgaand aan de gemaakte afspraak: kosteloos.

- Afzegging binnen 24 uur vóór de gemaakte afspraak of geen afzegging: 75 euro

In geval van ziekte of een onvoorziene situatie is het mogelijk om de geplande afspraak telefonisch of via beeldbellen te voeren om een rekening te voorkomen. In principe stopt de behandeling als je 3x zonder tijdig afmelden de afspraak niet nakomt.

Dringende hulp

Tijdens kantooruren:

In geval van **crisis** kun jij tijdens kantooruren contact opnemen met jouw behandelaar. Indien jij jouw behandelaar tijdens kantooruren niet kunt bereiken, dan kun jij altijd contact opnemen met de zorgadministratie van 1nP via 0900 555 3000. De openingstijden van de zorgadministratie zijn elke werkdag van 09:00 uur tot 16:30 uur.

Buiten kantooruren:

In het geval van een crisissituatie buiten kantooruren, bijvoorbeeld bij acute suïcidaliteit, dient er contact opgenomen te worden met de huisartsenpost. Bij een crisissituatie dient een arts een inschatting van je toestand te maken

Buiten kantooruren mag jij ook bellen met 1nP via 0900 - 555 3000. In geval van crisis tussen 17:00 uur en 07:00 uur wordt jij automatisch doorgeschakeld naar het naar het FIP-zorgcontact. Jij krijgt dan een hulpverlener aan de lijn, die met jou zal kijken wat er op dat moment nodig is. De volgende werkdag zal jouw eigen behandelaar van dit contact op de hoogte worden gesteld.

Tussen 07:00 uur en 09:00 uur en tussen 16:30 uur en 17:00 uur kun jij contact opnemen met jouw huisarts als jouw vraag geen uitstel duldt.