

Algemene voorwaarden van Psychologenpraktijk Oog

Deze voorwaarden heeft u bij uw aanmelding via de website reeds gelezen en akkoord bevonden. In het kader van transparante communicatie brengen wij ze op deze manier nogmaals onder uw aandacht.

Privacy

Onze praktijk hanteert regels ten aanzien van de privacy. We gaan uiterst zorgvuldig om met uw privacy. Informatie die u met ons deelt, delen wij niet zonder uw toestemming met derden. We kunnen afwijken van deze regels in uitzonderingsgevallen, bijvoorbeeld wanneer uw veiligheid of die van anderen in gevaar is. De rechten en plichten van cliënten rondom privacy zijn vastgelegd in de Wet op de Geneeskundige Behandelovereenkomst.

Klachten

Onze praktijk heeft een klachtenregeling. Indien er iets niet goed is verlopen of er iets is waarover u niet tevreden bent, waarderen wij het, als u dit met uw contactpersoon bij de praktijk bespreekt. Als er na het bespreken van uw ontevredenheid alsnog geen goede oplossing is voor uw klacht, kunt u een officiële klacht indienen.

De klacht wordt dan bekeken door de betreffende afdelingsmanager of de directie. Zij zullen naar aanleiding van uw klacht contact met u opnemen. Ze zullen dan samen met u kijken hoe zij de klacht naar uw tevredenheid kunnen verhelpen. Het klachtenformulier kunt u downloaden op onze website of opvragen via het centrale telefoonnummer.

Indien uw klacht via onze eigen klachtenprocedure niet naar uw tevredenheid wordt afgehandeld, kunt u zich wenden tot de externe klachtencommissie van onze beroepsvereniging.

Vergoeding

De hulpverlening van Psychologenpraktijk Oog valt onder verzekerde zorg vanuit de basisverzekering (voor volwassenen) of vanuit de gemeente (voor kinderen en jongeren onder de 18). Om voor vergoeding in aanmerking te komen, moet u wel beschikken over een geldige verwijzing (bijv. van een huisarts, medisch specialist of wijkgeneralist). De hulpverlening bij Psychologenpraktijk Oog wordt in die gevallen bij uw zorgverzekeraar/gemeente in rekening gebracht. Ook wanneer u na een intakegesprek de behandeling niet wenst op te starten, wordt het intakegesprek bij uw verzekeraar of gemeente in rekening gebracht. Om de kosten van de psychische behandeling vergoed te krijgen, vindt er enige gegevensuitwisseling plaats tussen de zorgaanbieder en de verantwoordelijke gemeente.

De specifieke vergoeding van zorg kan verschillen. Wij bieden zowel Generalistische Basis GGZ (hierna GBGGZ) als Specialistische GGZ (hierna SGGZ). Welke vergoeding op u van toepassing is, hangt af van uw problematiek en wordt in principe bepaald door uw verwijzer. Wanneer het op de verwijsbrief niet duidelijk is, overleggen wij met u en uw verwijzer voor welke vergoeding u in aanmerking komt. Raadpleeg de voorwaarden van uw verzekeringspolis om meer te weten over de specifieke regels rondom vergoeding in de GBGGZ en SGGZ en de invloed hiervan op het jaarlijkse eigen risico. Voor vergoeding door de gemeente voor kinderen en jongeren geldt geen eigen bijdrage.

Indien de behandeling valt onder de verzekerde zorg vanuit de gemeente, is het van belang dat u verhuizingen of wijzigingen omtrent het hoofdverblijf van het kind en of de gezagdrager(s) zo snel mogelijk doorgeeft aan Psychologenpraktijk Oog en uw gemeente. Dit kan namelijk gevolgen hebben voor de vergoeding en de voortzetting van de behandeling. Mochten wij hierover niet worden geïnformeerd en hierdoor de kosten niet kunnen declareren bij uw gemeente, dan zijn wij genoodzaakt deze consulten rechtstreeks bij u in rekening te brengen.

Voor cliënten die via ketenzorgprogramma's zoals Pozob en DOH-depressie behandeld worden gelden afwijkende regels. De behandelingen via ketenzorgprogramma's gaan niet ten koste van uw eigen risico. Of u in aanmerking komt voor een ketenzorgprogramma bepaalt uw verwijzer.

Als gekozen is voor een particulier behandeltraject, is er geen sprake van vergoeding door de zorgverzekeraar of de gemeente. In dit geval betaalt u de kosten van de behandeling zelf.

Afzeggen afspraken

Wanneer u een afspraak niet kunt nakomen, kunt u de afspraak tot 24 uur van te voren annuleren. U kunt hiervoor bellen naar de praktijk, een voicemail inspreken, een mail sturen of afmelden via de website. Een afzegging per mail is pas geldig na ontvangst bevestiging van Psychologenpraktijk Oog. Een afspraak die minder dan 24 uur van tevoren door u wordt afgezegd, wordt bij u in rekening gebracht. De kosten hiervan kunt u niet indienen bij uw zorgverzekeraar of gemeente. Deze kosten worden niet vergoed door uw zorgverzekeraar/gemeente. U zult deze dus zelf moeten betalen.

Ziekte van u/uw kind, vervoersproblemen, het vergeten van de afspraak en andere onverwachte gebeurtenissen zijn, hoe vervelend en begrijpelijk ook, geen geldige redenen om de afspraak kosteloos te annuleren.

Buiten kantoortijden kunt u annuleren via onze website en/of door ons antwoordapparaat in te spreken.

Communicatie met verwijzer

Wanneer een verwijzer u naar onze praktijk verwijst, schrijft hij/zij een brief met de reden van de verwijzing. Wij informeren uw verwijzer altijd bij start behandeling, om te laten weten dat er een eerste gesprek heeft plaatsgevonden. Bij het afsluiten van het hulpverleningstraject informeren wij uw verwijzer in algemene zin over het resultaat van het hulpverleningstraject. In sommige gevallen overleggen we gedurende het traject met uw huisarts/verwijzer.

De behandelaar kan eventueel derden consulteren over uw casus. In de meeste gevallen gaat het dan om het raadplegen van een specialist in een bepaalde problematiek, om mee te denken over wat de beste behandeling voor u kan zijn. Dat gebeurt altijd anoniem; we noemen geen namen en geboortedata. Uw gegevens kunnen geanonimiseerd gebruikt worden voor wetenschappelijk onderzoek en voor het berekenen van landelijke behandelresultaten.

Effectmeting en cliënttevredenheid

Gedurende uw behandeling wordt u op bepaalde momenten (bijvoorbeeld bij start en afronding van uw behandeling) gevraagd het effect van de behandeling te beoordelen. Daarnaast zijn we na afsluiting van uw behandeling geïnteresseerd in uw algemene tevredenheid over de hulpverlening vanuit Psychologenpraktijk Oog. Wij verzoeken u vriendelijk om uw medewerking bij deze beoordelingen.