

## **Rechten en plichten**

Zodra je ingeschreven staat bij onze praktijk, ontstaat een geneeskundige behandelovereenkomst. De rechten en plichten van cliënt én hulpverlener zijn vastgelegd in de Wet op de Geneeskundige Behandeloovereenkomst (WGBO).

### **Recht op privacy en meldplicht**

Voor het contact tussen jou en de behandelaar geldt het wettelijke recht op privacy. Dit betekent dat alles wat besproken wordt tussen jou en je behandelaar vertrouwelijk is. Ook wordt aan niemand informatie verstrekt zonder jouw schriftelijke toestemming. Alleen in het geval van dreigend ernstig gevaar voor de cliënt en/of zijn omgeving moet de behandelaar haar zwijgplicht doorbreken; ze heeft in dit geval een wettelijke meldplicht. De behandelaar verstrekt in dit geval niet meer informatie dan nodig en informeert zo mogelijk de cliënt welke informatie is verstrekt (WGBO art. 7:457).

### **Informatie-uitwisseling met derden**

Voor een goede samenwerking met de huisarts, word je schriftelijk gevraagd om toestemming te geven voor overleg. Jouw huisarts (of andere verwijzer) krijgt bij start en beëindiging van de behandeling een brief om de samenwerking goed te laten verlopen. De inhoud van deze brief wordt van tevoren met jou besproken. Soms is het voor een behandeling zinvol om informatie op te vragen bij derden, hiervoor vragen wij ook altijd schriftelijk jouw toestemming. Jouw zorgverzekeraar ontvangt een beperkt aantal relevante gegevens die noodzakelijk zijn om de declaratie te kunnen afhandelen, verder geen inhoudelijke informatie. Cliënten die gewetensbezwaren hebben tegen vermelding van hun diagnosegegevens (DSM-classificatie) op facturen, kunnen afdwingen die gegevens niet bekend te maken. Je dient hiervoor, samen met je behandelaar, een privacyverklaring te ondertekenen en op te sturen naar de zorgverzekeraar.

### **Recht op informatie**

Je hebt recht op informatie over de diagnose(s), het behandelvoorstel en eventuele andere behandelmogelijkheden. Soms is er voor het stellen van een diagnose extra onderzoek nodig. Dan krijg je van tevoren informatie over de werkwijze en het doel van het onderzoek. De behandelaar legt in begrijpelijke taal uit wat volgens haar de aard van de problematiek is. Je hoort wat het effect van de behandeling kan zijn en hoe lang de verwachting is dat deze kan duren. Dit wordt uiteraard mede beïnvloed door jouw inzet en motivatie. Wanneer iets niet duidelijk is, kun je de behandelaar altijd om uitleg vragen.

### **Recht op regie in de behandeling**

Samen met jouw behandelaar maak je afspraken over de behandeling, bijvoorbeeld over wat je wil bereiken en op welke manier. Deze afspraken worden vastgelegd in het behandelplan, worden regelmatig geëvalueerd en indien nodig bijgesteld. De behandeling kan op ieder moment door jou worden beëindigd, als je dit wil. Het is belangrijk dit met jouw behandelaar te bespreken.

## **Recht op inzage**

Jouw gegevens worden conform de Wet WBGO en de Wet Persoonsregistraties (WPR) 20 jaar bewaard. Je hebt recht op inzage, recht op correctie (hiermee wordt aanvulling van jouw kant bedoeld), blokkering of vernietiging van het dossier. Dit verzoek dien je schriftelijk in te dienen bij de praktijk. Je ontvangt daarna een melding van de praktijk dat aan jouw verzoek is voldaan. Wel word je erop gewezen, dat er na vernietiging geen klacht meer ingediend kan worden, daar de gegevens ontbreken voor de klachtencommissie om een oordeel te vormen. De brief met jouw verzoek tot vernietiging wordt 20 jaar bewaard.

## **Recht op betrekken familie en naasten**

Jouw familie en naastbetrokkenen kunnen bij de behandeling worden betrokken, indien je hiervoor toestemming geeft. Betrokkenheid kan voor alle partijen voordelen bieden; familie en naasten kunnen bijvoorbeeld beter begrijpen wat er aan de hand is en zij leren hoe zij beter kunnen omgaan met de problemen. De behandelaar kan hierdoor beter in staat zijn te bepalen welke zorg je nodig hebt.

## **Omgangsvormen en plichten cliënt**

De behandelaar hecht een groot belang aan prettige omgangsvormen. De belangrijkste regel is: behandel elkaar met respect. Agressie en geweld zijn onaanvaardbaar. Dit geldt voor cliënten, familie, naasten en medewerkers. De behandelaar verwacht dat je gemotiveerd bent voor de behandeling, jezelf inzet en de behandelaar volledig en duidelijk informeert zodat de juiste hulp geboden kan worden. Je bent verplicht de rekening voor de geboden hulp te betalen. Als je je niet aan deze plichten houdt, kan de behandelovereenkomst worden beëindigd.

## **Afspraak afzeggen of verzetten**

Bij het maken van een afspraak wordt zoveel mogelijk rekening gehouden met jouw wensen. Als je verhinderd bent of een afspraak wilt verzetten, dien je dat uiterlijk 24 uur van tevoren door te geven via e-mail. Doe je dit niet, dan wordt hier 80 euro voor in rekening gebracht. Reden hiervoor is dat jouw zorgverzekeraar geen afspraken vergoedt als je er niet bent, en binnen 24 uur niet nog een andere cliënt ingepland kan worden op dezelfde tijd. In geval van ziekte of een onvoorziene situatie is het bij uitzondering ook mogelijk om de geplande afspraak telefonisch te houden om een no-show rekening te voorkomen. Als je regelmatig verhinderd bent of te laat komt, dan zal met je besproken worden welke gevolgen dit heeft voor voortzetting van de behandeling.

## **Plichten van de praktijk**

De behandelaar is verplicht goede zorg te verlenen. Zij moet zich houden aan de regels van de beroepscode en de rechten van de cliënt in acht nemen. Zij mag zich bij het nemen van beslissingen wel laten leiden door de eigen deskundigheid. Op basis daarvan mag zij een verzoek van een cliënt weigeren. De plichten van de behandelaar zijn ook samengevat in een kwaliteitsstatuut dat op de website te vinden is.

## **Klachten**

De behandelaar zal zoveel mogelijk proberen jou te behandelen op een manier die aansluit bij jouw behoeften en verwachtingen. Toch kan het voorkomen dat je hierin wordt teleurgesteld. Het advies is om dit eerst met je behandelaar te bespreken en tot een oplossing te komen. Mocht dit onvoldoende blijken dan heb je de mogelijkheid een officiële klacht in te dienen bij een klachtencommissie via de LVVP. Wij zijn aangesloten op de klachten- en geschillenregeling van de LVVP (klik [hier](#) voor meer informatie). Meer informatie hierover kun je vragen bij de behandelaar. Je kunt geen klacht indienen als je verzocht hebt het dossier te laten vernietigen.

## **Materiële controle zorgverzekeraars**

Zorgverzekeraars mogen een zogeheten materiële controle uitvoeren; heeft een zorgverlener een gedeclareerde behandeling daadwerkelijk uitgevoerd en was deze behandeling passend bij de zorgvraag. Bij de materiële controle geldt een strikte procedure voor het opvragen van aanvullende informatie bij de zorginstelling door de zorgverzekeraar. Inhoudelijke informatie zal niet met zorgverzekeraars gedeeld worden.

## **Meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling**

De behandelaar is verplicht te werken met de meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling. Deze meldcode geeft een professional o.a. ondersteuning bij de afweging of het beroepsgeheim doorbroken mag of moet worden. Daarnaast helpt de meldcode in het zoeken van de juiste hulp in geval van problemen. Indien er iets gebeurt, moeten professionals kunnen aantonen wat zij hebben gedaan en met welke reden. Kijk voor meer informatie

op: [www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/huiselijk-geweld](http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/huiselijk-geweld)

## **Crisis**

In het geval van een crisissituatie, bijvoorbeeld bij acute suïcidaliteit, zal de cliënt geadviseerd worden direct contact op te nemen met de huisarts. Bij crisis dient een arts een inschatting van jouw toestand te maken. Buiten kantoortijden moet door de cliënt de huisartsenpost gebeld worden.