

Algemene voorwaarden

Dit document beschrijft de rechten en plichten van Progress, praktijk voor leren, gedrag en opvoeding, en haar cliënten. Progress staat ingeschreven bij de Kamer van Koophandel Lelystad onder nummer 32167101.

1. Algemeen

1.1 Wettelijk kader

Progress biedt haar zorg aan binnen de kaders van de Zorgverzekeringswet (ZVW). Dit betekent dat de zorg die we leveren, wonder voorwaarden vergoed wordt uit het basispakket van de zorgverzekering. Tegelijk betekent het dat Progress zich houdt aan de wettelijke kaders. De zorg die we leveren wordt vergoed voor mensen met een psychische stoornis.

1.2 Zorg

Er zijn verschillende vormen van Geestelijke Gezondheidszorg. Bij Progress ontvangt u Basis GGZ. Het betreft behandeling van lichte tot matige psychische klachten of aandoeningen.

1.3 Gedragscode

Progress verleent haar diensten conform de gedragscode zoals beschreven bij het Nederlands Instituut Psychologen (NIP). De code beschrijft o.a. de geheimhoudingsplicht, administratieve verplichtingen en aspecten van professionaliteit van de psycholoog. Deze code is bij het NIP op te vragen, evenals bij Progress. Verder zijn de gedragsnormen voor zorgverleners te vinden in de Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg (BIG).

1.4 Rechten van de cliënt

De cliënt heeft volgens de WGBO recht op:

- a) Inzage in het dossier
- b) Verzoek tot vernietiging van dossier
- c) Bescherming van de privacy en geheimhouding, conform AVG regelgeving
- d) Het geven van toestemming voor behandeling
- e) Begrijpelijke informatie

1.5 Klachten

Mocht u een klacht hebben over de geleverde zorg, de zorgverlener of een procedure, dan lossen we dit graag met u op. U kunt ons hiervoor telefonisch of via de mail benaderen, zodat we een afspraak kunnen maken om samen de klacht door te nemen en te werken aan een oplossing. Mocht deze oplossing niet naar tevredenheid zijn, dan kunt u uw klacht indienen bij een onafhankelijke klachten- en geschillencommissie. Progress is aangesloten bij de klachten- en geschillenregeling van Klachtenportaal. U kunt zich dan tot hen wenden met uw klacht.

2. Privacy

Progress verzamelt en verwerkt gegevens van u. Dit doen wij op een zorgvuldige manier en altijd meter uw toestemming. In artikel 2.1 t/m 2.5 wordt uitgelegd welke gegevens we van u bewaren, waarom we dat doen en wat uw rechten zijn.

2.1 Om welke gegevens gaat het:

Voor haar werk slaat Progress gegevens op van u. Het gaat om naam, geboortedatum, adresgegevens, Burger Service Nummer en om aantekeningen in uw dossier. Deze gegevens worden opgeslagen binnen een beveiligde webomgeving, die voldoet aan de veiligheidseisen zoals de privacywet die stelt.

2.2 Waarom worden gegevens verzameld en bewaard:

Deze gegevens worden -met uw toestemming- verzameld en bewaard om tot een goede behandeling te komen. Zonder deze gegevens kunnen wij ons werk niet doen. De gegevens worden door u zelf aan ons verstrekt en beveiligd door ons bewaard. Wij bewaren de gegevens vijftien jaar; dit zijn we wettelijk verplicht.

2.3 Geeft Progress gegevens aan derden:

Progress deelt alleen met uw toestemming gegevens aan derden, zoals de huisarts of specialist. En alleen wanneer het uw behandeling ten goede komt. U heeft de regie. Als u geen toestemming geeft, worden door ons geen gegevens verstrekt. Op de declaratie die wij naar uw zorgverlener sturen, staat geen informatie over uw behandeling.

2.4 Krijgt Progress gegevens van derden:

Voor een goed verloop van de behandeling kan communicatie met de huisarts of verwijzer nodig zijn. Dit doen we alleen in overleg met u en met uw toestemming. Geeft u geen toestemming, dan mogen we geen informatie ontvangen van anderen.

2.5 Het zijn uw gegevens – dit zijn dus uw rechten:

Alles wat we weten van u, is van u. U kunt dus te allen tijde onze gegevens opvragen en inzien. Ook heeft u het recht de gegevens te laten aanpassen en/of verwijderen. U kunt uw toestemming te allen tijde beperken of intrekken. Ook heeft u altijd het recht uw gegevens op te vragen om deze door te geven aan anderen. Tenslotte heeft u, wanneer wij niet goed met uw gegevens omgaan, het recht op het indienen van een klacht bij de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). De AP is verplicht uw klacht in behandeling te nemen.

3. Financieel

3.1 Vergoede zorg

De zorg die Progress biedt, valt onder de Zorgverzekeringswet. Op onze website is te zien met welke verzekeraars we contracten hebben. Hebben we geen contract met uw verzekeraar, dan betaalt u eerst zelf de factuur aan ons. U kunt deze factuur dan indienen bij uw zorgverzekeraar. In beide gevallen (of Progress nu wel of geen contract heeft met uw zorgverzekeraar) is de mate waarin de zorg vergoed wordt, afhankelijk van uw gekozen zorgverzekering. Kijkt u in uw polisvoorwaarden om in te zien hoe u verzekerd bent voor psychologische zorg. Verder is het goed te weten dat u elk jaar een verplicht eigen risico heeft – dat bedrag wordt door uw zorgverzekeraar eerst bij u in rekening gebracht.

4. Afspraken en no show

4.1 Afmelding bij verhindering

Verhindering van een afspraak dient zo spoedig mogelijk telefonisch gemeld te worden, maar uiterlijk 24 uur van tevoren.

4.2 Te laat afmelden

Bij afmelding binnen 24 uur voor de overeengekomen afspraak wordt een bedrag van € 100.00,- in rekening gebracht aan de cliënt.

4.3 Uitzonderingssituaties

Bij onverwachte, ernstige omstandigheden worden geen kosten in rekening gebracht bij afzegging.

4.4 No show

Bij een no show (het niet verschijnen op uw afspraak zonder afmelden) wordt het bedrag in rekening gebracht dat wij normaal gesproken factureren aan uw zorgverzekeraar. Na betaling van dit bedrag kan de behandeling voortgezet worden. Bij twee opeenvolgende no shows staken we de behandeling en verwijzen we u terug naar uw huisarts.