



## 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. Het kan dat er naast de behandelaar een medewerker in het kader van zijn/haar opleiding of inwerkprogramma bij het gesprek aanwezig is.

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 jouw 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).
- Wanneer 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 20 jaar bewaard na het afsluiten van de zorg. Daarna wordt het vernietigd. Indien je nog geen 18 bent, gaat de termijn van 20 jaar in op het moment dat je 18 jaar wordt. 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 ons privacystatement 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. Het kan zijn dat onze onderzoeksafdeling jouw gegevens anoniem gebruikt voor statistiek of wetenschappelijk onderzoek. Anoniem betekent dat de gegevens niet tot jou te herleiden zijn.

### ■ Beeld- en geluidsopnamen voor opleiding en kwaliteitsbewaking

Tijdens de behandeling kan je behandelaar opnamen maken. Dat doen we niet in het geheim: we vragen altijd eerst om jouw toestemming voordat we een



beeldopname maken. We maken opnamen 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. 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

Wij vragen bij jouw aanmelding bij de Viersprong om een e-mail adres en mobiel nummer dat we mogen gebruiken om je te kunnen bereiken voor praktische zaken. Bijvoorbeeld om je te kunnen uitnodigen om vragenlijsten in te vullen, afspraken te verzetten of verslagen met SMS-verificatie te kunnen verzenden. Wil jij er voor zorgen dat uitsluitend jijzelf toegang hebt tot dit mailaccount?

Wij mailen jou per beveiligde e-mail, als jij deze e-mail beantwoordt dan wordt dit ook beveiligd verzonden. Indien je contactgegevens wijzigen, wil je dit dan doorgeven aan de behandelaar? Alleen dan kunnen wij ervoor zorgen dat jouw nieuwe gegevens in onze administratie worden opgenomen.

### ■ 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 zorgplan. 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').

### ■ Kosten

Nu je bij de Viersprong komt voor een zorgvraag of onderzoek, start ook de facturatie richting je zorgverzekeraar of gemeente. Indien je nog geen 18 bent, betaalt de gemeente de volledige kosten. Ben je 18 jaar of ouder dan verrekent je zorgverzekeraar met jou het eigen risico. Wil je hier meer over weten? Kijk dan op de website: [www.devierversprong.nl/factuur](http://www.devierversprong.nl/factuur).

### ■ Vragen?

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