
Clïentafspraken Praktijk Altum

Instemming

Om de behandeling te kunnen starten, hebben we altijd je instemming nodig. Je bent vrij in de keuze om je wel of niet te laten behandelen. Ook heb je een keuze in de behandelopties als er meerdere zijn. Een uitzondering mogen we maken als je een gevaar vormt voor jezelf of anderen. Dan zijn wij verplicht, ook zonder toestemming, melding te maken bij de benodigde instanties.

Geïnformeerd zijn

Je hebt het recht om goed geïnformeerd te worden. Om in te kunnen stemmen met je behandeling heb je informatie nodig. Je behandelaar moet je duidelijke informatie geven over:

- de diagnose;
- de voorgestelde behandeling en doelen van de behandeling;
- de verwachte duur en effecten van de behandeling;
- de gevolgen of de eventuele risico's van de behandeling (bijvoorbeeld bijwerkingen van medicijnen);
- andere behandelmogelijkheden als die er zijn;

Second opinion

Ben je het niet eens met de diagnose of de voorgestelde behandeling, of heb je het gevoel dat je behandeling stagneert? Dan kun je bij je behandelaar of verwijzer vragen om een zogenaamde second opinion. In dat geval geeft een andere deskundige zijn mening over de diagnose of de behandeling.

Wisselen behandelaar

Je mag van behandelaar wisselen. Het is belangrijk dat je vertrouwen hebt in je behandelaar. Is dat vertrouwen er niet dan kun je in overleg met je behandelaar overstappen naar een andere behandelaar. Als je in een latere fase terugkomt voor een nieuwe behandeling of een vervolgbehandeling, bekijken we of je bij je vertrouwde behandelaar terecht kunt.

Eerlijke informatie en medewerking

We verwachten eerlijke informatie en medewerking. Als je bij ons in behandeling bent, verwachten we dat je meewerkt. Het verstrekken van eerlijke en volledig informatie aan je behandelaar over je problemen en eerdere hulpverlening is nodig voor een goede behandeling. Net als het binnen redelijke grenzen opvolgen van de adviezen van je behandelaar.

Afspraken nakomen

Kom je afspraken na of zeg deze op tijd af. Het kan gebeuren dat je niet op je afspraak kunt komen, bijvoorbeeld door onvoorziene omstandigheden of ziekte. Je kunt dan je afspraak afzeggen of verzetten. Je moet dit wel tenminste 24 uur van tevoren doen. Als je een afspraak op maandag hebt, moet je deze op vrijdag voor 12.00 uur afzeggen. Als je niet op je afspraak komt (een zogeheten ‘no show’), of als je de afspraak niet tijdig hebt verzet, worden de uren gefactureerd. Mocht het binnen zowel de eigen mogelijkheden als die van de behandelaar liggen om de afspraak diezelfde week nog te verzetten, worden de uren niet gefactureerd.

Planning is realisatie

Praktijk Altum hanteert het principe van planning is realisatie vanuit het zorgprestatie-model. Dit houdt in dat bij de tijdregistratie wordt uitgegaan van geplande tijd. Gepland betekent dat starttijd en duur van het consult voor de start van het consult zijn vastgelegd en dat dit is na te gaan. Dit principe wordt niet toegepast voor ongeplande zorg en bij afwijkingen van méér dan 15 minuten ten opzichte van de geplande tijd. Bij méér dan 15 minuten afwijking wordt het consult aangepast op basis van realisatie (geldt zowel naar boven als beneden). Praktijk Altum hanteert in ieder geval de volgende tijden waar betreft planning vanuit wordt gegaan en waarop dit principe van toepassing is:

- *pré intake (telefonische aanmelding) - 30 minuten;
- *intake gesprek - 90 minuten;
- *consult - 60 minuten;
- *testafname/ diagnostiek – afhankelijk van problematiek;
- *hetero anamnese bij diagnostiek – 60 minuten;
- *terugkoppelingsgesprek diagnostiek – 60 minuten.

Opvang en crisisdienst

Praktijk Altum beschikt niet over een 24-uurs opvang of crisisdienst. In geval van crisis wordt doorverwezen naar de huisartsenpost of crisisdienst van de GGZ. Praktijk Altum kan hiervoor niet aansprakelijk worden gesteld.

Huisregels

Als je bij ons in behandeling bent, mag je een aantal zaken van ons verwachten. Net zoals wij die van jou verwachten. Voor een goede gang van zaken en om voor een prettige, gezonde en veilige omgeving te zorgen, hebben we huisregels opgesteld. Deze gelden voor cliënten, bezoekers en ook voor ons. Zo gaan we respectvol met elkaar om, laten we geen vuilnis achter, maken we geen spullen kapot van de praktijk en wacht je geduldig in de wachtruimte tot de behandelaar je komt halen. Maak je spullen binnen de praktijk stuk, zullen deze worden gedeclareerd op de cliënt.

Jouw gegevens

We gaan vertrouwelijk om met je gegevens. Alles wat je met je behandelaar bespreekt, valt onder het beroepsgeheim. Zonder jouw toestemming mogen wij geen informatie geven aan anderen. Een uitzondering daarop zijn de minimale gegevens die wij moeten verstrekken om de zorg voor jou betaald te krijgen. Wil je meer weten over hoe wij omgaan met jouw gegevens? Bekijk dan het toestemmingsformulier, welke wordt verstrekt bij aanvang diagnostische fase/ behandeltraject.

Privacyverklaring

Met een zogeheten privacyverklaring kunnen cliënten in de Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ) voorkomen dat een zorgverzekeraar diagnose-informatie, dan wel tot de diagnose herleidbare gegevens, in handen krijgt. Mocht je hier gebruik van willen maken kan je dit kenbaar maken bij jouw behandelaar.

Doelen

De doelen en afspraken in het behandeltraject zijn richtinggevend en kunnen in overleg met de cliënt tussentijds worden aangepast. In onderling overleg wordt het behandeltraject beëindigd nadat de doelen zijn behaald.

Verwijzer

Tijdens je intakegesprek vragen we je toestemming om informatie te mogen delen met jouw huisarts over de diagnose, je behandeling en belangrijke veranderingen in je behandeling. Als je behandeling afloopt, informeren wij je huisarts daarover en geven wij een korte samenvatting van het resultaat van je behandeling. Ben je door iemand anders dan je huisarts verwezen, dan sturen we met jouw goedvinden deze verwijzer alleen informatie na het intakegesprek.

Zorgverzekeraar

De zorgverzekeraar vraagt ons bij een behandeling in de specialistische ggz om Diagnose Behandel Combinatie (DBC) (voor specialistische geestelijke gezondheidszorg) en in de basis ggz om een trajectcode (voor basis geestelijke gezondheidszorg) op de rekening te vermelden. De DBC bestaat uit een combinatie van codes voor de gestelde diagnose en zorgzwaartetyping. De zorgzwaartetyping geeft aan of het een licht, matig, intensief of chronisch behandeltraject is. Aan de DBC en de zorgzwaartetyping zijn een bepaald bedrag gekoppeld dat we ontvangen voor de aan jou verleende zorg.

Toestemming

Er zijn situaties waarin we zonder je toestemming informatie aan anderen mogen geven. Dat is uitzonderlijk. Bijvoorbeeld als iemand wilsonbekwaam is verklaard. Dan informeert de behandelaar de vertegenwoordiger van deze persoon. Als er sprake is van (een vermoeden van) huiselijk geweld of kindermishandeling/ verwaarlozing is de behandelaar verplicht dit te melden bij het meldpunt Veilig Thuis.

Dossier inzien, wijzigen en vernietigen

Van iedere cliënt houden we een elektronisch patiëntendossier bij. Dit is een dossier waarin hulpverleners, zoals verpleegkundigen, psychologen en psychiaters, medische gegevens van een cliënt opslaan en verwerken. Het gaat om gegevens die we wettelijk verplicht zijn te registreren. Het dossier bevat informatie over ziektegeschiedenis, behandeling en medicijngebruik. Je hebt uiteraard het recht je eigen dossier in te zien. Je kunt je behandelaar daarom vragen. Alleen als een derde persoon schade kan ondervinden door deze inzage, mag de behandelaar weigeren. In alle andere gevallen heb je altijd recht op inzage. Ook kun je een kopie krijgen van je dossier of van delen daarvan. Daar zijn geen kosten aan verbonden. Als de informatie in je dossier niet klopt, kun je je behandelaar vragen deze te wijzigen. Als je wilt dat je dossier wordt vernietigd, dan kun je daarvoor een schriftelijk verzoek indienen bij je behandelaar. Je behandelaar is niet verplicht het dossier te vernietigen als de gegevens in je dossier van groot belang zijn voor een ander, zoals bij erfelijke gegevens.

Respect

We gaan uit van wederzijds respect. Je hebt het recht om altijd beleefd en respectvol te worden behandeld door iedere medewerker van Praktijk Altum. Vormen van discriminatie, intimidatie of geweld zijn dan ook onacceptabel. Dit geldt uiteraard ook andersom.

Beroepscode

Medewerkers houden zich aan de regels van de beroepscode zoals die er bijvoorbeeld zijn voor psychologen, psychotherapeuten en psychiaters. Ook nemen zij de rechten van cliënten in acht. Behandelaren mogen zich bij het nemen van beslissingen laten leiden door de eigen deskundigheid. Daardoor kan het echter voorkomen dat zij een verzoek van een cliënt weigeren.

Klacht

Het kan zijn dat je ontevreden bent of een klacht hebt over bijvoorbeeld de inhoud of uitvoering van je behandelplan, of de manier waarop een medewerker zich heeft gedragen. Bespreek dit altijd eerst met je behandelaar. Kom je er samen niet uit? Kijk dan op de website bij 'klachten reglement' voor meer informatie over klachten, de klachtenprocedure en de hulp die je daarbij kunt krijgen.