

Algemene voorwaarden Silver Specialistische Zorg B.V.

Behandeling bij Silver Specialistische Zorg B.V. vindt plaats onder de volgende algemene voorwaarden.

De plichten van de cliënt

Van de cliënt wordt verwacht dat hij / zij de psycholoog goed, eerlijk en volledig op de hoogte stelt van zijn problematiek. Met juiste en volledige informatie kan de psycholoog sneller en beter een diagnose stellen en kan deze beter zorg verlenen. Van de cliënt wordt verder verwacht dat deze zo veel mogelijk met de psycholoog meewerkt en adviezen opvolgt.

Het recht van de cliënt op informatie

De cliënt heeft recht op informatie, in begrijpelijke taal, over zijn / haar problematiek, de behandeling, de gevolgen en risico's van die behandeling en over eventuele alternatieve behandelingen. De psycholoog zal, als dat gewenst en noodzakelijk is, de informatie schriftelijk geven, zodat de cliënt die nog eens rustig kan nalezen. Als de psycholoog denkt dat bepaalde informatie bij de cliënt slecht zal vallen, dan is dat geen reden om de cliënt deze informatie niet te geven. Alleen als naar het oordeel van de psycholoog het geven van bepaalde informatie ernstig nadeel voor de cliënt zal opleveren, dan verstrekt hij die informatie niet. De psycholoog zal dit dan - anoniem - met een andere psycholoog in de praktijk overleggen. Alleen met voldoende informatie kan de cliënt goed meedenken en meebeslissen over de behandeling. De cliënt beslist samen met de psycholoog wat er gaat gebeuren. In het eerste of tweede gesprek wordt met de cliënt een behandelovereenkomst gesloten. De cliënt geeft aan welke doelen hij / zij wil bereiken. De psycholoog bespreekt met de cliënt de behandeldoelen, geeft een prognose van de haalbaarheid van het bereiken van de doelen binnen een bepaalde termijn, hoe de doelen kunnen worden bereikt en geeft een indicatie van hoe lang de behandeling zal duren. De cliënt beslist of hij al dan niet het onderzoek / de behandeling wil (ver)volgen.

In onze Privacy Policy kunt u nalezen hoe wij omgaan met uw persoonsgegevens. Hierin hebben wij beschreven hoe wij omgaan met uw persoonsgegevens, bewaartermijnen, eventuele klachten en alle rechten die u heeft omtrent uw gegevens. Voor meer informatie over het verwerken van uw persoonsgegevens zie: <https://www.silverpsychologie.nl/privacy/privacy-policy>

Het recht van de cliënt om geen informatie te willen

Als een cliënt zegt bepaalde informatie niet te willen, dan krijgt hij die informatie niet, tenzij dit ernstig nadeel voor hemzelf of anderen oplevert. In dat geval krijgt de cliënt toch die informatie van de psycholoog.

Het recht van de cliënt op inzage in zijn dossier

Van iedere cliënt wordt een dossier bijgehouden. Hierin staan alle gegevens die betrekking hebben op de behandeling. Dit dossier kan door de cliënt worden ingezien, met uitzondering van de gegevens die niet over de cliënt zelf gaan. Op de psycholoog na mag niemand anders het dossier inzien, tenzij de cliënt daar toestemming voor geeft. Tot inzage wordt zo spoedig mogelijk gelegenheid gegeven. De cliënt heeft recht op kopieën van het dossier. De psycholoog brengt daarvoor de kosten van het kopiëren in rekening. Als de cliënt een andere visie heeft dan welke in het dossier staat, dan mag de cliënt aan de psycholoog vragen om het dossier te wijzigen of om de visie van de cliënt toe te voegen aan het dossier.

Het recht van de cliënt op bescherming van zijn privacy

De gegevens van de cliënt worden vertrouwelijk behandeld. De psychologen die de cliënt behandelen hebben inzage in de dossiergegevens die betrekking hebben op de behandeling. Indien

het kwaliteitsstatuut vereist dat er een gespecialiseerde GZ-therapeut bij uw behandeling wordt betrokken heeft deze ook inzage in uw dossier en kan er (schriftelijk) contact worden opgenomen door een niet-behandelend therapeut. Cliëntgegevens mogen niet zonder toestemming van de cliënt aan derden worden verstrekt.

Diensten die fungeren als ondersteuning voor de zorgverlening en dossiervoering o.a. de cliëntenadministratie, hebben ook toegang tot uw dossier voor zover dat noodzakelijk is. De medewerkers die bij deze diensten werkzaam zijn hebben een geheimhoudingsplicht. Mocht de cliënt een combinatiebehandeling aangaan met psychologie en fysiotherapie of ergotherapie, dan wordt verzocht een toestemmingsformulier te tekenen voor overleg met deze fysiotherapeut / ergotherapeut. Het dossier wordt digitaal in het elektronisch patiëntendossier bewaard. Na afsluiting van de behandeling wordt het dossier nog twintig jaar bewaard. Indien de cliënt wenst dat het dossier eerder wordt vernietigd, dient dit schriftelijk te worden aangevraagd.

Cliënten wordt bij aanmelding verzocht schriftelijk toestemming te geven om bij aanmelding en bij afsluiting aan de huisarts informatie over de behandeling te verstrekken en om telefonisch overleg met de huisarts te hebben aangaande de behandeling.

Bereikbaarheid

Cliënten kunnen telefonisch contact opnemen met één van onze praktijken zie <https://www.silverpsychologie.nl/> of via mail info@silverpsychologie.nl. Via het cliëntenportaal <https://portaal.zsg.nl/> kunnen cliënten veilig berichten uitwisselen met hun therapeut(en). Als men door de psycholoog wil worden teruggebeld over behandelinhoudelijke onderwerpen, wordt dit telefoontje in rekening gebracht. De praktijk is buiten kantooruren niet bereikbaar. In crisissituaties kan door cliënt contact worden opgenomen met de huisarts of vervangende huisarts / huisartsenpost.

Kosten en vergoedingen

De vergoedingen door de zorgverzekeraar kunnen wijzigen in de loop van de tijd. Voor actuele informatie over vergoedingen door de zorgverzekeraar kunt u kijken op de website van de praktijk. Cliënten zijn te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het voldoen van de rekeningen van de consulten. De rekening wordt naar mailadres van de cliënt gezonden dat bij ons bekend is. De cliënt is zelf verantwoordelijk voor het bijhouden van het aantal sessies dat nog vergoed wordt door de ziektekostenverzekeraar.

Cliënten dienen toestemming te geven voor beperkte automatische incasso. Deze incasso betreft de eigen bijdragen, eventuele niet nagekomen consulten en de consulten die niet meer door de zorgverzekeraar worden vergoed.

Twee weken voordat de incasso wordt gedaan, wordt een gespecificeerde rekening toegestuurd. Ook indien een cliënt geen toestemming geeft voor automatische incasso zal een gespecificeerde rekening verstuurd worden. Deze rekening dient door de cliënt **binnen 14 dagen** betaald te worden.

Mochten er vragen zijn over rekeningen, dan kan contact worden opgenomen met de praktijk. Indien een cliënt bezwaar heeft tegen de ontvangen rekening, dient hierover binnen twee weken schriftelijk of via e-mail info@silverpsychologie.nl met de praktijk contact op te worden genomen. Wanneer betalingstermijn wordt overschreden, wordt de incasso uit handen gegeven aan Medicas B.V. Als na een eerste kosteloze aanmaning nog geen betaling plaats vindt zullen de kosten van de buitengerechtelijke incasso voor rekening van de cliënt komen, alsmede de gerechtelijke kosten, mocht daar sprake van zijn.

Cliënten worden geacht wijzigingen in naam, adres en woonplaatsgegevens aan de praktijk door te geven, zolang niet alle financiële zaken zijn afgewikkeld. Als de gegevens niet correct blijken, worden

de kosten voor het verkrijgen van de juiste gegevens bij de cliënt in rekening gebracht. Voor verdere details wordt verwezen naar de voorwaarden van Medicas incassobureau.

Afspraken afzeggen

Wanneer een cliënt een afspraak niet na kan komen, dient deze **uiterlijk 24 uur** tevoren te worden afgemeld, op de wijze zoals vermeld op de website www.silverpsychologie.nl. Wij dragen als praktijk geen verantwoordelijkheid voor het onjuist afmelden door cliënten. Er kan dan ook geen aanspraak worden gemaakt op kwijtschelding van een rekening, als deze niet volgens onze voorwaarden geannuleerd is.

Als cliënten de afspraak tijdig afzeggen, worden geen kosten in rekening gebracht. Als later wordt afgemeld dan de hierboven genoemde termijn, wordt een vastgesteld bedrag in rekening gebracht. Dit geldt ook in geval van onmacht zoals ziekte. U vindt dit bedrag op de website www.silverpsychologie.nl. Deze rekening (no-show) wordt aan de cliënt in rekening gebracht, omdat de zorgverzekeraar dit niet vergoedt.

Klachten

Volwassenen: Indien de cliënt een klacht heeft over het beroepsmatig functioneren van de psycholoog, bespreekt de psycholoog dit graag in een persoonlijk gesprek. Komt u er samen niet uit dan kan u, als cliënt, een klacht indienen door een mail te sturen naar: meldingen@silverpsychologie.nl. Wanneer de cliënt zich na bemiddeling onvoldoende geholpen voelt, kan de cliënt de hulp inroepen van de onafhankelijke klachtenfunctionaris en een formele klacht indienen. Silver Psychologie heeft de afhandeling van klachten overgedragen aan een onafhankelijke klachten commissie: Klachten loket Zorg. U kunt uw vraag of klacht voorleggen aan het onafhankelijke Klachtenloket Zorg. U bereikt het Klachtenloket Zorg gemakkelijk door te bellen naar telefoonnummer 070-310 53 92. Dat kan van maandag tot en met vrijdag van 9.00 tot 17.00 uur. Of stuur een mail naar info@klachtenloket-zorg.nl.

Voor meer informatie kunt u kijken op www.degeschillencommissiezorg.nl/klachtenloket-zorg. U kunt ook een klacht indienen bij de externe en onafhankelijke Geschillencommissie Zorg Algemeen. Uw klacht wordt dan een geschil. Voor meer informatie hierover kijkt u op: www.degeschillencommissiezorg.nl

Jeugd: Alle (pleeg)kinderen, (pleeg- of groot)ouders én verzorgers die te maken hebben met de jeugdhulp, hebben recht op een onafhankelijke vertrouwenspersoon. Daarvoor kunnen zij terecht bij vertrouwenspersonen in de jeugdhulp: <https://jeugdstem.nl/>. Ondersteuning door de vertrouwenspersoon van Jeugdstem is gratis. Jeugdstem is een zelfstandige stichting, deze vertrouwenspersonen zijn niet in dienst van Silver Psychologie.

Voor meer informatie kunt u kijken op <https://www.silverpsychologie.nl/clienten/klachten/jeugd>. Als u hulp nodig heeft met gesprekken, of u heeft vragen of problemen, dan kunt u contact opnemen met Jeugdstem via:

Telefoon: 088 555 - 1000 (op werkdagen tussen 9:00 en 17:00 uur)

Chat: op <https://jeugdstem.nl/contact/overige-vragen> (chat open: op ma-do van 16:00-20:00 uur / vr van 15:00-17:00 uur)

Betalingsvoorwaarden

Bij niet-tijdige betaling wordt de incasso overgedragen aan Medicas Incassobureau.

Voor informatie van de meest recente betalingsvoorwaarden:

Zie <https://medicas.net/betalingsvoorwaarden/> hier kunt u de algemene voorwaarden en de betalingsvoorwaarden inzien.