
Clïentafspraken Praktijk Altum

Instemming

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

Geïnformeerd zijn

U hebt het recht om goed geïnformeerd te worden. Om in te kunnen stemmen met uw behandeling heeft u informatie nodig. De behandelaar moet 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

Bent u het niet eens met de diagnose of de voorgestelde behandeling, of heeft u het gevoel dat de behandeling stagneert? Dan kunt u bij de 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

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

Eerlijke informatie en medewerking

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

Afspraken nakomen

Kom uw afspraken na of zeg deze op tijd af. Het kan gebeuren dat u niet op de afspraak kan komen, bijvoorbeeld door onvoorziene omstandigheden of ziekte. U kan dan de afspraak afzeggen of verzetten. U dient dit wel tenminste 24 uur van tevoren te doen. Als u een afspraak op maandag heeft, dient u deze op vrijdag voor 12.00 uur af te zeggen. Als u niet op uw afspraak komt (een zogeheten ‘no show’), of als u 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 u bij ons in behandeling bent, mag u een aantal zaken van ons verwachten. Net zoals wij die van u 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 u geduldig in de wachtruimte tot de behandelaar u komt halen. Maakt u spullen binnen de praktijk stuk of iemand die met u mee is gekomen, zullen deze op u worden gedeclareerd.

Jouw gegevens

We gaan vertrouwelijk om met uw gegevens. Alles wat u met uw behandelaar bespreekt, valt onder het beroepsgeheim. Zonder uw toestemming mogen wij geen informatie geven aan anderen. Een uitzondering daarop zijn de minimale gegevens die wij moeten verstrekken om de zorg voor u betaald te krijgen en het aanleveren van documenten (onderzoeksverslag, behandelplan en afsluitbrief) aan de huisarts. Wilt u meer weten over hoe wij omgaan met uw gegevens? Bekijk dan het toestemmingsformulier, welke wordt verstrekt bij aanvang diagnostische fase/ behandeltraject.

Verwijzer

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

Zorgverzekeraar

De zorgverzekeraar vraagt ons bij diagnostiek en behandeling, in de basis en specialistische ggz, om een diagnose en zorgvraagtypering op de factuur te vermelden. Dit bestaat uit een combinatie van codes voor de gestelde diagnose en type zorgzwaarte. De zorgzwaartetypering geeft aan of het een licht, matig, intensief of chronisch behandeltraject is. Gaat u hier niet mee akkoord kunt u een privacyverklaring aanvragen.

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 u hier gebruik van willen maken kunt u dit kenbaar maken bij de behandelaar.

Toestemming

Er zijn situaties waarin we zonder uw 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 óf als de eigen veiligheid/ die van anderen in gevaar is, is de behandelaar verplicht dit te melden bij het meldpunt Veilig Thuis.

Doelen

Alle 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.

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. U heeft uiteraard het recht uw eigen dossier in te zien. U kunt uw behandelaar daarom vragen. Alleen als een derde persoon schade kan ondervinden door deze inzage, mag de behandelaar weigeren. In alle andere gevallen heeft u altijd recht op inzage. Ook kunt u een kopie krijgen van uw dossier of van delen daarvan. Daar zijn geen kosten aan verbonden. Als de informatie in uw dossier niet klopt, kunt u uw behandelaar vragen deze te wijzigen. Als u wilt dat uw dossier wordt vernietigd, dan kunt u daarvoor een schriftelijk verzoek indienen bij de behandelaar. De behandelaar is niet verplicht het dossier te vernietigen als de gegevens in het dossier van groot belang zijn voor een ander, zoals bij erfelijke gegevens.

Respect

We gaan uit van wederzijds respect. U heeft 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.

Video-/ en audio opnamen

We leven in een digitale wereld, waarbij regelmatig gebruik wordt gemaakt van video-/ en audio opnamen met de mobiele telefoon of andere apparaten. Praktijk Altum gaat in *geen enkel geval* akkoord met het opnemen van gesprekken én/ of het plaatsen hiervan op internet. Mocht u als cliënt graag een bevestiging van besproken en gegeven informatie willen, dan kunt u dit met de behandelaar bespreken. Deze kan dan schriftelijk een bevestiging aanleveren. Indien nodig kan dit worden opgesteld waar u bij aanwezig bent.

Beroepscodes

Medewerkers houden zich aan de regels van de beroepscodes, 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 u ontevreden bent of een klacht hebt over bijvoorbeeld de inhoud of uitvoering van het behandelplan, of de manier waarop een medewerker zich heeft gedragen. Bespreek dit altijd eerst met de behandelaar. Komt u er samen niet uit? Kijk dan op de website bij 'klachten reglement' voor meer informatie over klachten, de klachtenprocedure en de hulp die u daarbij kunt krijgen.