

Algemene voorwaarden

Afspraak afzeggen

Als je verhinderd bent en jij jouw afspraak wilt afzeggen of wijzigen dan kun je per mail doen. Er wordt dan een nieuwe afspraak gemaakt. Wanneer je op tijd, tot uiterlijk 24 uur van te voren, je afspraak afzegt / wijzigt worden er geen kosten in rekening gebracht.

Te laat afzeggen

Als je een afspraak binnen 24 uur voor de sessie annuleert wordt 60 euro in rekening gebracht. Deze kosten worden niet vergoed door de zorgverzekeraar. Ook als je een afspraak niet nakomt zonder af te melden, wordt 60 euro in rekening gebracht.

Kwaliteitsstatuur GGZ-vrijgevestigden

Met ingang 2017 zijn alle vrijgevestigde psychologen en psychotherapeuten verplicht een kwaliteitsstatuut te hebben. Dit statuut moet openbaar gemaakt worden. De betreffende informatie is te vinden op www.ggzkwaliteitsstatuut.nl

Hier vind je alle belangrijke informatie die inzichtelijk maken hoe praktijken hun werk georganiseerd hebben. Ook Mindhaven heeft een kwaliteitsstatuut.

Klik [hier](#) voor het kwaliteitsstatuut van Mindhaven.

Privacy

Er bestaan een aantal wetten waarmee jouw rechten als cliënt beschermd worden en waaraan hulpverleners zijn gebonden. Dit zijn de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WBG), de Wet Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg (BIG), de Wet Klachtrecht en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Mindhaven werkt volgens de wet- en regelgevingen die van toepassing zijn op de uitoefening van psychologische hulpverlening en beschikt over een [AVG verklaring](#). Lees [hier](#) de Privacy Policy in het kader van de AVG. Dat betekent onder andere dat nooit zonder schriftelijke toestemming informatie aan derden wordt gegeven over jou of over je kind.

De verwijzende huisarts krijgt aan het begin en aan het einde van de behandeling schriftelijk bericht over de behandeling. Hierin staat een korte beschrijving van de behandeling en de behaalde resultaten. Als je dat liever niet wilt, dan kun je tijdens het intakegesprek aangeven dat je geen toestemming geeft voor het verstrekken van informatie aan je huisarts.

Wanneer je niet wil dat de zorgverzekeraar inzage krijgt in privacy-gevoelige informatie kun je [hier](#) een privacy-verklaring downloaden en deze ondertekenen, die je met de factuur kunt meesturen aan uw zorgverzekeraar.

Privacy en Routine Outcome Monitoring (ROM)

Vanaf 1 januari 2017 zijn alle zorgaanbieders verplicht van onder andere generalistische basis GGZ en specialistische basis GGZ binnen de zorgverzekeringswet om ROM data aan te leveren. ROM, Routine Outcome Monitoring, is het structureel en herhaaldelijk meten met behulp van vragenlijsten hoe het met je gaat. Zo word je bij start van de behandeling en bij het afsluiten van de behandeling gevraagd een vragenlijst in te vullen. Het primaire doel van ROMmen is ondersteuning van de behandeling. Daarnaast wordt onderlinge vergelijking (benchmarken) mogelijk, zodat er ruimte ontstaat voor kwaliteitsverbetering.

Hoe wordt omgegaan met de privacy binnen het ROMmen?

De informatiebeveiliging van gegevens voldoet aan de standaarden binnen de zorgverleningssector. De gegevens worden beveiligd en persoonsgegevens worden versleuteld en zijn dus niet herkenbaar voor derden. Dit betekent dat alle (persoonsgevoelige) gegevens die worden aangeleverd niet naar jou terug herleidbaar zijn.

Ook de zorgverzekeraar heeft geen inzicht in jou individuele ROM-gegevens en uitkomsten. Meer informatie over de maatregelen die het SVR en de SGB heeft getroffen ten aanzien van informatiebeveiliging kun je hier lezen: www.stichtingvrijgevestigdenrommen.nl/voor-vrijgevestigden/

Welke gegevens worden gebruikt voor ROMmen?

De volgende gegevens worden gebruikt voor ROMmen: naam, geboortedatum, geslacht, adres, BSN nummer, opleidingsniveau, leefsituatie en informatie over het zorgtraject zoals startdatum en einddatum behandeltraject, diagnose en prestatie.

Behandelplan / Akkoordverklaring

Naar aanleiding van het intakegesprek stellen we een behandelovereenkomst (behandelplan) op waarin de doelen staan en verdere afspraken met betrekking tot het behandeltraject. In het behandelovereenkomst staan ook de betalingsvoorwaarden.

Door het behandelovereenkomst te tekenen geef je aan dat je akkoord gaat met het behandelplan en dat je kennis hebt genomen van de praktijkregels en de WBGO.

Dossierbeheer

Om de behandeling zo goed mogelijk te kunnen uitvoeren wordt tijdens de behandeling een dossier gevormd waarin administratieve en psychologische gegevens worden vastgelegd. Je hebt recht op inzage van je eigen dossier (en het dossier van je kind jonger dan 16 jaar).

Via de portal heb je inzage in je dossier. Je kunt je dossier tevens downloaden en/of uitprinten. Wettelijk dient je dossier vijftien jaar bewaard te worden waarna alle gegevens worden vernietigd. Op verzoek kan het dossier ook eerder, zelfs onmiddellijk, na beëindiging van de behandeling worden vernietigd.

Klachtenregeling

Een klacht is niet per definitie negatief.

Zowel voor jou als voor Mindhaven geeft een klacht mogelijkheden tot verbetering van de hulp.

Als je voor je gevoel en naar eigen oordeel onjuist bent behandeld/begeleid, dan kun je een klacht indienen.

Het is belangrijk dat je eerst zelf probeert om je klacht samen met je behandelaar te bespreken en op te lossen. Het helpt om dan duidelijk aan te geven waarover je niet tevreden bent en wat je wensen zijn. Komen we er samen niet uit dan kun je overwegen over te stappen naar een andere psycholoog.

Als het niet lukt om samen de klacht op te lossen dan kunnen we een erkende en onafhankelijke geschilleninstantie inschakelen. Mindhaven is aangesloten bij de NVGZP. [Klik hier voor meer informatie.](#) [Hier vindt u mijn klachtenformulier.](#)

Meldplicht incidenten (VIM)

Sinds 1 juli 2016 stelt de Wet kwaliteit klachten geschillen zorg (Wkkgz) als verplichting dat zorgprofessionals hun (bijna)incidenten veilig intern gaan melden. Deze wet geldt dus ook voor Mindhaven,

De meldingen zijn bedoeld om te analyseren en te reflecteren. De grotere bewustwording en verbeteracties moeten bijdragen aan veiliger en daardoor betere zorg.

Voorafgaand aan de melding zal een aantal zaken worden vastgelegd, waaronder wat de aanleiding van het incident was, de gevolgen van het incident voor de client, of wat de mogelijke uitkomsten hadden kunnen zijn. Ook de betrokken bij het incident en de handelswijze worden vastgelegd. Aanvullend zal het incident, anoniem, worden besproken in een intervisiegroep. Het doel van genoemde is om te kunnen analyseren, reflecteren en verbeteracties aan te maken om de kans op herhaling te voorkomen.

Je wordt altijd over een incident ingelicht. Ook zal het worden vermeld in je dossier.

Wanneer sprake is van een calamiteit (een incident van de zwaarste categorie) is de praktijk verplicht een melding te maken bij de inspectie voor de gezondheidszorg (izg) www.igz.nl.

De IGZ houdt toezicht op de naleving van de Wkkgz.

Bijzondere wettelijke bepalingen voor kinderen en jongeren

Om goede beslissingen te kunnen nemen over onderzoek en behandeling is het belangrijk dat de ouder en het kind goede informatie krijgen. Conform de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO) bepaalt de behandelaar wie recht heeft op informatie en wie toestemming moet geven voor onderzoek of behandeling. Dit is afhankelijk van de leeftijd van het kind of de jongere:

Regels toestemmingsverklaring

Kinderen tot 12 jaar

De ouders krijgen volledige informatie. Op basis daarvan kunnen zij beslissingen nemen over onderzoek en behandeling van hun kind. Ook krijgt het kind altijd op een duidelijke en begrijpelijke manier uitleg.

Kinderen van 12 tot 16 jaar

Kinderen in deze leeftijdsgroep weten vaak goed wat ze willen. Zowel het kind als de ouders hebben recht op volledige informatie. Beiden moeten toestemming geven voor onderzoek en behandeling. Als één van beiden toestemming weigert, dan kan het onderzoek of de behandeling niet plaatsvinden. De hulpverlener kan van deze regel afwijken indien het kind toch graag een behandeling wil aangaan en deze wens blijft volhouden (ondanks dat de ouders geen toestemming geven). Als de jongere zelf de behandeling weigert, dan kan de behandeling niet plaatsvinden.

Jongeren vanaf 16 jaar

Vanaf 16 jaar mogen jongeren zelfstandig beslissen over onderzoek en behandeling. De jongere heeft daarom recht op volledige informatie en geeft zelf toestemming. De toestemming van de ouders is niet meer nodig.

Toestemmingsverklaring gescheiden ouders

Bij gescheiden ouders waarbij beide ouders gezag hebben over het kind dat jonger is dan 16 jaar, kan de hulpverlening alleen starten als beide ouders daarvoor toestemming geven. Dit is wettelijk vastgelegd en tevens opgenomen in de Beroepscode voor Psychologen.