

Algemene voorwaarden, kosten en betalingsvoorwaarden

Behandeling bij Psychologiepraktijk Zuiderwijk vindt plaats onder de volgende algemene voorwaarden:

Bereikbaarheid:

U kunt een e-mail sturen naar contact@psychologiepraktijkzuiderwijk.nl of bellen naar telefoonnummer 06-41781086. Als ik u niet persoonlijk te woord kan staan kunt u een bericht achterlaten op mijn voicemail, graag met uw telefoonnummer. U wordt dan zo spoedig mogelijk teruggebeld.

Psychologiepraktijk Zuiderwijk is gelegen aan de Kloosterlaan 172 in het centrum van Breda. U kunt gratis parkeren buiten de singels van Breda, voor de deur geldt betaald parkeren.

Afspraakduur:

Een intakegesprek duurt 45-60 minuten. Een behandelsessie duurt 45 minuten. Er is nog wel eens enige verwarring omdat er wordt gesproken over een "therapie-uur". Een therapie-uur bestaat uit 45 minuten face-to-face gesprekstijd en 15 minuten is bedoeld voor voorbereiding, verslaglegging, etcetera.

Rechten en plichten van de psycholoog en de cliënt

Volgens de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) ben ik verplicht om een privacystatement op mijn website te plaatsen dan wel beschikbaar te hebben in de praktijk.

Als vrijgevestigde psycholoog ben ik verplicht me bij de uitoefening van mijn beroep te houden aan bepaalde regels. Deze staan voor GZ-psychologen in de Beroepscode voor Psychologen.

Verder heeft de overheid een aantal wetten tot stand gebracht, zoals de Wet BIG (Wet op de Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg), de WGBO (Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst) en de Wkkgz (Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg), waarin de rechten en plichten van zorgaanbieders en cliënten zijn vastgelegd. De belangrijkste punten worden hierna toegelicht.

De behandelrelatie

Als psycholoog ben ik verplicht mijn werk zorgvuldig te doen en u met respect te behandelen. Er is alleen sprake van een strikt beroepsmatig contact.

Het behandelplan

Ik ben verplicht u te informeren over wat ik denk dat er met u aan de hand is. We gaan in overleg over het doel van behandeling en de manier waarop dat doel bereikt kan worden. Ook zal ik met u een inschatting maken hoelang de behandeling mogelijk gaat duren. Op grond van deze informatie geeft u toestemming voor de behandeling. Ik zal ook het verdere verloop van de behandeling met u blijven bespreken.

Uw dossier

Voor een goede behandeling is het noodzakelijk dat ik als behandelaar een dossier aanleg: op papier, digitaal of een combinatie van beide. Dit betekent dat ik vanaf het moment van uw aanmelding uw gegevens hierin noteer. Het gaat om gegevens over uw gezondheid, bijvoorbeeld uw voorgeschiedenis en verslagen van gesprekken. Maar ook om administratieve gegevens, zoals uw naam, geboortedatum, adres en telefoonnummer. Als zorgverlener ben ik verplicht om uw identiteit vast te stellen en uw 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.

Beveiliging van uw dossier

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.

Toegang tot uw dossier

Alle personen in de praktijk die bij uw behandeling betrokken zijn, hebben toegang tot uw dossier. Dit geldt ook voor de collega die mij vervangt bij afwezigheid wegens ziekte, vakantie of om andere redenen. Zij zijn net als ik gehouden aan het beroepsgeheim. Uw dossier wordt alleen ingezien voor zover dit nodig is om u van goede zorg te voorzien.

Het is verplicht alle informatie over de intake, diagnose en behandeling in een beveiligd elektronisch patiëntendossier (EPD) bij te houden. Omdat dit dossier over u gaat, kunt u het uiteraard inzien. Na afsluiting van de behandeling 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.

Informatie delen met ...

Alle informatie uit onze gesprekken wordt strikt vertrouwelijk behandeld, conform de beroepscode van het Nederlands Instituut van Psychologen.

Ik mag alleen in noodsituaties mijn geheimhoudingsplicht doorbreken, bijvoorbeeld als mensen in gevaar zouden komen. Als een dergelijk situatie zich voordoet zal ik u op de hoogte stellen.

Huisarts/verwijzer

Alleen met uw toestemming mag ik informatie verstrekken aan de huisarts/verwijzer of eventueel aan een behandelaar naar wie ik u doorverwijs. Het kan bijvoorbeeld gaan om informatie over doorverwijzing of een rapportage. Het gaat dan om relevante gegevens uit uw dossier. Telkens als er daadwerkelijk informatie wordt gedeeld, zal ik u opnieuw om toestemming vragen, zodat u weet welke informatie ik met welke doel deel en met wie. Als u toestemming geeft voor of bezwaar maakt tegen het geven van informatie aan de huisarts, dan maak ik daarvan een notitie in het dossier. Bij bezwaar zal ik de informatie niet verstrekken.

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, bsn). In de gespecialiseerde ggz is dat ook uw diagnose. Als u hier bezwaar tegen hebt, kunt een **privacyverklaring** ondertekenen. Dat is een formulier waarmee u aangeeft dat de diagnose niet mag worden doorgegeven aan uw zorgverzekeraar. Op declaraties in de generalistische basis-ggz hoef ik de behandel diagnose niet te vermelden.
- Voor sommige behandelingen hebt u -op grond van de polisvoorwaarden van uw zorgverzekering- alleen recht op een vergoeding als uw zorgverzekeraar hier **vooraf toestemming voor heeft gegeven**. Dit wordt ook wel een machtiging genoemd. In die gevallen kan de zorgverzekeraar mij om informatie vragen over de diagnose. Als u bezwaar heeft tegen deze informatieverstrekking, kunt u dit kenbaar maken door het ondertekenen van een privacyverklaring. Dit kan wel tot gevolg hebben dat uw zorgverzekeraar geen machtiging geeft en dus dat de behandeling niet wordt vergoed.
- **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; ik zal u hierover wel vooraf informeren.

Het landelijk dbc-informatiesysteem (DIS)

DIS is het landelijke dbc-informatiesysteem. De gegevens die in het DIS verzameld worden, zijn van groot belang voor het volgen van ontwikkelingen in de zorg. In dit systeem worden gegevens opgeslagen over onder andere diagnose en behandeling. Het dbc-informatiesysteem bevat geen persoonlijke gegevens zoals uw naam, adres en woonplaats. Ik ben verplicht om gegevens (de 'minimale dataset') te verstrekken aan het DIS. Als u hiertegen bezwaar hebt, kunt u de bovengenoemde privacyverklaring ondertekenen. Ik verstrek dan geen gegevens aan het DIS.

Vragenlijsten (ROM)

Ggz-aanbieders zijn wettelijk verplicht om hun cliënten vragenlijsten in te laten vullen. Dit heet *routine outcome measurement* (ROM). Ik zal u aan het begin, tussentijds en aan het eind van de behandeling vragen om digitaal zo'n vragenlijst in te vullen. Deze informatie komt in uw dossier. Met deze gegevens kan ik het verloop van de behandeling nauwkeurig volgen.

Er is een landelijke organisatie die de resultaten van alle ggz-aanbieders in Nederland met elkaar vergelijkt. Deze organisatie gebruikt hiervoor de ROM gegevens. Ik lever voorlopig geen ROM-gegevens aan (ook niet als u daar wel toestemming voor geeft), totdat ik zeker weet dat de gegevens daadwerkelijk anoniem zijn en uw identiteit daar niet uit kan worden afgeleid.

Visitatie, intervisie, supervisie, consultatie

Visitatie

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 visiteurs het dossier alleen inzien nadat ik alle gegevens heb verwijderd waaruit uw identiteit blijkt.

Intervisie, supervisie of consultatie

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

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 gezondheidsverklaringen van de LVVP.

Bewaartermijn van uw dossier

Als uw behandeling is afgerond, wordt uw dossier ten minste 20 jaar bewaard. Als u uw dossier wilt laten vernietigen (zie hieronder) dan kan de bewaartermijn korter zijn.

Uw rechten

Als cliënt hebt u volgens de wet een aantal rechten die gaan over de gegevens die over u worden vastgelegd in uw 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 zou schaden, dan hoef ik daaraan geen gehoor te geven.

Recht op inzage en afschrift

U hebt recht om uw dossier in te zien en u kunt om een kopie vragen; ik reageer binnen één maand op uw verzoek. U hebt recht op één gratis kopie. Voor een tweede kopie mag ik op basis van de administratieve kosten wel een redelijke vergoeding vragen. 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 inzagerecht (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. Waren de genoteerde gegevens volgens u op dat moment niet relevant, maar wilt u ze toch bewaren, dan kunt u verzoeken deze af te schermen voor medewerkers. 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 een 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.

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.

Klachten

U kunt met klachten over mij of mijn behandeling bij voorkeur eerst terecht bij mij. Als dit niet tot een bevredigende oplossing leidt kunt u terecht bij de klachtenregeling van de LVVP: <https://lvvp.info/voor-clienten/wat-als-ik-ontevreden-ben-de-behandeling/klachtenregeling-volwassenen/>.

Waarneming

U wordt tijdig op de hoogte gesteld 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.

Mijn vervangend behandelaar is Dorien Yassa, GZ-psycholoog (BIG: 69920392025). Haar e-mailadres is: info@psychologenpraktijkmomandmind.nl en haar telefoonnummer is: 06-18181583.

Beleid bij crisissituaties

Psychologiepraktijk Zuiderwijk biedt behandeling binnen de Generalistische Basis GGZ. Dit betekent dat er in principe geen sprake mag zijn van crisisgevoelige of anderszins risicovolle problematiek. Indien er gedurende een lopende behandeling een psychische crisis ontstaat waarvoor professionele hulp nodig is, dan is de praktijk telefonisch of per e-mail bereikbaar. Indien het geen uitstel kan verdragen kan er tijdens reguliere kantooruren het beste een beroep op de eigen huisarts worden gedaan. Buiten kantooruren kan in geval van crisis de huisartsenpost worden gebeld.

Kosten en betalingsvoorwaarden

Voorwaarden vergoeding

In 2021 heeft u vanuit de basisverzekering recht op vergoeding van psychologische hulp in de Generalistische Basis GGZ. Voorwaarde voor vergoeding uit het basispakket is dat er sprake is van een correcte verwijzing door een huisarts, op basis van een vermoeden van een DSM-stoornis. Om de behandeling vergoed te krijgen dient er een DSM-diagnose te worden gesteld. Een aantal DSM-diagnoses wordt helaas niet meer vergoed.

Tussen de datum op de verwijfsbrief en het eerste gesprek bij mij mag hooguit drie maanden liggen. Daarop moet vermeld staan:

- Uw gegevens.
- Een expliciete keuze van de verwijzer voor de Generalistische Basis 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 verwijfsbrief is voorzien van een datum en handtekening en/of een stempel van de praktijk.

Eigen risico:

Vergoeding van hulp door een psycholoog in de Basis 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. In 2021 is het minimale eigen risico € 385 per persoon. **Let op:** indien u uw eigen risico hebt verhoogd wordt dit totale bedrag eerst verrekend door uw zorgverzekeraar.

Producten Generalistische Basis GGZ

In de Generalistische Basis GGZ wordt een onderverdeling gemaakt in producten, ieder met een bijbehorende behandelduur. Tijdens het intakegesprek wordt bekeken of de klachten waarmee u komt te vertalen zijn in een DSM-stoornis en wordt bekeken welk product (kort, middel, intensief of chronisch) passend gaat zijn. Hoeveel behandelingen er zullen worden vergoed hangt af van de ernst, duur en complexiteit van uw klachten. Voor deze producten gelden maximale tarieven die zijn vastgesteld door NZa. Dit zijn de tarieven die ik als behandelaar maximaal in rekening mag brengen. Dit geldt zowel voor verzekerde als voor onverzekerde zorg.

'Onvolledig behandeltraject'

Het kan zijn dat na het intakegesprek blijkt dat er geen sprake is van een DSM-stoornis of dat blijkt dat u beter behandeld kan worden binnen de Gespecialiseerde GGZ. Het is ook mogelijk dat er sprake is van een DSM-stoornis, die niet vanuit het basispakket wordt vergoed. Het kan ook zijn dat u na het intakegesprek een andere behandelaar prefereert om het traject mee voort te zetten en daarom niet start met de behandeling. Uw dossier wordt dan gesloten als prestatie 'onvolledig behandeltraject'. Dit wordt vergoed door je zorgverzekeraar bij gecontracteerde zorg of bij het hebben van een restitutiepolis in het geval van ongecontracteerde zorg en deels vergoed bij een naturapolis in het geval van ongecontracteerde zorg. Voor een onvolledig behandeltraject (alleen een intakegesprek + indirecte tijd) geldt een tarief van € 228,04 (120 minuten directe en indirecte tijd).

Tussentijds stoppen behandeling

Als u de behandeling op eigen initiatief eerder wilt stoppen dan wordt het behandeltraject afgesloten en wordt het geleverde zorgproduct volledig in rekening gebracht. Dit is het zorgproduct dat tijdens intake werd vastgesteld.

Als u meer gesprekken nodig heeft

Het kan voorkomen dat gedurende de behandeling blijkt dat u meer gesprekken nodig heeft dan wat binnen het afgesproken zorgzwaartepakket valt. In dat geval kan er geswitcht worden naar een 'zwaarder' product, zodat u verzekerd blijft van vergoeding. Ik zal u daarvan op de hoogte stellen. Het is ook mogelijk dat u het advies krijgt om vanwege deze reden verder te gaan in de Specialistische GGZ. Ook dit gebeurt in overleg.

Kosten en declareren verzekerde zorg

Gecontracteerde zorg

Voor 2021 heb ik contacten afgesloten met diverse zorgverzekeraars (zie www.psychologiepraktijkzuiderwijk.nl). U kunt bij uw zorgverzekeraar zelf nagaan of ik een contract met hen heb afgesloten. Wanneer u verzekerd bent bij een zorgverzekeraar waarmee ik een contract heb afgesloten, dan wordt de behandeling volledig vergoed, mits er sprake is van een correcte verwijzing en een DSM-stoornis (m.u.v. enkele stoornissen). Ik dien de declaratie rechtstreeks bij uw zorgverzekeraar in. Uw eigen risico wordt altijd aangesproken.

Ongecontracteerde zorg

Wanneer u verzekerd bent bij een zorgverzekeraar waar ik geen contract mee heb, wordt de behandeling alsnog vergoed, mits er sprake is van een correcte verwijzing en een DSM-stoornis (m.u.v. enkele stoornissen). De hoogte van de vergoeding is afhankelijk van de polis die u heeft (restitutie- of naturapolis). Ga vooraf na bij uw zorgverzekeraar wat u vergoed gaat krijgen. Na afronding van het traject betaalt u de totaalfactuur aan Psychologiepraktijk Zuiderwijk. Deze factuur kunt u vervolgens indienen bij uw zorgverzekeraar. Uw eigen risico wordt altijd aangesproken.

Zorroo

Mijn praktijk is aangesloten bij Zorroo (Zorggroep regio Oosterhout en omstreken). Op het moment dat uw huisarts deelneemt aan de 'Ketenzorg Basis-GGZ' en naar mij verwijst, wordt het traject vergoed. Er wordt dan geen aanspraak gedaan op uw eigen risico.

Onverzekerde zorg

Een aantal DSM-diagnoses wordt helaas niet meer vergoed. In dat geval wordt de verleende zorg niet vergoed door je zorgverzekeraar. Er is dan geen verwijzing nodig van uw huisarts en de kosten van de intake (incl. intakeverslag en advies) € 228 en van de behandelsessies € 114 (per sessie) komen dan voor uw eigen rekening. Deze tarieven gelden ook indien u om een andere reden besluit de zorg zelf te betalen.

No show / afspraak annuleren

Afspraken moeten uiterlijk 24 uur voor het tijdstip van de behandeling geannuleerd worden. Bij verzuim van afmelden en bij annuleringen binnen 24 uur voor de afspraak wordt 75% van de consultprijs (€ 114) in rekening gebracht. Het annuleren of wijzigen van een afspraak kan, per e-mail of telefonisch (bellen of WhatsApp), kosteloos tot 24 uur voorafgaande aan de afspraak. De factuur hiervan kan niet bij uw zorgverzekeraar ingediend worden en dient u zelf te betalen.

Betalingstermijn

De facturen dienen door u binnen 14 dagen na de factuurdatum betaald te zijn.

Indien u het verschuldigde bedrag niet binnen 14 dagen na de factuurdatum heeft betaald, dan krijgt de 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 is Psychologiepraktijk Zijderwijk zonder nadere ingebrekestelling gerechtigd incassomaatregelen te treffen, dan wel door derden te laten uitvoeren.

Alle buitengerechtelijke incassokosten verband houdende met de invordering van de gedeclareerde bedragen komen ten laste van u. De buitengerechtelijke incassokosten zijn vastgesteld op tenminste 15% van de hoofdsom met een minimum van € 25.

Bij een betalingsachterstand is Psychologiepraktijk Zijderwijk gerechtigd verdere behandeling op te schorten totdat u aan uw betalingsverplichtingen heeft voldaan.