

ALGEMENE VOORWAARDEN

©2014 Anouk Bindels | praktijk voor systemische therapie

Uw privacy

Om uw behandeling zo goed mogelijk uit te kunnen voeren, houdt uw therapeut een registratie bij van uw medische en administratieve gegevens. Op deze registratie is de Wet bescherming persoonsgegevens van toepassing. Deze wet bevat regels over het doel van de registratie, de aard van de gegevens die worden geregistreerd, het beheer van de gegevens, de personen die toegang hebben tot die gegevens en het inzage-recht van de patiënt. Al deze zaken zijn in een reglement vastgelegd. Zie voor de volledige wet: www.wetten.overheid.nl

Ons privacyreglement

Uiteraard gaat uw therapeut zorgvuldig met uw gegevens om. Daarom heeft de praktijk, naast de bovengenoemde Wet bescherming persoonsgegevens, een aantal regels vastgelegd in een privacyreglement.

- Behalve de therapeut die u behandelt, heeft een beperkt aantal andere personen toegang tot de gegevens die in de registratie zijn opgenomen. Dit zijn bijvoorbeeld de waarnemers, andere therapeuten in de praktijk, eventuele stagiaires en administratieve krachten. Al deze personen hebben een geheimhoudingsplicht.
- U heeft het recht om de gegevens die over u zijn vastgelegd in te zien. Indien u meent dat gegevens onjuist zijn vastgelegd, kunt u de behandelend therapeut verzoeken deze te wijzigen.
- Alleen gegevens die te maken hebben met de behandeling worden in het patiëntendossier opgeslagen.
- Om de therapie op een hoog peil te houden en verder te kunnen ontwikkelen, moet er wetenschappelijk onderzoek worden verricht. Daarvoor zijn statistieken nodig. Als uw gegevens voor onderzoeksdoeleinden worden gebruikt, worden deze anoniem gemaakt. De gegevens zijn dan niet meer tot u herleidbaar; dit om uw privacy te waarborgen.
- Behalve voor wetenschappelijk onderzoek kunnen uw gegevens gebruikt worden voor kwaliteitsverbeteringen, bijvoorbeeld via een externe audit. Ook in dit geval worden uw gegevens anoniem gemaakt.
- Voordat gegevens gebruikt worden voor wetenschappelijk onderzoek en/of kwaliteitsverbetering, vragen wij u altijd om toestemming. Heeft u bezwaar tegen gebruikmaking van uw gegevens voor onderzoek dan kunt u dat doorgeven aan uw therapeut. Uw gegevens worden dan niet gebruikt.
- Wanneer het voor het onderzoek van belang is dat gegevens wél tot u persoonlijk herleidbaar zijn, worden deze pas aan de onderzoeker verstrekt nadat u daarvoor schriftelijk toestemming heeft verleend.
- Gegevens van cliënten worden niet aan derden verstrekt, ook niet aan naaste familie. Gegevens worden pas vrijgegeven nadat de cliënt hiervoor toestemming heeft gegeven. Ook na overlijden worden de gegevens niet openbaar gemaakt.
- Nadat de cliënt behandeld is, worden de gegevens 15 jaar zodanig gearchiveerd dat alleen een beperkte groep mensen deze gegevens in kan zien.
- Indien u van mening bent dat de praktijk niet op de juiste manier met uw gegevens omgaat, kunt u dit, via de klachtenregeling van de praktijk, kenbaar maken.

Klachtenregeling

Als geregistreerde relatie en gezinstherapeuten proberen wij ons vak zo goed mogelijk uit te oefenen en het contact zo vlot en prettig mogelijk te laten verlopen. Toch kan het gebeuren dat u een klacht heeft over de behandeling of ontevreden bent over de manier waarop uw therapeut of andere medewerker met u omgaat. Dan is het goed om uw klacht kenbaar te maken. Niet alleen voor uzelf, maar ook voor andere cliënten en voor de kwaliteit van de therapie.

In gesprek met uw therapeut

Om te beginnen is het de moeite waard om een persoonlijk gesprek aan te gaan met uw therapeut of contact op te nemen met een van de praktijkhouders waar we mee samen werken. Hopelijk kunnen wij samen met u uw klacht bespreken en voor een gepaste reactie of oplossing zorgen. Als u dat prettig vindt, kunt u een familielid of vriend(in) vragen bij dit gesprek aanwezig te zijn.

Voor advies over de aanpak van het gesprek kunt u terecht bij patiëntenorganisatie zoals Zorgbelang. Bij Zorgbelang kunt u ook een probleem melden in plaats van direct een klacht in te dienen.

Waar kunt u terecht met uw klacht?

Levert een gesprek niet het gewenste resultaat op, dan kunt u bij drie instanties met uw klacht terecht:

- 1 de vertrouwenspersoon van de praktijk. Op aanvraag verkrijgbaar.
- 2 NVRG of Inspectie van de gezondheid. www.nvrg.nl of www.igz.nl

Bij welke instantie u het beste kunt aankloppen, hangt af van het doel dat u wilt bereiken. Beide commissies hebben namelijk een andere bevoegdheid om maatregelen te nemen. In alle gevallen wordt u klacht behandeld door een onafhankelijke commissie. De behandeling van uw klacht is gratis. Eventuele kosten voor bijstand, bijvoorbeeld als u een advocaat inschakelt, komen voor uw rekening. Vanzelfsprekend gaan alle commissies zeer zorgvuldig en vertrouwelijk met uw klacht om.

Betalingsvoorwaarden

U bent onder alle omstandigheden verantwoordelijk voor de volledige betaling van de door de praktijk aan u verleende diensten. Wanneer achteraf blijkt dat a) u niet verzekerd bent voor behandeling of b) de zorgverzekeraar niet bereid is de behandelnota's te betalen, krijgt u zelf de rekening gepresenteerd. U dient afspraken die niet nagekomen kunnen worden, uiterlijk 24 uur voorgaand aan die behandeling af te zeggen. Annuleert u uw afspraak niet op tijd of komt u uw afspraak niet na, dan brengen wij mogelijk 75% van het betreffende tarief in rekening. Let op: deze nota kunt u niet bij uw zorgverzekeraar indienen. Behandelingen die door de zorgverzekeraar vergoed worden, declareren wij rechtstreeks bij uw zorgverzekeraar. Indien u in verzuim blijft, is de praktijk gerechtigd een incassotraject in gang te zetten. Alle incassokosten komen voor uw rekening. Behandelingen die niet door de zorgverzekeraar vergoed worden, worden rechtstreeks bij u rekening gebracht via een factuur.

Uw bejegening

Voor de omgang met en het behandelen van de cliënt heeft onze praktijk een aantal richtlijnen opgesteld.

- Voorafgaand aan de behandeling krijgt de cliënt uitgelegd wat de behandeling inhoudt, welke handelingen er verricht worden/op welke manier therapeut en cliënt aan de slag gaan. Heeft u bezwaar tegen een van de onderdelen uit het behandelplan, laat dit de behandelaar dan onmiddellijk weten.
- Heeft u bezwaar tegen bepaalde handelingen en/of vormen van behandeling, bijvoorbeeld vanwege uw geloofsovertuiging, geef dit dan direct bij de eerste afspraak door. De behandelaar kan daar dan rekening mee houden/beoordelen of hij u kan behandelen.
- Wilt u niet door een therapeut van de andere sekse behandeld worden, geef dit dan voor het eerste consult aan.
- De behandeling vindt over het algemeen plaats in een ruimte waarin alleen de therapeut en cliënt aanwezig zijn. Alleen bij groepstherapie zijn meerdere mensen in dezelfde ruimte aanwezig.
- Als een derde persoon, bijvoorbeeld een stagiair(e), bij de behandeling aanwezig is, vraagt de behandelaar u vooraf om toestemming.
- De therapeut en eventuele begeleiders dienen zich respectvol naar de cliënt te gedragen en ongewenste informaliteiten achterwege te laten.
- Als er ongewenste situaties ontstaan wordt in overleg met cliënt en therapeut een andere therapeut geadviseerd of wordt de behandeling beëindigd.
- Informatie die met de cliënt besproken is, is en blijft vertrouwelijk en wordt niet met derden besproken.
- Indien u van mening bent dat de praktijk niet op de juiste manier met u omgaat, kunt u dit kenbaar maken via de klachtenregeling van de praktijk.