

Algemene informatie voor cliënten van Indigo Midden-Nederland en NOAGG

Allereerst willen we u bedanken voor uw vertrouwen in onze organisatie. Nu uw behandeling bij Indigo of NOAGG begint, is het belangrijk dat u op de hoogte bent van onze werkwijze, wat u van ons mag verwachten en ook wat wij van u verwachten.

Legitimeren - U bent verplicht zich bij uw eerste afspraak te legitimeren met een geldig paspoort, identiteitskaart of rijbewijs. Uw hulpverlener zal hierom vragen en de gegevens vastleggen.

Kosten - De hulpverlening die u van Indigo of NOAGG ontvangt wordt meestal vergoed door uw zorgverzekeraar. Maar dit betekent niet dat u zelf niets hoeft te betalen. U heeft namelijk altijd een eigen risico. Dit eigen risico heeft een wettelijk verplicht deel van €385 per persoon, per jaar. Maar het kan zijn dat u vrijwillig voor een hoger eigen risico heeft gekozen, tot maximaal €885. De kosten van de hulp van Indigo worden door de zorgverzekeraar achteraf met uw eigen risico verrekend (de startdatum van uw behandeling is hierbij bepalend). Ook bij een of enkele gesprekken kunnen de kosten al snel oplopen. Het kan dus zijn dat u al snel uw gehele eigen risico moet betalen. Houd hier rekening mee. Voor kinderen onder de 18 jaar geldt geen eigen risico en wordt de zorg vergoed door de gemeente.

Cliëntportaal - Vóór het eerste gesprek krijgt u informatie over hoe u zich kunt aanmelden voor het cliëntportaal. Dit is te vinden in de folder Zicht op uw behandeling. Door middel van dit portaal willen wij u nog beter van dienst zijn. Via het cliëntportaal kunt u vragenlijsten invullen, online informatie lezen en oefeningen doen (E-health), maar ook afspraken en dossierstukken inzien en vragen stellen aan uw behandelaar (chatten).

Vragenlijsten invullen - Vóór het eerste gesprek en gedurende de voortgang van de behandeling wordt u gevraagd om vragenlijsten in te vullen. Deze vragenlijsten helpen ons om uw problemen goed in kaart te brengen en het effect van de behandeling te meten. Uw hulpverlener zal de resultaten met u bespreken. Wij verzoeken u steeds alle vragenlijsten in te vullen. Dit is ook een eis van de zorgverzekeraar. Lukt het niet zelfstandig dan vult u de vragenlijsten samen met de hulpverlener in. De vragenlijsten vindt u door in het cliëntportaal op de knop Vragenlijsten te klikken.

Online hulp (E-health) - Vóór het eerste gesprek wordt u meestal ook verzocht om de Kennismakingsmodule in te vullen van de online hulp. Hierdoor kunnen wij alvast kennis met u maken en kunt u aangeven wat goed en minder goed gaat en wat u wilt dat gaat veranderen. U bereikt de E-health omgeving door in het cliëntportaal op de knop E-health te klikken.

Intake - De hulpverlening start met een of twee intakegesprekken waarin het volgende aan de orde komt:

1. Welke problemen ervaart u, wat is de aanleiding, hoe gaat u hier nu mee om
2. Wat is de uitslag van de door u ingevulde vragenlijst en de online kennismaking
3. Wat wilt u tijdens de behandeling aanpakken
4. Hoe kunnen wij u daarbij helpen en welke middelen kunnen we daarbij gebruiken
5. Welke inspanning moet u zelf leveren (oefeningen thuis, informatie lezen)

Informatie opvragen - Als u eerder elders bent behandeld dan willen wij daar graag informatie over opvragen met uw toestemming. Wij vragen u daarvoor een toestemmingverklaring te tekenen. Als u medicatie gebruikt wilt u daar dan een overzicht van meenemen (verkrijgbaar bij uw apotheek)?

Behandelplan en diagnose - Voordat de behandeling start wordt er samen met u een behandelplan opgesteld. Daarin staan de (voorlopige) diagnose, de problemen waaraan u wilt werken en het doel van de behandeling. Ook de afspraken over de aanpak en een inschatting van de duur van de behandeling zijn daarin opgenomen. Het is van belang dat u en de hulpverlener samen akkoord gaan met het behandelplan en dit vastleggen.

De behandeling - De behandeling bestaat in de regel uit een serie gesprekken tussen u en de hulpverlener. Naast de gesprekken wordt de behandeling ondersteund door informatie en opdrachten online (E-health). Zo kunt u zelf thuis

oefeningen doen op een tijd die u uitkomt. Als dit voor u geschikt is krijgt u informatie en uitleg hierover van uw hulpverlener.

Dossier, privacy en geheimhouding - Wij voldoen aan de privacywetgeving (AVG). Lees voor meer informatie hierover ons Privacy-statement op onze website www.indigo.nl/midden-nederland/brochures/ of vraag uw hulpverlener ernaar. Gedurende de hulpverlening zijn wij verplicht een dossier bij te houden. Uw dossier is alleen toegankelijk voor medewerkers van Indigo of NOAGG en is niet toegankelijk voor derden. Al onze medewerkers zijn gebonden aan geheimhouding. Zonder uw toestemming wordt geen informatie gedeeld met andere zorgverleners. Op verzoeken om informatie door niet-zorgverleners (bv advocaten) kunnen wij niet ingaan. Als u zelf inzage in uw dossier wilt, kunt u dat kenbaar maken aan uw hulpverlener.

Berichten aan huisarts - Wij zijn verplicht uw huisarts te informeren over uw behandeling.

Wij doen dat op een aantal vaste momenten: na de intake en bij wijziging of verlenging van de behandeling, bij afsluiting van de behandeling. Als u daar bezwaar tegen heeft kunt u dat kenbaar maken, dan berichten wij alleen over start en einde van de behandeling.

Afsluiten en evalueren - Van tevoren is vastgelegd hoe lang uw behandeling ongeveer gaat duren. Tussentijds maar zeker bij het einde van de hulpverlening is het belangrijk te evalueren. Hiervoor is het nodig dat alle vragenlijsten door u ingevuld zijn. In de evaluatie kunt u aangeven wat u vond van de behandeling. Ook wordt besproken of de behandeling nog moet worden bijgesteld of kan worden afgesloten of welk ander vervolg elders nodig is.

Niet komen op afspraken en afzeggen - Wij gaan ervan uit dat u bij de gemaakte afspraken aanwezig bent. Eventueel wordt u als service via mail herinnerd aan de afspraken. Mocht u niet kunnen komen, belt u dan uiterlijk 24 uur van tevoren af bij uw hulpverlener via telefoon, voicemail en anders via de mail. Over afspraken die minder dan 24 uur voor aanvang worden geannuleerd, brengen wij altijd kosten bij u in rekening, ongeacht de reden van annulering. De kosten worden u in rekening gebracht via een extern bedrijf en bedragen €65 bij een individueel contact (een intake dan wel een behandelcontact) en €32,50 bij een groepscontact. Voor een psychiatrisch of psychologisch onderzoek brengen wij €130 in rekening. Deze regeling geldt voor zowel volwassenen als kinderen. Deze rekening wordt niet vergoed door uw verzekeraar en staat los van het eigen risico dat geïnd wordt door uw zorgverzekeraar. Wanneer deze rekening niet binnen de gestelde termijn wordt betaald, neemt Indigo in overweging om de behandeling te beëindigen.

Klachten over de hulpverlening - Als u niet tevreden bent over de begeleiding of behandeling, over de hulpverlener of over hoe u bejegend bent, kunt u een klacht indienen. U kunt uw ontevredenheid het beste eerst kenbaar maken aan uw hulpverlener of diens leidinggevende. Als een gesprek erover niet tot een oplossing leidt kunt u de klacht ook voorleggen aan de klachtfunctionaris van Indigo / NOAGG of aan de klachtencommissie. Voor vragen in het algemeen bij klachten over de GGZ kunt u ook contact opnemen met de helpdesk van de stichting PVP patiëntenvertrouwenpersonen.

Adressen en telefoonnummers

Indigo Midden-Nederland / NOAGG Kaap Hoorndreef 38 en 48 (bezoekadres, tenzij u een ander heeft ontvangen) 3563 AV Utrecht	085 048 72 80
Helpdesk stichting PVP patiëntenvertrouwenpersonen Informatie www.pvp.nl mailadres helpdesk@pvp.nl	0900 444 88 88
Klachtencommissie Indigo / NOAGG Kaap Hoorndreef 48 3563 AV Utrecht Schriftelijk via de Klachtfunctionaris: klachtfunctionarisIndigoMNL@indigo.nl	