

Algemene voorwaarden Praktijk voor Psychologie dr. Olga Kuyper

Werkwijze

U kunt contact met mij opnemen door te bellen of door het contactformulier op de website in te vullen. Het kan zo zijn dat ik telefonisch niet meteen bereikbaar ben. Bij een gemiste oproep bel ik u nog dezelfde of de volgende dag terug. Ik maak geen gebruik van voicemailberichten.

Bij aanmelding zal ik in een kort telefonisch gesprek met u een eerste inschatting maken of u in mijn praktijk op uw plek bent. Vervolgens zal ik met u een intakeafspraak inplannen.

Na ons telefonische contact zal ik u vragen het (online beveiligde aanmeldformulier) op mijn website in te vullen. Met het ingevulde aanmeldformulier kan ik het intakegesprek gericht voorbereiden en een cliëntendossier voor u aanmaken. Vervolgens wordt u uitgenodigd om via het cliëntenportaal van Praktijkdata met mij verder te communiceren. Dit cliëntenportaal is een persoonlijk en beveiligd account waarin wij verder met elkaar kunnen communiceren en documenten kunnen uitwisselen.

De intake is bedoeld als een wederzijdse kennismaking. Het is belangrijk dat er een klik tussen ons ontstaat. Op mijn website kunt u meer lezen over wie ik ben, wat mijn visie is en wat mijn manier van werken is. Lees dus goed of dit is waar u naar op zoek bent.

Tijdens de intake wordt er dieper ingegaan op uw hulpvraag, uw leefsituatie, achtergrond en verwachtingen van de behandeling. Soms zijn er meerdere gesprekken nodig om een helder beeld te krijgen. Omdat de behandeltrajecten in de Basis GGZ kortdurend zijn is het belangrijk om een duidelijke focus voor het behandeltraject te kiezen om voldoende resultaat te boeken. Als blijkt dat uw probleem toch te complex is of dat ik de benodigde expertise niet in huis heb, zal ik u helpen met het zoeken naar een alternatief.

Vanuit de Nederlands Zorg Autoriteit zijn er meerdere regels opgesteld om de kwaliteit van de geestelijke gezondheidszorg (GGZ) te waarborgen en monitoren.

Een onderdeel daarvan is het invullen van uw zorgvraagtypering. Daarover leg ik meer uit in de paragraaf hieronder.

Vervolgens is het vereist dat ik een behandelplan opstel. In het behandelplan komt een stukje over uw achtergrond te staan, beschrijving van uw klachten, uw hulpvraag, uw behandeldoelen, mijn visie op uw klachten, de eventuele diagnose, geïndiceerd behandeltraject en de afgesproken behandelplanpak. Dit behandelplan wordt aan het begin van uw tweede gesprek doorgenomen.

Eventuele brieven die ik met uw gerichte toestemming verstuur aan de huisarts of een andere behandelaar beschrijven in het kort uw behandelplan. Deze brieven komen in uw epd te staan en kunt u lezen via het cliëntenportaal.

Het behandelplan is niet bindend. In het behandelproces kunnen nieuwe focuspunten of hulpvragen ontstaan. In mondelinge afstemming met u, wordt het plan steeds aangepast.

Het kan helpend zijn voor uw proces, als u na een sessie aantekeningen maakt. U kunt schrijven over hoe u zich voelde na ons gesprek. Wat u belangrijk of helpend vond, wat u wilt onthouden of toepassen en wat u emotioneel heeft geraakt. U kunt ook eventuele vragen of dingen die u wilt bespreken tijdens de volgende behandeling opschrijven. Hiervoor zit een formulier in uw cliëntenportaal.

Wanneer het behandeltraject afgerond kan worden, zullen we dit met elkaar bespreken. Ik zal u dan met u evalueren hoe u de behandeling hebt ervaren. Ook bespreek ik met u wie uw aanspreekpunt zal zijn als de behandeling afgerond is.

Zorgvraagtypering

In de Geestelijke Gezondheidszorg wordt er door de huisarts verwezen en door de behandelaar behandeld op basis van een diagnose vanuit de DSM. Echter geeft dit geen voorspellende waarde voor de duur van een behandeling. Het systeem om de client, de klachten en problemen die daarbij kunnen horen, zeggen meer over de zorgvraagbehoefte van een client.

In het zorgprestatieproces zal er gewerkt worden met zorgvraagtypering. Hiervoor wordt een HoNOS+ vragenlijst ingevuld door de behandelaar. Hierin staan de klachten en problemen van een client centraal. Op basis van deze lijst bepaalt de behandelaar het zorgvraagtype. Er zijn 3 verschillende clusters bestaande uit 21 verschillende zorgvraagtypen (Basis GGZ werkt vooral met cluster X, zorgvraagtype 1-4). De zorgvraagtypering geeft informatie over de te verwachte behandelinzet en moet vanaf 2022 op de factuur aan de zorgverzekeraar worden vermeld.

Tijdens de behandeling zal bij tussentijdse evaluaties opnieuw de HoNOS+ worden afgenomen. Op basis daarvan zal gekeken worden of de behandeling bijgesteld moet worden en of de behandeling wellicht beëindigd kan worden. Uiteraard gebeurt dit altijd in afstemming met u.

Evaluatie

Een behandeling heeft meer kans op slagen als we de verantwoordelijkheid voor het proces met elkaar delen. Een goede afstemming met elkaar is daarbij belangrijk. Tijdens elk gesprek evalueren we onze werkkrelatie en behandelverloop.

Aan het einde van de behandeling ontvangt u een evaluatie van mij. Mocht u ergens niet tevreden mee zijn of vragen hebben over de behandeling, dan nodig ik u uit om dit zo snel mogelijk bespreekbaar te maken. Ik vertrouw erop dat wij er samen uit kunnen komen. Mocht dat echter niet lukken, dan kunt u zich wenden tot de [klachten- en geschillencommissie](#) van de Nederlands Instituut van Psychologen.

Waarneming

Indien ik met vakantie ben of ziek word, is er vervanging geregeld met een GZ-Psycholoog uit de regio. De contactgegevens van collega's met wie ik de waarneming heb geregeld, kunt u dan terugvinden op mijn website. Indien er dringende zaken zijn die niet kunnen wachten tot na mijn vakantie of totdat ik beter ben dan kunt u contact opnemen met mijn waarnemer. Bij noodgevallen buiten openingstijden kunt u terecht bij de huisartsenpraktijk of huisartsenpost, de spoedeisende eerste hulp, of de ggz-crisisdienst. In geval van een crisissituatie buiten kantoortijden neem dan contact op met de huisartsenpost van uw gemeente. Voorschoten valt voor de avond-, nacht- en weekenddienst onder de zorg van Huisartsenposten Rijnland. Telefoonnummer: 088-4274700.

Kwaliteitsregister

Mijn kwaliteitsstatuut is opgenomen in het Kwaliteitsregister van het Zorginstituut Nederland. Hierdoor weet u dat de hulp die geboden wordt van goede kwaliteit is. Een kopie van het kwaliteitsstatuut is op de website te vinden onder het kopje Werkwijze. Daarnaast conformeer ik me aan de beroepscode van het Nederlands Instituut van Psychologen. Meer hierover kunt u [hier](#) lezen.

Wachttijden

Ik streef er naar om binnen twee weken na aanmelding een intakeafspraak met u in te plannen. Aansluitend start te behandeling bij mijn praktijk. Voor de huidige wachttijden verwijs ik naar mijn website onder het kopje werkwijze. Alle zorgaanbieders en

zorgverzekeraars in Nederland hebben samen afgesproken dat er een maximum moet zijn aan de tijd dat u moet wachten op zorg. Binnen 4 weken vanaf uw eerste contact moet u een intakegesprek krijgen en binnen 10 weken vanaf de intake moet uw behandeling starten. Helaas haal ik deze norm niet altijd. U kunt in dat geval contact opnemen met uw zorgverzekeraar voor wachtlijstbemiddeling.

Privacy

Om u goed te kunnen behandelen, dien ik gegevens over u vast te leggen. Hierbij houd ik mij aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). In deze wet staat waar ik voor moet zorgen als ik uw persoonsgegevens vastleg en ook staat erin welke rechten u heeft. Voor de gezondheidszorg zijn er ook nog andere regels over de bescherming van privacy. Deze staan bijvoorbeeld in de Wet geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO). In mijn Privacystatement op mijn website kunt u vinden welke gegevens ik vastleg en met welk doel ik deze vastleg.

Communicatie

Ik vraag u om **niet** via mijn emailadres met mij te communiceren over uzelf of de behandeling. Ik heb gekozen voor het cliëntenportaal omdat dit een beveiligde omgeving is om gegevens te delen. Maak om die reden ook **geen** gebruik van mijn telefoonnummer door berichtjes op whatsapp berichten te versturen, dit kan allemaal onder conversaties op het cliëntenportaal.

Dossier

Ik bewaar uw gegevens 20 jaar in uw digitale dossier. In het dossier zitten de verwijzing van de huisarts, de indicatiestelling, het behandelplan, gegevens uit het intakegesprek, onderzoekgegevens, brieven van u en over u, afspraken en factuurinformatie.

De persoonlijke werkaantekeningen zijn van mij als behandelaar om de voortgang van de behandeling te monitoren. Indien u ook verslagen van de behandelingen wil opslaan in uw dossier dan verzoek ik u deze zelf via een beschrijving van de voortgang van de behandeling via het cliëntenportaal in te vullen. Uw dossier is strikt vertrouwelijk. Ik bewaar ze via het EPD in een cloudomgeving met een 2FA om te zorgen dat niemand erin kan kijken. Ik maak gebruik van [Praktijkdata](#) om uw dossier in op te slaan. Zij zijn NEN7510 gecertificeerd en maken gebruik van ISO27001 en NEN7510 gecertificeerde datacenters

Derden

Mochten andere personen of instanties informatie vragen over uw behandeling, dan ben ik niet verplicht die te geven. Ik heb er in ieder geval uw gerichte toestemming voor nodig en zal vooraf met u doornemen om welke informatie het gaat en voor welk doel deze wordt gebruikt. Denk aan een verzoek van een bedrijfsarts, een arbeidsongeschiktheidsverzekeraar of een letselschadeverzekeraar.

Als u mij toestemming heeft gegeven, dan maak ik daarvan een notitie in het dossier. Bij bezwaar zal ik de informatie niet verstrekken. In mijn rol als (voormalig) behandelaar mag ik alleen feitelijke informatie geven, zoals gegevens over de diagnose en de duur van de behandeling. Ik mag bijvoorbeeld geen verwachtingen of vermoedens uitspreken noch oordelen geven voor een ander doel dan een zorgdoel, bijvoorbeeld een materieel of juridisch doel.

Dossierrechten

Zelf mag u uw dossier inzien en er een kopie van maken. U mag iets aan uw dossier laten toevoegen, maar er mag niets verwijderd worden. Zo mag u bijvoorbeeld op- of aanmerkingen toevoegen over de behandeling of over de manier waarop uw situatie is verwoord. U mag uw dossier ook laten vernietigen. Hier moet u schriftelijk om vragen. De

financiële administratie over uw behandeling mag niet worden vernietigd, omdat financiële controle door de zorgverzekeraar mogelijk moet blijven.

Intervisie en supervisie

Voor intercollegiaal overleg met collega's over uw behandeling, die ook een geheimhoudingsplicht hebben, is geen toestemming van u nodig. Voor kwaliteitsdoeleinden neem ik deel aan intervisie, supervisie en visitatie. De behandelingen en verslaglegging wordt getoetst door collega's. Mogelijk worden vragen rondom uw probleemstelling daar, geanonimiseerd, besproken. Eens in de vijf jaar vindt er in mijn praktijk een interne kwaliteitscontrole plaats, visitatie genoemd. Dit gebeurt door collega's die net als ik een beroepsgeheim hebben. Ik geef deze collega's alleen inzage in uw dossier als u daar desgevraagd toestemming voor heeft gegeven. Zonder uw toestemming mogen de visitateurs het dossier alleen inzien nadat ik alle gegevens heb verwijderd waaruit uw identiteit blijkt.

Zorgverzekeraar

Ik ben wettelijk verplicht om een aantal van uw persoons- en behandelgegevens vast te leggen. Een deel van deze gegevens komt ook op de rekening voor de zorgverzekeraar te staan (zoals naam, adres, woonplaats, bsn). Daarnaast ben ik ook verplicht om de zorgvraagtypering vast te leggen en op de rekening naar de zorgverzekeraar te vermelden. Ggz-aanbieders zijn wettelijk verplicht om een zorgvraagtypering te doen. Hiervoor gebruik ik de HoNOS+-vragenlijst. Als u hier bezwaar tegen heeft, kunt u met mij een privacyverklaring ondertekenen.

Nederlandse Zorgautoriteit

De Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) ontvangt twee soorten informatie. Enerzijds gegevens over declaraties in de ggz. Deze ontvangen zij via Vektis, die landelijk gegevens van zorgverzekeraars verzamelt. Deze gegevens zijn van belang voor het volgen van ontwikkelingen in de zorg.

Declaratiegegevens zijn onder andere de zorgvraagtypering, zorgduur en consulten. De NZa-database bevat geen persoonlijke gegevens zoals uw naam, adres en woonplaats. Ik ben verplicht om deze gegevens te verstrekken aan Vektis en daarmee -geanonimiseerd- aan de NZa. Als u hier tegen bezwaar heeft, kunt u de bovengenoemde privacyverklaring ondertekenen. Ik verstrek deze gegevens dan niet. De privacyverklaring dient dan vóór de eerste factuur (binnen 1 maand) ingevuld te zijn.

Daarnaast dien ik de gegeven antwoorden op de HoNOS+-vragenlijst (op basis waarvan de zorgvraagtypering wordt vastgesteld) rechtstreeks aan te leveren bij de NZa. Deze gegevens worden gebruikt om het systeem van zorgvraagtypering verder te valideren en te verfijnen. Ook hiervoor geldt dat, als u hier tegen bezwaar heeft, u de bovengenoemde privacyverklaring kunt ondertekenen. Ik verstrek deze gegevens dan niet.