



Algemeen

- Bij verhindering dienen afspraken minstens 24 uur van tevoren worden afgezegd. Het is ons niet toegestaan om een niet nagekomen afspraak in rekening te brengen bij uw zorgverzekeraar/ gemeente. Indien de afspraak niet tijdig wordt afgezegd, zal een wegblijftarief in rekening worden gebracht. Deze maatregel staat los van het feit of er al dan niet sprake is van een overmachtsituatie. Het wegblijftarief wordt niet in rekening gebracht als u wel op uw afspraak komt, maar weer vertrekt omdat u langer dan een uur moet wachten op de behandelaar. Het is voor u dus van groot belang als u uw afspraak om welke reden dan ook af moet zeggen, u dit minimaal 24 uur voor de feitelijk gemaakte afspraak doet. Als u binnen 24 uur voor de behandeling uw afspraak annuleert of niet nakomt, wordt het wegblijftarief aan u doorberekend. Let op: deze nota is niet te declareren bij uw zorgverzekeraar/gemeente.
- Voor volwassen cliënten valt zowel psychotherapie als psychologische behandeling binnen het basispakket van uw ziektekostenverzekering. Voor de precieze inhoud van deze voorwaarde kunt u contact opnemen met uw zorgverzekeraar.
- Voor jeugdigen cliënten geldt dat als er een geldige verwijzing is, de behandeling door de verantwoordelijke gemeente wordt vergoed.
- De behandeling van volwassen cliënten zal rechtstreeks worden gedeclareerd bij de zorgverzekeraar conform de factuureisen, waarbij de zorgverzekeraar diagnose-informatie eist. Er wordt geen diagnose-informatie aan de zorgverzekeraar verstrekt als u dit beslist niet wilt en u hiervoor een "privacyverklaring" hebt ingevuld en ondertekend.
- De behandeling van jeugdigen zal rechtstreeks worden gedeclareerd bij de verantwoordelijke gemeente conform de factuureisen.
- Melody PsyCare GGZ heeft een onafhankelijke cliëntenraad die opkomt voor de belangen van de cliënt. Deze cliëntenraad komt minimaal 1 x per jaar bijeen met de directie van Melody PsyCare GGZ en bestaat uit (ex) cliënten of diens verzorgers/ wettelijke vertegenwoordigers. De cliëntenraad kunt u benaderen via het volgende mailadres: cliëntenraad@psycare.nl
- Ons kwaliteitsstatuut kunt u vinden op onze site: <http://www.psycare.nl/clients/download>

Privacy persoonsgegevens

- Op de door Melody PsyCare GGZ verzamelde persoonsgegevens is de "Privacyverklaring voor cliënten van Melody PsyCare" van toepassing. U kunt onze privacyverklaring downloaden van www.psycare.nl of wij kunnen op uw verzoek een exemplaar verstrekken.
- Tenzij u daar bezwaar tegen heeft, stuurt uw behandelaar na de intakefase bij de start van de behandeling een bericht aan de huisarts omtrent diagnose en voorgesteld behandelplan. Ook tussentijds (jaarlijks) wordt uw huisarts geïnformeerd over de evaluatie van het behandelplan. Bij beëindiging van de behandeling wordt de huisarts opnieuw geïnformeerd. De zgn. huisartsenbrieven worden pas aan uw huisarts verzonden als u de informatie in de huisartsenbrief gelezen en akkoord bevonden heeft.
- Het behandelplan dient regelmatig, doch in elk geval jaarlijks te worden geëvalueerd.
- Op een aantal momenten tijdens de behandeling vult u vragenlijsten in om de veranderingen van uw klachten in beeld te brengen. De uitkomsten van die vragenlijsten worden met u besproken. De uitkomsten worden in geanonimiseerde vorm gebruikt voor vergelijking met collega zorgaanbieders en wetenschappelijk onderzoek.
- Er wordt altijd schriftelijk toestemming (akkoordverklaring) van de cliënt gevraagd indien er video-



Huisregels Melody PsyCare GGZ

of geluidsopnamen worden gemaakt van diagnostische en/of therapeutische gesprekken met de cliënt of de onder verantwoording staande gezins- of familieleden.

- De behandelaar heeft een geheimhoudingsplicht tegenover derden. Hij/zij kan dus alleen met uw schriftelijke toestemming gegevens over u verstrekken aan bijvoorbeeld een verzekeringsmaatschappij, keuringsarts af Arbodienst. De behandelaar mag alleen in noodsituaties zijn geheimhoudingsplicht doorbreken, bijvoorbeeld als mensen in gevaar zouden komen. De behandelaar heeft geen toestemming van u nodig wanneer hij/zij over uw behandeling overleg wil plegen met collega's. Deze collega's hebben overigens ook een geheimhoudingsplicht.

Bereikbaarheid

- Wanneer tijdens de behandeling een crisisperiode ontstaat zijn de behandelaars bereid buiten hun werktijden beschikbaar te zijn voor de cliënt. In overleg met de cliënt worden hierover afspraken gemaakt (telefoonnummer/ e-mailadres behandelaar). Melody PsyCare GGZ kan echter niet garanderen dat zij en/of haar medewerkers ten alle tijden bereikbaar zijn voor hun cliënten. De cliënten worden geïnformeerd dat ze in crisissituaties waarbij ze Melody PsyCare GGZ niet kunnen bereiken, contact moeten opnemen met de huisarts of huisartsenpost.
- Het (hoofd) telefoonnummer en mailadres van Melody PsyCare GGZ staat op de site vermeld. Als bekend is wie de behandelaar wordt, wordt het rechtstreekse telefoonnummer en mailadres van de behandelaar verstrekt.

Gedragscode Melody PsyCare GGZ

Al onze behandelaars zijn aangesloten bij een beroepsvereniging en dienen zich te houden aan de desbetreffende beroepscode. In deze beroepscode staan de eisen, richtlijnen en gedragsregels waaraan het werk van deze behandelaars moet voldoen. U kunt de regels van de beroepscode inzien of downloaden van onderstaande websites. Op uw verzoek kunnen wij u ook een exemplaar van de desbetreffende beroepscode verstrekken.

Klinisch psycholoog: (NVP) Nederlandse Vereniging voor Psychotherapie (www.psychotherapie.nl)

(GZ)Psycholoog: Nederlands Instituut van Psychologen (www.psynip.nl)

Psychiater: Nederlandse Vereniging voor Psychiatrie (www.nvvp.net)

Orthopedagoog: Nederlandse Vereniging van Pedagogen en onderwijskundigen (www.nvo.nl)

Maatschappelijk werker: Nederlandse vereniging voor Maatschappelijk Werkers (www.bamw.nl)

Vaktherapeut (beeldend therapeut): Federatie Vaktherapeutische beroepen (www.vaktherapie.nl)

Klachtenprocedure Melody PsyCare GGZ

Als u niet tevreden bent met uw behandelaar/ behandeling is het raadzaam dit eerst met uw behandelaar zelf te bepraten. Dat kunt u doen in aanwezigheid van uw eigen vertrouwenspersoon (bijvoorbeeld, (pleeg) ouder, partner). Komt u er samen met de behandelaar niet uit dan kunt u overwegen om de directeur zorg van Melody PsyCare GGZ in te schakelen (Krista Schaeffer, telefoonnummer 06-51353365). Er wordt dan een nieuwe afspraak met u, eventueel uw eigen vertrouwenspersoon of de



onafhankelijke vertrouwenspersoon van Melody PsyCare GGZ (gegevens op onze website: <http://www.psycare.nl/clients/download>) en de directeur zorg gemaakt waarin wordt geprobeerd tot een oplossing te komen. Als dit er niet toe leidt dat de klacht naar genoegen is opgelost dan kunt u uw klacht **schriftelijk** indienen bij de klachtenfunctionaris van Melody PsyCare GGZ (Melody PsyCare GGZ, Postbus 77, 7090 AB Dinxperlo, t.a.v. de klachtenfunctionaris). Uw klacht wordt dan verder behandeld volgens de klachtenprocedure van Melody PsyCare GGZ. U kunt onze klachtenprocedure inzien of downloaden op onze website: <http://www.psycare.nl/clients/download>. Op uw verzoek kunnen wij u ook een exemplaar van onze klachtenprocedure verstrekken.

Melody PsyCare GGZ zal binnen 6 tot 10 weken na indiening van de klacht schriftelijk reageren. Indien u niet tevreden bent met het schriftelijke oordeel van Melody PsyCare GGZ over de klacht en/of maatregelen die naar aanleiding van de klacht zijn getroffen dan kunt u de klacht voorleggen aan de Geschillencommissie Zorg Algemeen. Meer informatie over het indienen van uw klacht bij de Geschillencommissie kunt u vinden op :

<https://www.degeschillencommissiezorg.nl/clienten/zorgcommissies/zorg-algemeen/>