



Hierbij ontvangt u alvast enige praktische informatie m.b.t. de behandeling bij Melody PsyCare GGZ. Uitgebreide informatie kunt u vinden op onze website www.psycore.nl

Legitimatie

De cliënt dient zich vooraf bij Melody PsyCare GGZ te legitimeren door het afgeven van een kopie identiteitsbewijs. Dit geldt ook voor kinderen en jongeren. Hoe u dit op een veilige manier kunt doen staat in de **Brief identificatieplicht in de zorg** op onze website onder de link

<http://www.psycore.nl/clients/download>

Huisregels

Weten waar u aan toe bent als u bij Melody PsyCare GGZ in behandeling komt/ bent, is wel zo prettig. Onze huisregels gelden voor onze cliënten, de cliëntvertegenwoordigers maar ook voor ons. In onze huisregels vindt u o.a. informatie over:

- bereikbaarheid (tijdens crisissituaties)
- tijdig afzeggen van afspraken (minimaal 24 uur van tevoren) en uitleg over de “no show regeling”
- vergoeding van de kosten van de behandeling
- cliëntenraad
- kwaliteitsstatuut
- beroepscode behandelaars

Voor uitgebreidere informatie verwijzen wij u naar de **Huisregels Melody PsyCare GGZ** op onze website onder de link <http://www.psycore.nl/clients/download>

Cliëntgegevens

Melody PsyCare GGZ gaat zorgvuldig om met de gegevens van cliënten. Alles wat u met uw behandelaar bespreekt valt onder het beroepsgeheim. Zonder uw toestemming mogen wij geen informatie geven aan anderen. Wilt u meer weten over hoe wij omgaan met uw gegevens? Bekijk dan ons **Privacyreglement voor cliënten** op onze website onder de link

<http://www.psycore.nl/clients/download>

Klachten

Het kan zijn dat u ontevreden bent of een klacht hebt over bijvoorbeeld de inhoud of uitvoering van uw behandelplan of de manier waarop een medewerker zich heeft gedragen. Bespreek dit altijd eerst met uw behandelaar. Komt u er samen niet uit kijk dan voor meer informatie over onze klachtenprocedure en de hulp die u daarbij kunt krijgen op onze website naar **Klachtenprocedure Melody PsyCare GGZ** onder de link <http://www.psycore.nl/clients/download>

Verwijsindex Kind en Jeugd

Jeugdigen die cliënt zijn bij Melody PsyCare GGZ kunnen worden aangemeld in de Verwijsindex. Dit is een landelijk computersysteem waarin hulpverleners aangeven dat ze betrokken zijn bij de hulpverlening aan een jeugdigen (tot 23 jaar) zodat de hulpverleners sneller weten of de jeugdige mogelijk ook bekend is bij een collega en ze eventueel kunnen overleggen over de beste aanpak. Uiteraard gebeurt dit niet zonder uw medeweten, instemming en medewerking. De regeling van de Verwijsindex is opgenomen in de Jeugdwet.



Extern vertrouwenspersoon

De vertrouwenspersoon is er voor alle cliënten. Wanneer u meer informatie wilt over uw rechten of als u een klacht of probleem hebt, kunt u voor advies terecht bij de externe vertrouwenspersoon. De contactgegevens van de externe contactpersoon vindt u op onze website onder de link

<http://www.psyCare.nl/clients/download>

Wachttijden

Helaas hebben wij wachttijden. Melody PsyCare GGZ probeert dit natuurlijk zoveel mogelijk te beperken. Voor actuele informatie over de wachttijden, verwijzen wij u naar onze website.

<http://www.psyCare.nl/aanmelding/wachtlijst>

De hier genoemde wachttijden zijn algemene. In specifieke gevallen kan de wachttijd korter of langer zijn.

Eerste aanspreekpunt

Eerste aanspreekpunt voor de cliënt:

- In de periode tussen de aanmelding en het screeningsgesprek is uw eerste aanspreekpunt Krista Schaeffer, directeur zorg (06-51353365).
- Tijdens het screeningsgesprek wordt u geïnformeerd over wie uw aanspreekpunt is in de periode tussen het screeningsgesprek en het intakegesprek.
- Vanaf het intakegesprek c.q. start behandeling is de regiebehandelaar het eerste aanspreekpunt voor de cliënt. Als bekend is wie de behandelaar wordt, wordt het rechtstreekse telefoonnummer en mailadres van de behandelaar verstrekt. Deze contactgegevens staan ook onder alle mails van de behandelaars.

Bereikbaarheid

Wanneer tijdens de behandeling een crisisperiode ontstaat zijn de behandelaars in beperkte mate bereid buiten hun werktijden beschikbaar te zijn voor de cliënt. In overleg met de cliënt worden hierover afspraken gemaakt.

Melody PsyCare GGZ kan echter niet garanderen dat zij en/of haar medewerkers ten allen tijden bereikbaar zijn voor hun cliënten; Melody PsyCare GGZ heeft geen crisis/ of bereikbaarheidsdienst. De cliënten worden geïnformeerd dat ze in crisissituaties waarbij ze Melody PsyCare GGZ niet kunnen bereiken, contact moeten opnemen met de huisarts of huisartsenpost.