



Wat je moet weten als je bij ons in zorg komt

■ Hoe we omgaan met jouw vertrouwelijke gegevens

Je mag er op vertrouwen dat je gegevens die je ons toevertrouwt bij ons veilig zijn. Onze medewerkers hebben beroepsgeheim: zij delen jouw informatie alleen met anderen die bij de behandeling betrokken zijn. Wanneer we hulpverleners of anderen willen informeren buiten het behandelteam, gebeurt dat alleen met jouw toestemming. Dat doen we bijvoorbeeld op het moment dat we je huisarts of verwijzer willen informeren over de uitkomst van de intake of het einde van de behandeling.

Er zijn een paar uitzonderingen op deze basisregel. Om jouw zorg betaald te krijgen, zijn wij verplicht informatie aan te leveren bij de instantie die de zorg voor je betaalt. Dat is soms de gemeente (indien je nog geen 18 bent) en anders je zorgverzekeraar (indien je 18 jaar of ouder bent). Indien er vermoedens zijn van kindermishandeling en/of huiselijk geweld kunnen wij informatie doorgeven aan het Meldpunt Veilig Thuis. In dergelijke gevallen proberen we dat zo veel mogelijk met jouw instemming te doen.

Je persoons- en gezondheidsgegevens bewaren we in ons elektronisch patiëntendossier. Jij hebt recht op inzage of kopieën uit je dossier. Ook mag je feitelijke onjuistheden laten corrigeren. Het dossier wordt 15 jaar bewaard na

het afsluiten van de zorg. Daarna wordt het vernietigd. Je kunt een verzoek indienen om je dossier eerder te laten vernietigen, maar dat doen we niet terwijl je nog bij ons in behandeling bent. Zie onze privacy statement op de website voor meer informatie over vertrouwelijkheid en jouw dossier.

■ Vragenlijsten

Naast de informatie over jezelf die je aan onze medewerkers verstrekt, leggen we met regelmaat vragenlijsten aan je voor met het verzoek deze in te vullen. Vaak gebeurt dat via een digitaal cliëntenportaal, waarvoor je via e-mail wordt uitgenodigd. Deze vragenlijsten helpen jou en ons om een goed beeld te krijgen van de verbetering tijdens de behandeling. Je kunt je behandelaar vragen om uitleg over je resultaten. Tijdens en na sommige behandelingen worden telefonisch vragen gesteld voor kwaliteitsbewaking.

■ Beeld- en geluidsopnamen

Tijdens de behandeling kan je behandelaar opnamen maken. Dat doen we niet in het geheim: je wordt geïnformeerd wanneer we dat willen doen. Dat doen we zodat je behandelaar de gelegenheid heeft om later met collega's te bespreken of hij de juiste interventies gedaan heeft. Deze opnamen gaan geen deel uitmaken van je dossier en worden binnen twee maanden vernietigd. Je mag deze opnamen weigeren. Indien je dat doet kun je bij de Viersprong geen groepsbehandelingen volgen. Jouw weigering houdt namelijk in dat wij ook geen opnamen kunnen maken van jouw groepsgenoten, waardoor we moeten inleveren op de kwaliteit van hun behandeling.

Jijzelf mag geluidsopnames maken tijdens de behandeling. Dat kan alleen indien hier geen andere cliënten op



te horen zijn. Dus alleen in individuele behandelingen. We stellen het op prijs dat je ons informeert over de reden waarom je dat doet. Je mag deze opnames niet publiceren of vermenigvuldigen (enkel voor eigen gebruik).

■ E-mailen

E-mail is een handig hulpmiddel om afspraken te maken of te verzetten. Maar we wijzen je er op dat e-mail slecht beveiligd is en daarom niet geschikt is om vertrouwelijke informatie met de Viersprong uit te wisselen. Wij vragen bij je eerste komst bij de Viersprong om een e-mail adres dat we mogen gebruiken om je te kunnen bereiken voor praktische zaken. Bijvoorbeeld om je te kunnen uitnodigen om vragenlijsten in te vullen. Of het verzetten van afspraken. Wil jij er voor zorgen dat uitsluitend jijzelf toegang hebt tot dit mailaccount?

■ Rechten en plichten

Wanneer je bij ons komt voor onderzoek en behandeling gelden er wederzijds rechten en plichten. Eén daarvan is dat wij ons best zullen doen om je zo goed mogelijk te informeren over de uitkomst van ons onderzoek en de mogelijkheden tot behandeling. Wij starten pas met de behandeling nadat jij daarmee hebt ingestemd. Dit leggen we vast in je behandelplan. Van jouw kant verwachten we dat je onze medewerker zo goed mogelijk vertelt wat er aan de hand is. Zo kunnen we je beter helpen. Voor meer informatie over je rechten en plichten verwijzen we je naar onze website (zoek op 'leveringsvoorwaarden').

■ Vragen?

Heb je nog vragen over bovenstaande onderwerpen? Breng ze ter sprake in het eerste gesprek dat je bij de Viersprong hebt.