

## **Belangrijke Informatie van Psychologenpraktijk Oog B.V.**

Deze voorwaarden heeft u bij uw aanmelding via de website [Aanmelden - OOG Psychologen | Eindhoven](#) reeds gelezen en akkoord bevonden. In het kader van transparante communicatie brengen wij ze op deze manier nogmaals onder uw aandacht. In geval van tegenstrijdigheid tussen de informatie zoals hieronder weergegeven en hetgeen op de website staat vermeld, is de informatie zoals weergegeven op de website de meest actuele en doorslaggevend. Oog Psychologen is een handelsnaam van Psychologenpraktijk Oog B.V., ingeschreven in het Handelsregister onder nummer 17251390.

### Privacy

Onze praktijk hanteert de wettelijk voorgeschreven regels ten aanzien van uw 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 en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (afgekort: AVG).

### Klachten

Onze praktijk heeft een klachtenregeling Klachten - OOG Psychologen | Eindhoven. Indien er iets niet goed is verlopen of er is iets 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 klacht indienen bij de onafhankelijke klachtencommissie of klachtenfunctionaris (zie klachtenregeling cliënten). Hoe u dat doet, leest u in folder als u niet tevreden bent. Als u een klacht in wil dienen, vult u een klachtenformulier of klachtenbehandeling klachtenfunctionaris in.

Wij hopen natuurlijk dat de klachtenafhandeling naar tevredenheid verloopt.

Mocht dit niet het geval zijn, verwijzen wij je naar de geschillencommissie en klachtenregeling van onze beroepsvereniging NIP.

### Vergoeding

De hulpverlening van Oog Psychologen valt onder verzekerde zorg vanuit het basispakket\* van de zorgverzekering (voor volwassenen, 18+) of vanuit de gemeente (voor kinderen en jongeren tot 18 jaar). Om voor vergoeding in aanmerking te komen, moet u wel beschikken over een geldige verwijzing (bijv. van een huisarts, medisch specialist of wijkgeneralist) en dient er sprake te zijn vaneen vermoeden van een DSM-V diagnose. De hulpverlening bij Oog Psychologen 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/zorgverzekeraar.

\*U dient elk jaar rekening te houden met het verplichte eigen risico.

Voor vergoeding door de gemeente voor kinderen en jongeren geldt geen eigen bijdrage.

De specifieke vergoeding van zorg kan verschillen.

Voor Volwassenen bieden wij zowel Generalistische Basis GGZ (hierna GBGGZ) als Specialistische GGZ (hierna SGGZ). Welke behandeling 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 behandeling u in aanmerking komt.

De vergoeding van uw behandeling is afhankelijk van de zorgverzekering die u afgesloten heeft. Raadpleeg de voorwaarden van uw verzekeringspolis om meer te weten over de specifieke regels rondom vergoeding en de invloed hiervan op het jaarlijkse verplichte eigen risico.

Het zogenoemde Zorgprestatiemodel (ZPM) geldt vanaf januari 2022 voor 18+ cliënten. In het Zorgprestatiemodel wordt gedeclareerd op basis van consulten en niet meer op basis van (DBC-)trajecten (DBC staat voor Diagnose Behandel Combinatie). De consulten die Oog Psychologen bij de zorgverzekeraars gaat factureren, gaan uit van geplande consulttijd. Wanneer de geplande tijd meer dan een kwartier afwijkt wordt de gerealiseerde tijd aangepast.

Indien de behandeling valt onder de vergoede 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 Oog Psychologen en uw gemeente. Dit kan namelijk gevolgen hebben voor de vergoeding en de voortzetting van de behandeling. Mochten wij en de gemeente hierover niet tijdig worden geïnformeerd en hierdoor de kosten niet kunnen declareren bij uw gemeente, dan zijn wij genooddaakt deze consulten rechtstreeks bij u in rekening te brengen.

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. Bijvoorbeeld relatie- systeemtherapie.

#### Afzeggen afspraken/ Annuleren

Wanneer u een afspraak niet kunt nakomen, kunt u de afspraak tot 24 uur van tevoren 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 ontvangstbevestiging van Oog Psychologen. Een afspraak die minder dan 24 uur van tevoren door u wordt afgezegd, wordt bij u in rekening gebracht. Deze kosten bedragen € 85,- per te laat danwel überhaupt niet afgemelde afspraak. Let op: 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 reden om de afspraak kosteloos te annuleren. Het is voor ons namelijk niet mogelijk om op zo korte termijn nieuwe cliënten in te plannen. Met de huidige wachtlijsten is onze behandelcapaciteit schaars. Buiten kantoor tijden kunt u annuleren via onze website (<https://oogpsychologen.nl/een-afspraak-afzeggen/>) 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 behandel-effecten.

#### 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, veelal digitaal (mail), te beoordelen. Daarnaast zijn we na afsluiting van uw behandeling geïnteresseerd in uw algemene tevredenheid over de hulpverlening vanuit Oog Psychologen. Wij verzoeken u vriendelijk om uw medewerking bij deze beoordelingen.

#### Cliëntenpanel

In een Cliëntenpanel kunnen de panelleden hun mening geven over de kwaliteit van de geboden zorg en dienstverlening door Oog Psychologen. De cliëntenraad gebruikt de relevante resultaten bij adviezen aan de Raad van Bestuur of bij initiatieven ter verbetering van de zorg en de dienstverlening. Via deze Link kunt u zich aanmelden voor het cliëntenpanel van Oog Psychologen.

#### Buitenpsycholoog

Indien passend binnen het behandeltraject is het mogelijk om behandel sessies buiten de locatie van Oog Psychologen plaats te laten vinden. Wanneer u akkoord gaat met de algemene voorwaarden gaat u tevens akkoord met dat Oog Psychologen niet aansprakelijk is voor eventuele schade die wordt opgelopen tijdens behandel sessies die plaatsvinden buiten de locatie van Oog Psychologen.