

## De algemene voorwaarden behandelovereenkomst Psychologenpraktijk Pilar

Psychologenpraktijk Pilar is een (kosten)maatschap waar twee eenmanszaken onder vallen: Psychologenpraktijk Maartje Saelman en Psychologenpraktijk Joan de Heer. Dat wil zeggen dat Psychologenpraktijk Pilar als het ware als een voordeur fungeert maar wanneer u deze spreekwoordelijke voordeur door gaat, u twee verschillende psychologenpraktijken ziet: de psychologenpraktijk van Joan de Heer en de psychologenpraktijk van Maartje Saelman. U ontvangt vervolgens de zorg vanuit de praktijk van Joan de Heer of vanuit de praktijk van Maartje Saelman. De KVK registraties van beide ondernemingen vindt u op onze website: [www.psychologenpraktijkpilar.nl](http://www.psychologenpraktijkpilar.nl)

Met deze algemene voorwaarden willen wij je vooraf zo goed mogelijk informeren over onze dienstverlening. Ze vormen een geheel met de behandelovereenkomst tussen jou en Psychologenpraktijk Joan de Heer/Psychologenpraktijk Maartje Saelman. Deze behandelovereenkomst is juridisch vereist om in behandeling te komen bij Psychologenpraktijk Joan de Heer/Psychologenpraktijk Maartje Saelman.

Deze overeenkomst voldoet aan verschillende eisen, richtlijnen, wet- en regelgeving. Als er onduidelijkheden of vragen zijn, dan horen wij dat graag.

### 1. Maatschap

Psychologenpraktijk Pilar is een maatschap waar twee eenmanszaken onder vallen: Psychologenpraktijk Maartje Saelman en Psychologenpraktijk Joan de Heer. Bij ziekte of afwezigheid van Joan de Heer zal collega GZ-psycholoog Maartje Saelman de zaken waarnemen en vice versa. Dat betekent o.a. dat dossiergegevens beschikbaar zijn in een gezamenlijk EPD en dat wanneer u een e-mail verstuurd naar een ander adres dan het persoonlijke adres van Joan ([joan@psychologenpraktijkpilar.nl](mailto:joan@psychologenpraktijkpilar.nl)) of Maartje ([maartje@psychologenpraktijkpilar.nl](mailto:maartje@psychologenpraktijkpilar.nl)) het door zowel Joan als Maartje gelezen kan worden.

### 2. Verloop van de behandeling

Je bent aangemeld bij Psychologenpraktijk Joan de Heer/Psychologenpraktijk Maartje Saelman vanwege een hulpvraag. We starten de behandeling met een intakegesprek. Tijdens dit eerste gesprek willen we een goed beeld krijgen van de problemen en je hulpvraag. In de intake maak je kennis met je regiebehandelaar. De regiebehandelaar is een geregistreerde specialist die eindverantwoordelijk is voor de kwaliteit van de behandeling. Soms is intern overleg met andere experts in het team nodig om tot een goed behandeladvies te komen.

In het adviesgesprek informeren we je op een begrijpelijke manier over je situatie, bepalen we samen de behandeldoelen en bespreken we onze werkwijze en de verwachte duur van de behandeling. Dit leggen we vast in een behandelplan. Daarna volgen meerdere behandelafspraken, tussentijdse evaluaties van de behandeldoelen en een eindgesprek.

In de behandeling werken we samen aan het verminderen van je problemen, zodat je de uitdagingen van het leven beter aankan. We vragen een actieve bijdrage van je in de behandeling. Je behandelaar zal met jou afstemmen wat je zelf kan doen tussen de afspraken door. We werken hierbij ook met positieve factoren en wat al goed gaat. Om objectief te evalueren welke resultaten we samen behalen, gebruiken we vragenlijsten. We nemen deze vragenlijsten af, aan het begin en aan het einde van de behandeling en soms tussentijds. Uiteraard bespreken we samen de resultaten. Je mag daar ook zelf naar vragen bij je behandelaar.

### 3. Regiebehandelaar

In de ggz is het verplicht dat een regiebehandelaar meekijkt naar je behandelplan. Deze regiebehandelaar is een geregistreerde specialist, die eindverantwoordelijk is voor de kwaliteit van de behandeling. Aangezien Psychologenpraktijk Joan de Heer/Psychologenpraktijk Maartje Saelman een eenmanszaak is, zal de regiebehandelaar tevens je uitvoerend behandelaar zijn.

#### **4. Inzet eHealth**

EHealth is het gebruik van technologie ter ondersteuning of verbetering van de gezondheid en de gezondheidszorg. EHealth wordt ook wel zorg via internet of digitale zorg genoemd.

Psychologenpraktijk Joan de Heer/Psychologenpraktijk Maartje Saelman biedt veel mogelijkheden voor eHealth. Bij veel programma kan je zelf aan de slag, maar er zijn ook behandelprogramma's waar je samen met de behandelaar aan werkt. Met behulp van eHealth kunnen cliënten beter zelf de regie nemen over hun gezondheid. Omdat we zien dat de effecten van eHealth het grootst zijn wanneer deze in combinatie met persoonlijk contact wordt aangeboden, zetten we bij Psychologenpraktijk Joan de Heer regelmatig een combinatie in van zowel eHealth als behandelgesprekken.

De online-programma's en behandelingen vind je in een online privé omgeving. Programma's bevatten teksten afgewisseld met filmfragmenten, opdrachten, uitleg en animaties.

#### **5. Vergoeding behandeling**

Psychologenpraktijk Joan de Heer heeft geen contracten met de zorgverzekeraars. Dit betekent dat niet altijd uw behandeling voor 100% vergoed wordt. Naast uw gebruikelijke eigen risico moet u mogelijk ook een eigen bedrag betalen. Het percentage dat vergoed wordt is afhankelijk van uw zorgverzekeraar en het type polis dat u heeft afgesloten. Contacteer uw zorgverzekeraar om te zien hoeveel u vergoed krijgt bij een niet gecontracteerde zorgverlener. Om in aanmerking te komen voor de vergoeding via de zorgverzekeraar heeft u een verwijfsbrief nodig van uw huisarts. U dient deze verwijfsbrief voor het eerste gesprek te versturen naar [verwijzingen@psychologenpraktijk.nl](mailto:verwijzingen@psychologenpraktijk.nl) of uploaden in uw cliëntenportaal.

Wanneer je een factuur van Psychologenpraktijk Joan de Heer/Psychologenpraktijk Maartje Saelman niet betaalt, zal een incassobureau worden ingeschakeld. In dat geval worden er eventueel, naast de kosten van de behandeling, incassokosten in rekening gebracht.

Voor actuele kosten willen we u verwijzen naar onze website: [www.psychologenpraktijkpilar.nl](http://www.psychologenpraktijkpilar.nl)

#### **6. Afzeggen van afspraken**

De behandeling vindt plaats op afspraak. Als je een afspraak met ons hebt die je niet kunt nakomen, dan vragen wij je deze minimaal 24 uur van te voren via [info@psychologenpraktijkpilar.nl](mailto:info@psychologenpraktijkpilar.nl) of via het cliëntenportaal af te zeggen. Wanneer je niet op tijd bij ons afmeldt (binnen 24 uur vóór de afspraak) zullen we de gemiste afspraak in rekening te brengen (tarief januari 2023: €50,- per gemiste afspraak, voor actuele tarieven zie website). De kosten voor het niet komen opdagen op een afspraak zonder tijdige afmelding verlopen niet via de zorgverzekering en deze zal je zelf moeten betalen.

#### **7. Spoedgevallen**

Psychologenpraktijk Joan de Heer/Psychologenpraktijk Maartje Saelman heeft geen 24-uurs bereikbaarheid of crisisdienst. Wanneer er sprake is van een spoedgeval kan je het beste contact opnemen met je (dienstdoende) huisarts of huisartsenpost. In levensbedreigende situaties bel je 112.

#### **8. Communicatie en verhuizing**

Psychologenpraktijk Joan de Heer/Psychologenpraktijk Maartje Saelman verstuurt alle correspondentie, en indien van toepassing de facturen, naar de contactgegevens die je hebt opgegeven. Wanneer je verhuist, geef dit dan zo snel mogelijk door. Een adreswijziging doorgeven kan door een email te sturen naar [info@psychologenpraktijkpilar.nl](mailto:info@psychologenpraktijkpilar.nl) Wanneer je van huisarts verandert of wanneer deze verhuist, geef dit dan ook door via hetzelfde emailadres.

## 9. Opzeggen overeenkomst

Deze behandelovereenkomst kan altijd beëindigd worden door jou. Psychologenpraktijk Joan de Heer/Psychologenpraktijk Maartje Saelman de Heer kan de overeenkomst eveneens opzeggen bijvoorbeeld wanneer na intake blijkt dat verdere behandeling niet passend is of wanneer ons behandel aanbod niet toereikend is. Samen zullen we dan kijken naar alternatieven. Ook je huisarts of verwijzer kan hier een rol in spelen.

## 10. Kwaliteit

Psychologenpraktijk Joan de Heer/Psychologenpraktijk Maartje Saelman werkt met vastgestelde zorgpaden, die gebaseerd zijn op behandelprotocollen. Wij vinden het belangrijk om objectief de voortgang te meten. Daarom meten wij regelmatig het effect van de behandeling met een digitale vragenlijst (ROM). De resultaten van deze vragenlijsten worden met jou besproken en anoniem gebruikt voor verder onderzoek waarmee de kwaliteit van onze behandelingen verbeterd kan worden (wanneer je daar toestemming voor hebt gegeven). Uiteraard bespreken we samen de resultaten. Je mag daar ook zelf naar vragen bij je behandelaar. Psychologenpraktijk Joan de Heer meet ook de cliënttevredenheid. Wij zijn benieuwd naar je mening en vragen je daarom het cliënttevredenheidsonderzoek, dat je aan het einde van je behandeling ontvangt, in te vullen en je ervaringen ook te delen op [www.zorgkaartnederland.nl](http://www.zorgkaartnederland.nl).

## 11. Geheimhouding

Psychologenpraktijk Joan de Heer/Psychologenpraktijk Maartje Saelman gaat zorgvuldig met jouw persoonlijke gegevens om. We hebben geheimhoudingsplicht en medisch beroepsgeheim. We geven zonder je toestemming geen informatie over jou aan anderen. Ook krijgen anderen zonder je toestemming geen inzage in of een kopie van het cliëntdossier. Meer informatie over de beroepscode van behandelaren vind je op de volgende websites:

- Nederlands Instituut van Psychologen: [www.psynip.nl](http://www.psynip.nl);
- Nederlandse Vereniging voor Psychotherapeuten: [www.psychotherapie.nl](http://www.psychotherapie.nl);
- Nederlandse Vereniging van Pedagogogen en Onderwijskundigen: [www.nvo.nl](http://www.nvo.nl).

## 12. Klachtenreglement

Mocht u een klacht hebben of ontevreden zijn over de behandeling kunt u dat altijd met Joan of Maartje bespreken. Wij zullen proberen om samen met u naar een oplossing te zoeken. U kunt daarnaast een beroep doen op de klachtenfunctionaris van Quasir: [www.Quasir.nl](http://www.Quasir.nl) Zij zullen u adviseren over en helpen bij het formuleren van uw klacht. Zij kunnen bemiddelen en meezoeken naar mogelijke oplossingen.

## 13. Aansprakelijkheid

Psychologenpraktijk Joan de Heer/Psychologenpraktijk Maartje Saelman is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de verleende

Psychologenpraktijk Joan de Heer/Psychologenpraktijk Maartje Saelman is verzekerd voor beroepsaansprakelijkheid.

## 14. Meldcode

Wanneer er tijdens de intake of behandeling zorgen ontstaan over acute of langdurige onveiligheid, is Psychologenpraktijk Joan de Heer/Psychologenpraktijk Maartje Saelman verplicht de wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling toe te passen.



Deze wet bepaalt dat organisaties in de gezondheidszorg een meldcode moeten hebben en toepassen. Er moet gemeld worden bij Veilig Thuis wanneer er sprake is van acute of langdurige onveiligheid