



Cliëntinformatie

Welkom bij Therapeutisch Centrum GGZ!

Wij willen u graag helpen bij de problemen die u ervaart. Misschien heeft u al veel moeite gedaan om de eerste stap te zetten en wilt u zo snel mogelijk starten. Het kan daarbij fijn zijn dat u weet waar u rekening mee moet houden. Bijvoorbeeld hoelang het duurt tot u zorg kunt ontvangen en hoe wij omgaan met uw privacy.

Wij willen u goede zorg bieden en houden ons daarbij aan de wet- en regelgeving. Dat brengt veel informatie met zich mee. Wij begrijpen dat het lastig voor u kan zijn om al die informatie te lezen en te begrijpen. Toch is het voor ons erg belangrijk dat u op de hoogte bent van deze informatie. Hieronder vertellen wij u wat uw rechten en plichten zijn, wat u van ons mag verwachten en welke zaken voor u van belang zijn.

Wachttijden

Onze actuele wachttijden kunt u vinden op onze website, www.therapeutisch-centrum.nl. Deze worden maandelijks bijgewerkt.

Bereikbaarheid

Wij zijn bereikbaar op werkdagen tussen 08:30 en 12:30 uur en tussen 13:00 en 16:30 uur. Wij zijn per e-mail bereikbaar via info@therapeutisch-centrum.nl en telefonisch op het nummer 0527-224 501. Wij doen er alles aan om u direct te woord te staan, maar soms komt het wel eens voor dat wij de telefoon niet kunnen opnemen. Wij willen u dan vragen de voicemail in te spreken onder vermelding van uw naam, telefoonnummer en de naam van uw behandelaar (als die al bekend is). Buiten werktijden schakelt de telefoon automatisch over naar de voicemail en kunt u een bericht inspreken. Indien u contact met ons opneemt krijgt u in eerste instantie onze receptioniste aan de lijn; zij zal haar best doen om u door te schakelen naar de juiste persoon.

Afspraken annuleren

De behandelingen vinden plaats volgens afspraak en dienen bij verhindering minimaal 24 uur van tevoren worden afgezegd. Afmelden kan telefonisch of per e-mail via onze receptie. Te laat afgezegde, of niet nagekomen afspraken worden niet door de gemeente of zorgverzekeraar vergoed en daarom bij u in rekening gebracht. Om die reden kunnen wij € 50,00 per gemiste afspraak in rekening brengen; deze rekening krijgt u thuisgestuurd.

Toestemming

Voordat u bij ons in behandeling komt worden alle onderzoek- en behandelactiviteiten met u besproken en vragen wij uw mondelinge toestemming hiervoor. Hier hoort ook bij uw toestemming over het delen van informatie over de behandeling. Deze informatie slaan wij op in uw persoonlijke dossier. Mocht u dit geen prettige werkwijze vinden, dan raden wij u aan dit met uw coördinerend behandelaar te bespreken. Ook hebt u het recht om bezwaar aan te tekenen. Wij willen u dan vragen om een toestemmingsformulier schriftelijk te ondertekenen. Ook deze zal dan worden opgeslagen in uw dossier.

Kosten - volwassenen

De kosten van de dienstverlening die Therapeutisch Centrum GGZ biedt aan volwassenen (18 jaar en ouder) valt onder de Zorgverzekeringswet. Een vereiste hiervoor is dat u een verwijzing van uw huisarts hebt. Het is afhankelijk van uw zorgverzekering of alle kosten worden vergoed door uw zorgverzekeraar. Mogelijk worden deze (deels) niet vergoed en komen bepaalde kosten voor uw rekening. Uw behandelaar zal dit met u doornemen, maar wij adviseren u om bij uw zorgverzekeraar navraag te doen over de vergoeding. Uw zorgverzekeraar kan u ook informeren over uw wettelijke eigen risico welke van toepassing is op onze hulpverlening.

Wanneer wij een contract hebben met uw zorgverzekeraar, dienen wij onze factuur rechtstreeks bij hen in. Hebben wij geen contract, dan sturen wij onze factuur naar u, zodat u deze kunt indienen bij uw verzekeraar. Een lijst van gecontracteerde en niet-gecontracteerde zorgverzekeraars vindt u op [onze website](#).

Mogelijk bent u onverzekerd op grond van de Regeling Gemoedsbezwaarden. Wij kunnen u informeren over de mogelijkheden; neemt u gerust contact met ons op.

Kosten - jeugd tot 18 jaar

Voor kinderen tot 18 jaar geldt dat de kosten van onze dienstverlening vallen onder de Jeugdwet. Uw gemeente is hiervoor verantwoordelijk en zal de rekening betalen. Uw coördinerend behandelaar kan u hierover verder informeren.

Gedragsregels

Uiteraard willen wij graag dat onze hulpverlening aan u slaagt. Het is dan ook van belang dat u een aantal zaken in acht neemt:

- Informeer uw behandelaar zo goed mogelijk, dit komt uw behandeling ten goede.
- Wij vragen u om veranderingen, zoals wijzigingen in adres, telefoonnummer, huisarts en verzekering zo snel mogelijk aan ons door te geven.
- Neem de omgangs- en gedragsvormen in acht welke ook in het maatschappelijk verkeer gelden: houd u aan afspraken en houd rekening met andere mensen die u tegen kunt komen op onze locaties.
- Het is niet toegestaan te roken of alcohol te nuttigen op onze locaties.

Duur van de behandeling

Afhankelijk van het soort behandeling dat u krijgt, wordt er voor iedere afspraak tijd gereserveerd. Zo duurt een onderzoeksafpraak vaak langer dan een wekelijkse therapie. De behandelaar zal dit bij aanvang van de behandeling met u bespreken.

Ook het aantal weken dat u bij ons in behandeling bent kan verschillen per casus. Uw behandelaar zal met u bespreken wat hij/zij passend vindt voor u en zal dit opnemen in het behandelplan.

Behandeling

Nadat u bent uitgenodigd voor een intakegesprek zullen wij een behandelplan opstellen. Het intakegesprek is het moment waarop uw behandeling officieel start. Het kan zijn dat u meerdere behandelaren spreekt. Regiebehandelaar is de term voor de behandelaar die eindverantwoordelijk is voor de goede gang van zaken tijdens uw behandeling. De coördinerend behandelaar is de behandelaar die u doorgaans het meeste treft en tevens uw aanspreekpunt. Daarnaast kunnen andere behandelaren worden ingezet.

In het kwaliteitsstatuut vindt u een uitvoerige beschrijving van de regiebehandelaar, zoals bekwaamheid.

Uw behandelaar spreekt samen met u het doel, de aanpak en de gevolgen door en, indien van toepassing, de mogelijke risico's. U bent dan in staat om goed in te schatten of de behandeling aansluit bij uw wensen. De toestemming voor de behandeling geeft u aan door in te stemmen met het behandelplan die uw behandelaar samen met u opstelt. Als u wilt kunt een kopie van dit behandelplan ontvangen en u hebt het recht om te allen tijde uw toestemming in te trekken of aan te passen.

Tijdens uw behandeling is er met enige regelmaat een multidisciplinair overleg (MDO), waarbij ook andere behandelaren van het team betrokken worden, zoals bijvoorbeeld een psychiater en/of de klinisch psycholoog. Dit

heeft als doel om vanuit verschillende disciplines mee te denken in het verloop van uw behandeling.

Dossier

Wij houden een digitaal dossier van u bij. Dit zijn wij verplicht op grond van de wet, maar bovenal helpt een dossier uw behandelaar bij uw behandeling en komt het de zorgvuldigheid ten goede. De bewaartermijn van uw dossier is conform de wet 15 jaar. Wij bewaren uw dossier daarom 15 jaar. De wet schrijft voor dat uw dossier eerder vernietigd kan worden als u daar een zwaarwegende reden voor heeft. Wanneer u deze denkt te hebben en u wilt uw dossier laten vernietigen, stuur dan een e-mail naar info@therapeutisch-centrum.nl en wij nemen contact met u op.

Uw dossier is eigendom van Therapeutisch Centrum GGZ. In uw dossier zit onder andere uw persoonsgegevens, contactpersonen, correspondentie, behandelplan, onderzoeksverslagen en evaluaties. U mag uw dossier te allen tijde inzien, maar u mag deze niet meenemen. U heeft alleen inzage in uw eigen dossier of in het dossier van uw kind jonger dan 16 jaar. Is uw kind 16 jaar of ouder dan heeft deze zelf het recht om het eigen dossier in te zien. Indien u een kopie van uw dossier wenst te ontvangen, brengen wij u mogelijk kosten in rekening.

Privacy

Uw gegevens worden vertrouwelijk behandeld. De privacyregels worden conform de wet en beroepsethische regels uitgevoerd en zijn uitgewerkt in ons privacyreglement. Uw dossier wordt opgeslagen in ons Elektronisch Patiënten Dossier (EPD). Dit EPD voldoet aan de strengste normen (nationale en internationale richtlijnen) over gegevensopslag en privacybescherming. De Autoriteit Persoonsgegevens (AP) ziet toe op naleving van deze normen en richtlijnen. Voor meer informatie over hoe wij uw privacy beschermen, verwijzen wij u naar ons [privacyreglement](#).

Diverse wetten en voorschriften verplichten ons om zeer zorgvuldig met uw dossier om te gaan. Wij zullen uw dossier, zowel uw persoonlijke als uw medische gegevens, nooit beschikbaar stellen aan anderen dan uw huisarts/verwijzer. Alleen wanneer u hier toestemming voor geeft, kunnen wij uw gegevens doorsturen naar bijvoorbeeld een specialist of apotheker. Documenten waarin persoonsgegevens van u worden genoemd, worden beveiligd verstuurd.

Alleen personen die betrokken zijn bij uw behandeling hebben toegang tot uw dossier; zij hebben allen een geheimhoudingsplicht. U wordt hierover vooraf geïnformeerd.

Wel zijn wij wettelijk verplicht gegevens (geanonimiseerd) aan te leveren aan o.a. DIS (DBC informatiesysteem), NZa, CBS en zorgverzekeraar of om inzage te verlenen in uw dossier aan bijvoorbeeld auditoren, accountant en zorgverzekeraar. Hiervoor hoeft u geen toestemming te geven. Volgens de AVG kunt u hier wel bezwaar tegen aantekenen. Het kan zijn dat wij deze gegevens uitwisselen met deze partijen voor bijvoorbeeld wetenschappelijk onderzoek. In sommige gevallen worden wij verplicht om een melding te maken in ESAR dat een kind/jongere bij ons in behandeling is.

Mocht u ervoor kiezen om u behandeling zelf te bekostigen, zonder verwijzing via een arts en dus zonder vergoeding door gemeente of zorgverzekeraar, dan zijn wij niet verplicht om bovengenoemde gegevens op te sturen.

Informatieplicht

Uw behandelaar vindt het van groot belang dat u goed wordt geïnformeerd over alle aspecten die bij uw behandeling horen. Mocht u iets onvoldoende duidelijk zijn, kunt u altijd om nadere uitleg vragen bij de coördinerend behandelaar.

Waarneming tijdens afwezigheid behandelaar

Tijdens verlof of afwezigheid van uw behandelaar zal altijd een medebehandelaar waarnemen. Indien mogelijk zal tijdig aan u worden gemeld als een behandeling door omstandigheden moeten worden overgedragen aan een andere behandelaar, bijvoorbeeld bij langdurige ziekte of zwangerschapsverlof van één van onze medewerkers.

Crisis

Uw behandelaar zal met u bespreken wat u kunt doen in het geval van een crisis. Aangezien wij geen 24/7 instelling zijn, kunt u ons enkel tijdens kantooruren bereiken (zie bereikbaarheid). Wanneer zich een crisis voordoet in de avonden of in het weekend raden wij u aan om per direct contact op te nemen met de huisartsenpost.

Cliëntenraad

Therapeutisch Centrum GGZ heeft een cliëntenraad. Deze cliëntenraad heeft als doel om de invloed en medezeggenschap van cliënten te stimuleren en gestalte te geven. De cliëntenraad wordt aangemoedigd om over diverse zaken die ook u aangaan, mee te denken. De directie van Therapeutisch Centrum GGZ is in sommige gevallen (denk aan zaken rondom veiligheid, bejegening, hulpverleningsaanbod) verplicht om advies te vragen aan deze raad, voordat een besluit genomen kan worden. Het is uw recht om de cliëntenraad te benaderen met ideeën en wensen.

Klachten

Ondanks het streven van Therapeutisch Centrum GGZ en uw behandelaar om u zo goed mogelijk te helpen, kan het voorkomen dat u niet tevreden bent over onze dienstverlening. We willen graag dat u dit aan ons kenbaar maakt. Hiervoor heeft Therapeutisch Centrum GGZ een klachtenreglement. Dit reglement en de wijze waarop u uw klacht kenbaar kunt maken, leest u op [onze website](#).

Vertegenwoordiging

Kinderen tot 12 jaar worden vertegenwoordigd door hun ouders of de persoon die het wettelijk gezag over hen voert. Alleen zij zijn bevoegd om beslissingen namens een kind van die leeftijd te nemen. De wet bepaalt dat de mening van kinderen tussen de 12 en 16 jaar even zwaar geldt als die van de ouders of wettelijk vertegenwoordigers. Bij meningsverschillen wordt zorgvuldig in onderling overleg besloten hoe er verder gehandeld kan worden. Kinderen van 16 jaar en ouder zijn (indien wilsbekwaam) zelfstandig bevoegd om beslissingen te nemen. U kunt iemand schriftelijk machtigen om namens u beslissingen te nemen of zaken te regelen, bijvoorbeeld een familielid of pastoraal medewerker. Uw behandelaar kan u daarover informeren.

Kwaliteit

Wij vinden kwaliteit en verbetering van de zorgverlening erg belangrijk. Om deze reden kunnen wij u vragen deel te nemen aan kwaliteitsonderzoeken. Voor meer informatie over de wijze waarop wij onze kwaliteit van onze dienstverlening waarborgen, verwijzen wij u naar [onze website](#).

Algemene voorwaarden GGZ

Wij houden ons aan de algemene voorwaarden Geestelijke Gezondheidszorg. Deze vindt u op [onze website](#).

Wij hopen op een prettige samenwerking!

