

De algemene voorwaarden behandelovereenkomst Mentaal Beter

Deze algemene voorwaarden worden gehanteerd door Mentaal Beter Cure B.V. die deze algemene voorwaarden van toepassing verklaren (hierna collectief en individueel ook wel te noemen “Mentaal Beter” en “wij”).

Met deze algemene voorwaarden willen wij je vooraf zo goed mogelijk informeren over onze dienstverlening. Ze vormen een geheel met de behandelovereenkomst tussen jou en Mentaal Beter. Deze behandelovereenkomst is juridisch vereist om in zorg te komen bij Mentaal Beter.

Deze overeenkomst voldoet aan verschillende eisen, richtlijnen, wet- en regelgeving. Als er onduidelijkheden of vragen zijn, dan horen wij dat graag.

1. Verloop van het zorgtraject

Je bent aangemeld bij Mentaal Beter vanwege een hulpvraag. Het zorgtraject start met een intakegesprek. Tijdens dit eerste gesprek willen we een goed beeld krijgen van je hulpvraag en de daaraan gerelateerde problemen. Dit doen we om te bepalen of wij jou bij die problematiek en hulpvraag kunnen helpen en, zo ja, wat ons behandeladvies is. In de intake maak je kennis met de behandelaar en de regiebehandelaar. Soms is intern overleg met andere experts in het team of aanvullend psychologisch of psychiatrisch onderzoek nodig om tot een goed behandeladvies te komen.

De intakefase eindigt met het adviesgesprek, waarin we samen overleggen over de overeengekomen hulpvraag, problematiek die in een eventuele behandeling wordt aangepakt, en hoe we dat zullen doen. Samen leggen we vast wat de overeengekomen behandeldoelen zijn, welke behandelmethode(s) zal (of zullen) worden ingezet en door welke behandelaar deze wordt geleverd, en wat de verwachte omvang, duur en intensiteit van de behandeling is. Dit leggen we vast in een behandelplan. Daarna volgen meerdere behandelafspraken, tussentijdse evaluaties van de behandeldoelen en een eindgesprek.

Als uit de intake blijkt dat wij jou niet bij jouw hulpvraag en/of problematiek kunnen helpen, dan kan geen behandeling worden aangeboden en gaat de behandeling niet verder van start. In

dat geval dient het adviesgesprek ervoor om de redenen daarvoor goed toe te lichten.

In de behandeling werken we samen aan het verminderen van je problemen, zodat je de uitdagingen van het leven weer beter aan kunt. We vragen een actieve bijdrage van je in de behandeling. Je behandelaar zal met jou afstemmen wat je zelf kan doen tussen de afspraken door. We benutten ook wat wel al goed gaat en aanwezige hulpbronnen in je omgeving. Om objectief te evalueren welke resultaten we samen behalen, gebruiken we vragenlijsten. We nemen deze vragenlijsten af, aan het begin en aan het einde van de behandeling en soms tussentijds. Uiteraard bespreken we samen de resultaten. Je mag daar ook zelf naar vragen bij je behandelaar.

2. Regiebehandelaar

In de ggz is het verplicht dat een regiebehandelaar de verantwoordelijk draagt voor je zorgtraject, in goede samenspraak met jou. Deze regiebehandelaar is verantwoordelijk voor de voortgang en samenhang van de zorg. De regiebehandelaar werkt vaak samen met een of meer medebehandelaren, die een belangrijk deel van de behandeling kunnen uitvoeren. Regie- en medebehandelaar overleggen regelmatig over de voortgang van de behandeling. Indien aangewezen of verplicht bespreken de behandelaren een zorgtraject ook in multidisciplinair overleg of consult met andere collega's uit het behandelteam, waarbij iedereen zeer vertrouwelijk met informatie om zal gaan en beroepsgeheim respecteert. Je krijgt in elk geval een afspraak met deze regiebehandelaar bij de start en aan het einde van de behandeling en je kunt zo nodig een extra overleg met de regiebehandelaar aan te vragen.

3. Inzet eHealth

EHealth is het gebruik van technologie ter ondersteuning of verbetering van de gezondheid en de gezondheidszorg. EHealth wordt ook wel zorg via internet of digitale zorg genoemd. Mentaal Beter biedt veel mogelijkheden voor eHealth, zowel voor jongeren als voor volwassenen.

We bieden onder andere online programma's, games en apps aan. Bij veel programma kan je zelf aan de slag, maar er zijn ook behandel-

programma's waar je samen met de behandelaar aan werkt. Met behulp van eHealth kunnen cliënten beter zelf de regie nemen over hun gezondheid. Omdat we zien dat de effecten van eHealth het grootst zijn wanneer deze in combinatie met persoonlijk contact wordt aangeboden, zetten we bij Mentaal Beter regelmatig een combinatie in van zowel eHealth als behandelgesprekken.

De online programma's en behandelingen vind je in een online privé omgeving. Programma's bevatten teksten afgewisseld met film-fragmenten, opdrachten, uitleg en animaties.

4. Vergoeding zorgtraject

Mentaal Beter brengt de kosten van de behandeling rechtstreeks in rekening bij de zorgverzekeraar (waar de gedurende de hele duur van de behandelovereenkomst verzekerd dient te zijn). De zorgverzekeraar brengt alleen het eigen risico bij je in rekening, indien hier nog geen aanspraak op gemaakt is. Hiervoor dien je wel een geldige verwijzing vanuit de huisarts te hebben. Een beperkt aantal behandelingen komt niet in aanmerking voor vergoeding vanuit het basispakket. Het is dus aan te raden om zelf bij de verzekeraar na te gaan of je behandeling vergoed wordt.

Consulten (waaronder intakes en behandelingen) zijn verzekerd vanuit de basisverzekering, tenzij anders aangegeven in de polisvoorwaarden van je verzekering. Hiervoor betaal je geen eigen bijdrage. Wel is het wettelijke eigen risico van toepassing en eventueel een aanvullend eigen risico als je dat met je zorgverzekeraar hebt afgesproken. Voor het bedrag dat binnen je eigen risico valt, stuurt je zorgverzekeraar je een factuur. Als je hierover vragen hebt, kun je het beste contact opnemen met je zorgverzekeraar.

Zoals in paragraaf 1 uitgelegd is het intakegesprek onderdeel van het zorgtraject. Dit wordt dus ook vergoed door de zorgverzekeraar en hier is het eigen risico op van toepassing. Dit geldt ook als op basis van de intake blijkt dat wij jou niet bij jouw hulp- en/of zorgvraag kunnen helpen (zie paragraaf 1).

Wij adviseren je altijd bij je zorgverzekeraar te controleren of het voorgenomen zorgtraject onder de polisvoorwaarden valt en de polisvoorwaarden goed te lezen. Wanneer Mentaal Beter (een deel van) de kosten van het zorgtraject niet kan declareren bij je

zorgverzekeraar ben je zelf de kosten van het zorgtraject aan Mentaal Beter verschuldigd.

De tarieven zijn afhankelijk van de soort en de duur van het traject.

Wanneer je een factuur van Mentaal Beter niet betaalt, zal een incassobureau worden ingeschakeld. In dat geval worden er eventueel, naast de kosten van het zorgtraject, incassokosten in rekening gebracht. Eventuele gerechtelijke en buitengerechtelijke kosten komen voor jouw rekening waarbij de buitengerechtelijke kosten worden geëist conform de WIK (wet op de incassokosten) met een minimum van € 40,00.

Meer informatie over vergoedingen vind je op <https://mentaalbeter.nl/over-ons/vergoedingen/#vergoeding-volwassenen>.

5. Afzeggen van afspraken

Het zorgtraject vindt plaats op afspraak. Als je een afspraak met ons hebt die je niet kunt nakomen, dan verzoeken wij je deze minimaal 24 uur van tevoren telefonisch af te zeggen bij ons contact- en planbureau. Dit team staat tijdens werkdagen voor jou klaar tussen 8.00 en 17.00 uur en is bereikbaar via telefoonnummer 088-0104480 of per e-mail contactteam@mentaalbeter.nl.

Wanneer je niet op tijd bij ons afmeldt (binnen 24 uur vóór de afspraak) zullen we de gemiste afspraak in rekening brengen (voor actuele tarieven zie website). Voor deze "no-show" facturen hanteren wij een bezwaartermijn van 30 dagen vanaf de factuurdatum. De kosten voor het niet komen opdagen op een afspraak zonder tijdige afmelding verlopen niet via zorgverzekering en deze zul je dus zelf moeten betalen (zie daarover de inleidende brief van dit informatiepakket).

6. Spoedgevallen

Onze praktijken hebben geen 24-uurs bereikbaarheid of crisisdienst. Wanneer er sprake is van een spoedgeval buiten kantooruren kan je het beste contact opnemen met je (dienstdoende) huisarts of huisartsenpost. In levensbedreigende situaties bel 112.

7. Communicatie en verhuizing

Je behandelaar en Mentaal Beter versturen alle correspondentie, en indien van toepassing de

facturen, naar de contactgegevens die je hebt opgegeven. Het correspondentieadres van Mentaal Beter is: Mentaal Beter, Marathon 3, 1213 PB Hilversum.

Wanneer je verhuist, geef dit dan zo snel mogelijk door. Een adreswijziging doorgeven kan door contact op te nemen met ons contactteam via 088-0104480 of contactteam@mentaalbeter.nl of schriftelijk op het hierboven genoemde adres.

Wanneer je van huisarts verandert of wanneer deze verhuist, geef dit dan ook door. Een (adres)wijziging van je huisarts doorgeven kan door contact op te nemen met ons contactteam via 088-0104480 of contactteam@mentaalbeter.nl of schriftelijk op het hierboven genoemde adres.

8. Opzeggen overeenkomst

Deze behandelovereenkomst kan altijd beëindigd worden door jou. Mentaal Beter kan de overeenkomst alleen opzeggen als er sprake is van een bijzondere reden, of wanneer na intake of onderzoek blijkt dat verdere behandeling niet passend is. Wanneer uit de intake of onderzoek naar voren komen dat Mentaal Beter niet de juiste deskundigheid heeft om de behandeling te starten, zullen we samen kijken naar alternatieven. Ook je huisarts of verwijzer kan hier een rol in spelen.

9. Kwaliteit

Mentaal Beter werkt met vastgestelde zorgpaden, die gebaseerd zijn op professionele zorgrichtlijnen, zorgstandaarden en behandelprotocollen. Wij vinden het belangrijk om objectief de voortgang te meten. Daarom meten wij regelmatig het effect van de behandeling met een digitale vragenlijst (ROM). De resultaten van deze vragenlijsten worden met jou besproken en anoniem gebruikt voor verder onderzoek waarmee de kwaliteit van onze behandelingen verbeterd kan worden (wanneer je daar toestemming voor hebt gegeven). Uiteraard bespreken we samen de resultaten. Je mag daar ook zelf naar vragen bij je behandelaar. Mentaal Beter meet ook de cliënttevredenheid. Wij zijn benieuwd naar je mening en vragen je daarom het cliënttevredenheidsonderzoek, dat je aan het einde van je behandeling ontvangt, in te vullen en je ervaringen ook te delen op www.zorgkaartnederland.nl.

10. Geheimhouding en privacy

Mentaal Beter gaat zorgvuldig met jouw persoonlijke gegevens om. Iedere medewerker heeft een geheimhoudingsplicht en behandelaars hebben daarnaast medisch beroepsgeheim. Meer informatie over de beroepscode van behandelaars vind je op de volgende websites:

- Nederlands Instituut van Psychologen: www.psynip.nl;
- Nederlandse Vereniging voor Psychotherapeuten: www.psychotherapie.nl;
- Nederlandse Vereniging van Pedagogen en Onderwijskundigen: www.nvo.nl;
- KNMG: www.knmg.nl;
- Nederlandse Vereniging voor Psychiatrie: <http://www.nvvp.net>.

Op onze website kunt u ons Privacystatement lezen

(<https://mentaalbeter.nl/privacystatement/>).

Daarin leggen we uit hoe we met je gegevens omgaan.

11. Klachtenreglement

Mentaal Beter heeft een klachtenreglement <https://mentaalbeter.nl/klachten-en-complimenten/>. Dit reglement is te downloaden van de website van Mentaal Beter en in te zien op de vestigingen van Mentaal Beter. Daar is ook een afschrift verkrijgbaar.

12. Meldcode

Wanneer er tijdens de intake of behandeling zorgen ontstaan over acute of langdurige onveiligheid, is Mentaal Beter verplicht de Wet verplichte meldcode huiselijk geweld en kindermishandeling toe te passen. Deze wet bepaalt dat organisaties in de gezondheidszorg een meldcode moeten hebben en toepassen. Er moet gemeld worden bij Veilig Thuis wanneer er sprake is van acute of langdurige onveiligheid.