

Rechten en plichten

Zodra u in behandeling komt bij Praktijk Jonkerbosch ontstaat er een geneeskundige behandelovereenkomst. De rechten en plichten van cliënt én hulpverlener zijn vastgelegd in de Wet op de Geneeskundige Behandelovereenkomst (WGBO).

Recht op informatie

U heeft recht op informatie over diagnose(s), behandelvoorstel en eventuele andere behandelmogelijkheden. De behandelaar legt in begrijpelijke taal uit wat volgens haar de aard van de problematiek is. U hoort wat het effect van de behandeling kan zijn en hoelang deze kan duren. Deze worden uiteraard beïnvloed door uw inzet en motivatie. Wanneer iets niet duidelijk is, kunt u de behandelaar altijd om uitleg vragen.

Behandelplan en start van zorgverlening

Samen met de behandelaar maakt u afspraken over de behandeling; over wat u wilt bereiken en op welke manier. Deze afspraken worden vastgelegd in het behandelplan en regelmatig besproken en indien nodig bijgesteld. Het behandelplan wordt in het dossier bewaard. U kunt een kopie van het behandelplan ontvangen. De behandeling begint als u heeft ingestemd met het behandelplan. De toestemming kunt u altijd weer intrekken; de behandeling kan op ieder moment worden beëindigd.

Plichten cliënt

In deze praktijk wordt een groot belang gehecht aan prettige omgangsvormen. De belangrijkste regel is: behandel elkaar met respect. Agressie en geweld zijn onaanvaardbaar. Dit geldt voor cliënten, familie, naasten en behandelaar. Er wordt van u verwacht dat u aan de behandeling meewerkt en de informatie verstrekt die nodig is voor goede hulpverlening. U bent verplicht de rekening voor de geboden hulp te betalen. Als u zich 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. U heeft het recht deze in te zien of hiervan een kopie te ontvangen. Dit kunt u aanvragen bij uw behandelaar. Het dossier wordt minstens twintig jaar bewaard. Als u wilt, kunt u bij uw behandelaar een schriftelijk verzoek indienen om uw dossier eerder te laten vernietigen.

Familie en naastbetrokkene(n)

Uw familie en naastbetrokkenen kunnen bij de behandeling worden betrokken. U dient hiervoor wel toestemming te geven, dit kunt u met uw behandelaar bespreken. Betrokkenheid kan voor alle partijen voordelen bieden; familie en naasten kunnen bijvoorbeeld beter begrijpen wat er aan de hand is en leren hoe zij beter kunnen omgaan met de problemen. De behandelaar kan hierdoor beter in staat zijn te bepalen welke zorg u 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: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/huiselijk-geweld/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 u 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 u geldt een wettelijke geheimhoudingsplicht. Er wordt aan niemand informatie verstrekt zonder toestemming. Alleen in het geval van dreigend ernstig gevaar voor de cliënt 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 u gevraagd om toestemming te geven voor overleg. Uw huisarts (of verwijzer) krijgt bij start en beëindiging van de behandeling een brief waarvan u de inhoud van tevoren heeft kunnen lezen. Hierbij krijgt u de keuze of u uw huisarts inhoudelijk of alleen procedureel wilt informeren.

Als het voor de behandeling zinvol is om informatie op te vragen bij derden, zal de behandelaar u verzoeken om dat te doen of u schriftelijk toestemming vragen om dat voor u te doen.

Informatie naar zorgverzekeraar

De zorgverzekeraar ontvangt een aantal gegevens die noodzakelijk zijn om de declaratie te kunnen afhandelen. Daarnaast wordt uw DSM5-classificatie (gestelde diagnose) en de uitkomst van de HoNos+-vragenlijst doorgegeven aan uw zorgverzekeraar. Mocht u hier bezwaar tegen hebben, dan kunt u een privacyverklaring tekenen.

Materiële controle Zorgverzekeraars mogen een zogeheten materiële controle uitvoeren. Hierbij wordt gecontroleerd of de zorgverlener een gedeclareerde behandeling daadwerkelijk heeft uitgevoerd en of deze behandeling passend was bij de zorgvraag. Bij de materiële controle geldt een strikte procedure voor het opvragen van aanvullende informatie bij de praktijk door de zorgverzekeraar.

Klacht

Heeft u vragen of klachten, laat het dan weten! Zo ontstaat de kans om een oplossing te vinden. Ik zou het prettig vinden als u uw klacht met mij zou willen bespreken. Een rechtstreeks gesprek is vaak de snelste manier om tot een oplossing te komen. Onvrede is altijd bespreekbaar. U kunt ook bellen of een brief schrijven.

Zie voor verdere informatie: <https://praktijkjonkerbosch.nl/klachtenregeling>

Tevredenheid

Om de kwaliteit van de zorg te verbeteren is uw oordeel belangrijk. Aan het eind van de behandeling en bij tussentijdse evaluatie zal u gevraagd worden een tevredenheidsvragenlijst in te vullen. Deelname is vrijwillig.

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 mag zij een verzoek van een cliënt weigeren.

Meer informatie over de plichten van de behandelaar, bijvoorbeeld de beroepscode, vindt u op:

<https://praktijkjonkerbosch.nl/klachtenregeling>

Afzeggen of de afspraak verzetten

Als u uw afspraak op tijd afzegt of verzet (d.w.z. minstens 24 uur van tevoren), dan wordt hiervoor geen kosten in rekening gebracht.

U kunt een afspraak afzeggen door een voicemailbericht achter te laten op het telefoonnummer: 06-49 13 20 54.

U kunt ook een bericht via het eHealth-platform Karify versturen.

Wanneer u een afspraak niet of niet op tijd (binnen 24 uur) afmeldt, geldt het 'no-show'-tarief voor een consult van 45 minuten en naar rato voor consulten van een andere duur. Het 'no-show'-tarief kunt u vinden op:

<https://praktijkjonkerbosch.nl/afspraak-afzeggen>

Dit bedrag wordt rechtstreeks aan u gefactureerd en kan niet gedeclareerd worden bij uw zorgverzekeraar.

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.

Dringende hulp

Neem in geval van een crisissituatie contact op met uw huisarts of zo nodig de huisartsenpost (Nijmegen: 0900 8880, <https://hapnijmegenboxmeer.nl>). Bij een crisissituatie dient een arts een inschatting van uw toestand te maken. De behandelaar kan niet zelfstandig naar de crisisdienst verwijzen.