



Cliëntinformatie 2024

1. Algemeen

- a. Psychologen Praktijk Putten (PPP) biedt zowel **Basis GGZ** (BGGZ) als **Specialistische GGZ** (SGGZ) aan. Bij deze beide vormen van zorg moet er sprake zijn van een stoornis. Psychische klachten worden behandeld door de huisarts/POH-GGZ.
- b. Een belangrijk verschil tussen de B-GGZ en de S-GGZ is de duur van de behandeling. Bij de B-GGZ is het aantal contacten beperkt. Specialistische GGZ biedt hulp bij zwaardere psychische problemen en is veelal langduriger van aard.
- c. Op grond van de zorgverzekeringswet worden de kosten van een behandeling door de zorgverzekeraars betaald. Dit betekent ook dat wij gegevens aan uw zorgverzekeraar aanleveren.
- d. PPP heeft voor 2024 zorgovereenkomsten afgesloten met alle zorgverzekeraars m.u.v. Menzis (tevens Anderzorg, HEMA en Vink Vink) en ASR.

2. Verwijzing door de huisarts

- a. Belangrijk is dat u vooraf contact opneemt met uw huisarts aangezien u zowel voor de Basis GGZ als de Specialistische GGZ een verwijsbrief nodig heeft. Ook medisch specialisten kunnen doorverwijzen.
- b. Mocht uit de verwijsbrief niet blijken om welke stoornis het gaat of naar welke zorg verwezen wordt (B- GGZ of S-GGZ), dan overleggen wij hierover met uw verwijzer. De Zorgverzekeringswet verplicht ons na afloop van de behandeling aan de huisarts terug te rapporteren.
- c. De originele verwijsbrief, die wettelijk verplicht is om voor vergoeding in aanmerking te komen, moet vóóraf samen met het ingevulde aanmeldformulier worden opgestuurd. Met de ontvangst van het aanmeldformulier wordt de aanmelding definitief.

3. Kosten

- a. Voor Volwassenen wordt zowel de Generalistische Basis GGZ als de Specialistische GGZ volledig vanuit de basisverzekering door uw zorgverzekeraar vergoed. Onze praktijk factureert rechtstreeks aan uw zorgverzekeraar als wij een zorgcontract hebben gesloten. Indien dit niet het geval is, ontvangt u de factuur zelf welke u hierna bij uw verzekeraar kunt indienen.
- b. Voor iedereen van 18 jaar en ouder geldt een jaarlijks wettelijk verplicht eigen risico. Voor 2024 is dit vastgesteld op € 385.
- c. Bepaalde hulpvragen zoals relatietherapie en intelligentieonderzoek komen niet voor vergoeding in aanmerking. Wilt u deze onverzekerde zorg toch door onze praktijk laten verrichten, dan moet u de kosten zelf betalen. De kosten bedragen € 100 per uur.

- d. PPP hanteert per 1 juli 2023 een aangepast no-showbeleid als een afspraak ongeacht de reden niet tenminste 24 uur van tevoren wordt afgezegd. De kosten voor een no-show worden niet vergoed door de verzekeraar en komen in dat geval voor eigen rekening. De no-show tarieven zijn als volgt: voor een individueel consult € 90, een groepsconsult € 45 en een onderzoeksconsult € 135. Reden hiervoor is dat wij het belangrijk vinden dat waardevolle zorguren aan de cliënten worden besteed. Onze medewerkers zijn voor een afspraak namelijk al bezig geweest met de voorbereidingen en zijn door een niet tijdige afmelding niet meer in staat om een vervangende afspraak in te plannen. Het is voor PPP niet haalbaar om dit financiële risico te dragen.

Indien een cliënt frequent en niet tijdig consultafspraken afzegt, wordt de behandeling beëindigd. De huisarts wordt hier schriftelijk over geïnformeerd. Vanwege de lange wachttijden in de Zorg vindt PPP het belangrijk dat mensen op de wachtlijst zo snel mogelijk worden geholpen.

4. **Klachten- en Geschillenregeling**

Wanneer u van mening bent dat wij in het kader van uw behandeling onjuist hebben gehandeld, hopen wij dat altijd van u zelf te horen. Wij zullen uw klacht serieus nemen en met u naar een oplossing zoeken. Mocht u niet tevreden zijn met deze oplossing, dan kunt u contact opnemen met een onafhankelijke klachtenfunctionaris van de Geschillencommissie Zorg. Deze kan helpen met het formuleren van de klacht en u helpen bij een klachtenprocedure.

In het kader van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz), zijn wij aangesloten bij bovengenoemde geschillencommissie. De geschillencommissie kan als laatste mogelijkheid de rechter vragen een bindende uitspraak te doen met betrekking tot de klacht waar beide partijen zich aan moeten houden.

5. **Privacy wetgeving**

- a. Vanaf 2018 is de Wet Bescherming Persoonsgegevens (Wbp) vervangen door de nieuwe Europese privacywetgeving, de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).
- b. Onze privacyverklaring staat op onze website en is desgewenst op papier verkrijgbaar.

6. **Effect- en tevredenheidsmeting**

- a. Tijdens de behandeling wordt regelmatig, door het invullen van vragenlijsten door de cliënt, het effect van de behandeling gemeten.
- b. Aan het einde van de behandeling wordt de cliënttevredenheid gemeten d.m.v. een kort vragenformulier. U vindt de resultaten hiervan jaarlijks op onze website.

7. **Cliëntenraad**

- a. PPP heeft een actieve cliëntenraad die er op toeziet dat de belangen van de cliënten die onze praktijk bezoeken worden gewaarborgd. Een cliëntenraad is sinds 1996 verplicht en vastgelegd in de Wet Medezeggenschap Cliënten Zorginstellingen (WMCZ).
- b. De cliëntenraad is een onafhankelijk orgaan en bestaat uit (ex-) cliënten van de praktijk met affiniteit voor de geestelijke gezondheidszorg.

De raad bewaakt m.n. de kwaliteit van de zorg en de communicatie met de cliënt. De cliëntenraad doet dat vanuit de ervaringen van de cliënt zelf. De raad praat mee over bepaalde (beleids)zaken en geeft advies. Zo kunnen cliënten direct invloed uitoefenen op het zorgbeleid van onze instelling.

- c. Wilt u contact opnemen met de cliëntenraad? Stuur dan een mail naar Clientenraad@psychpraktijk.nl

8. Verwijsindex

Wij maken als praktijk gebruik van de Verwijsindex. Dit is een landelijk registratiesysteem waarin hulpverleners hun betrokkenheid bij een kind en/of gezin kunnen aangeven. Indien wij zorgen signaleren die van invloed zijn op uw gezin en/of uw kinderen dan melden wij aan bij de Verwijsindex. Wanneer er een match is met andere betrokken hulpverleners die bij u en/of uw gezin betrokken zijn kan er contact plaatsvinden. Dit zal altijd met uw medeweten gebeuren en betreft in eerste instantie enkel het aangeven dat wij als praktijk bij u/uw gezin betrokken zijn. Voordat inhoudelijke informatie wordt uitgewisseld, zal altijd eerst om uw toestemming worden gevraagd. Voor meer informatie over de Verwijsindex: www.multisignaal.nl.

- 9. Voor meer informatie zie onze website: www.psychpraktijk.nl