

## Informatie voor cliënten

- Algemene voorwaarden -

### ❑ **De procedure van het hulpverleningstraject:**

De procedure van het traject is globaal te onderscheiden in drie fasen:

#### ▪ *Intakefase:*

- De procedure van de behandeling begint met 1 à 2 consultatie gesprekken. Hierin wordt kennis gemaakt, maken we een inventarisatie van probleemgebieden en eventueel onderzoek met behulp van vragenlijsten. Afrondend adviesgesprek met behandelplan bespreking.
- Mocht ik niet kunnen bieden wat u zoekt, zal ik hierin open en transparant zijn en samen met u kijken naar een beter passende oplossing.
- Voor onze eerste afspraak verzoek ik u een geldig identiteitsbewijs (van de aangemelde cliënt) mee te nemen. Indien u de behandeling vergoed wilt krijgen door de verzekering, zal u de verwijfsbrief van huisarts mee moeten nemen.

#### ▪ *Diagnostiek en behandel fase:*

- Wanneer het voor de hulpvraag nodig is, zal er gestart worden met een diagnostiektraject. De insteek van een diagnostiektraject is dat deze handelingsgericht is. Vaak zijn er dan meerdere afspraken in een kortere periode.
- Bij de start van de behandel fase, zal het behandelplan worden doorgenomen. Bij instemming zal samen met u gewerkt worden aan de opgestelde doelen. Waar nodig zal het behandelplan, in overleg met u, worden bijgesteld.
- Een behandelsessie duurt 45 minuten. De frequentie zal worden afgestemd op uw behoeftes.

#### ▪ *Evaluatie en afronding:*

- Bij beëindiging van de behandeling vindt in een afsluitend gesprek plaats, bij voorkeur vindt dit face-to-face plaats, niet per telefoon of schriftelijk.

### ❑ **Kosten en vergoedingsmogelijkheden kinder- en jeugd:**

- ❑ Om in aanmerking te komen voor een vergoeding van de behandeling is een verwijfsbrief van de huisarts nodig. Tevens zal er een sprake moeten zijn van een psychisch problemen dat onder de verzekerde zorg valt. Er wordt een onderscheid gemaakt tussen de kortdurende behandeling, de Generaliseerde Basis GGZ (b-GGZ) of de langer durende behandeling, de specialistische GGZ (s-GGZ). Uw huisarts bepaalt in welke vorm het beste bij u past. Ik werk in de b-GGZ. Wanneer het een specialistische vraag betreft, kan ik met uw toestemming, in overleg met mijn collega Astrid Slingerland of wij vanuit onze beiden praktijken iets voor u kunnen betekenen.
- ❑ Voor kinderen en jongeren is de bekostiging van een behandeling vanuit de gemeente geregeld. Ik heb een contract voor alle gemeente die zich bij de H10 hebben aangesloten (Den Haag, Delft, Zoetermeer, Leidschendam-Voorburg, Westland, Pijnacker- Nootdorp, Voorschoten, Wassenaar, Rijswijk en Midden-Delfland).
- ❑ Kan bekostiging vanuit de gemeente plaatsvinden, dan zal ik een toewijzing (toestemming) aanvragen bij desbetreffende gemeente. Wanneer de gemeente deze toestemming heeft afgegeven, wordt u uitgenodigd voor een intakegesprek. De verschillende gemeenten hebben daar tussen één week en 6 weken voor nodig.
- ❑ Komt uw kind uit een andere dan bovengenoemde gemeente, dan kan diagnostiek/behandeling plaatsvinden. U zult dit traject dan zelf moeten betalen. Voor de kosten van een traject kunt u contact opnemen om de precieze kosten af te stemmen.
- ❑ No shows of niet tijdig afgezegde afspraken worden niet vergoed door de zorgverzekeraar en zullen voor uw eigen rekening komen. Het tarief daarvoor is €50,-.

□ **Rechten en plichten van de orthopedagoog-generalist NVO en cliënt:**

Ik ben gebonden aan de beroepscode voor orthopedagoog-generalisten NVO. Meer informatie hierover kunt u vinden op de site van Nederlandse vereniging voor pedagogen en onderwijskundigen (<https://www.nvo.nl/>).

Daarnaast heeft de overheid een aantal wetten tot stand gebracht, zoals de Wet BIG (Wet op Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg), de WGBO (Wet op Geneeskundige Behandelovereenkomst) en de WKCZ (Wet Klachtenrecht Cliënt en Zorgsector), waarin de rechten en plichten van zorgaanbieders en cliënten zijn vastgelegd. De belangrijkste punten worden hieronder toegelicht.

▪ **Klachtenrecht:**

Mocht u over uw behandeling of zaken daar omheen ontevreden zijn, dan zou ik u willen vragen om daarover met mij contact op te nemen. Waar mogelijk vinden wij dan gezamenlijk een passende oplossing. Indien er sprake is van een klacht (waar wij gezamenlijk niet uitkomen), dan wijs ik u op de klachtenprocedure op de site van de NVO (<https://www.nvo.nl/>).

▪ **Verwerking en bescherming persoonsgegevens:**

De orthopedagoog-generalist heeft een geheimhoudingsplicht tegenover derden. De orthopedagoog-generalist mag alleen in noodsituaties zijn geheimhoudingsplicht doorbreken, bijvoorbeeld in het geval dat mensen een gevaar voor zichzelf of hun omgeving vormen. De orthopedagoog-generalist hoeft geen toestemming te vragen voor intervisie met collega's (die overigens ook een geheimhoudingsplicht hebben).

Wanneer u vertrouwelijke informatie met de orthopedagoog-generalist wil delen of wanneer de orthopedagoog-generalist vertrouwelijke informatie met u als cliënt wil delen, wordt er gebruik gemaakt van een beveiligd e-mailprogramma genaamd Zivver. Deze voldoet aan de privacy wetgeving. Wanneer er gebruik moet worden gemaakt van beeldbellen voor de afspraak, zal dit eveneens met het programma van Zivver gebeuren. Meer informatie over dit programma is te vinden op: <https://www.zivver.com/nl/>

▪ **Dossierbeheer:**

Ik bewaar uw gegevens in een elektronisch beveiligd online dossier via het bedrijf EposZilos. Dit zijn de indicatiestelling, brieven van u en over u, alsook aantekeningen van de voortgang van de behandeling. U mag uw dossier inzien en fotokopieën maken. U heeft geen recht op informatie die vertrouwelijk is gegeven door anderen die, met uw toestemming, bij de behandeling zijn betrokken. Ook ruwe testgegevens mogen niet worden gedeeld in verband met copyright rechten. Evenmin heeft u recht op inzage in de persoonlijke werkaantekeningen van uw behandelaar. U mag wel iets aan uw dossier toevoegen, maar er niets uithalen. Zo mag u bijvoorbeeld op- of aanmerkingen over de behandeling toevoegen of kritiek over de manier waarop uw situatie is weergegeven. Ik ben verplicht uw dossier tot 15 jaar na de behandeling te bewaren. U heeft het recht uw dossier te laten vernietigen en moet daar schriftelijk om verzoeken.

□ **Afwezigheid:**

Indien de praktijk door onvoorziene omstandigheden langer dan 4 weken, of wegens vakantie gesloten is, wordt u geïnformeerd over de waarneming van de behandeling door een andere praktijk/collega. In geval van een crisissituatie dient u contact op te nemen met uw huisarts of de dienstdoende huisarts/huisartsenpost. In overleg met de huisarts kan dan eventueel de crisisdienst van de GGZ worden ingeschakeld.