

## BEHANDELOVEREENKOMST

### **Behandel- en oefenafspraken**

U krijgt in principe een vaste dag en tijd toegewezen. Deze blijft zonder tegenbericht wekelijks hetzelfde. We proberen zoveel mogelijk rekening te houden met eenieders wensen, maar we kunnen hier niet altijd aan voldoen. Wanneer u de behandeltime wilt wijzigen, vragen wij u dit tijdig aan te geven. Wanneer u onverhoopt niet kunt komen op de afgesproken tijd, dient u dat minimaal 24 uur van te voren aan te geven. Voor afspraken op maandag geldt dat u uiterlijk de voorafgaande vrijdag tot 17.00 uur kunt afmelden. U kunt een boodschap inspreken op de voicemail indien er niet opgenomen wordt. Bij ziekte is het natuurlijk niet altijd mogelijk 24 uur van te voren af te bellen. Wanneer u 's ochtends tussen 8 en 9 uur belt (waarbij u eventueel de voicemail duidelijk inspreekt) houden we daar uiteraard rekening mee. Wij verzoeken u met nadruk om voor iedere volgende afspraak opnieuw af te melden. Te laat afgezegde, of niet nagekomen afspraken worden niet door de verzekeraar vergoed en daarom bij u in rekening gebracht. Het tarief voor de niet nagekomen afspraak bedraagt het standaardtarief van uw verzekering voor de geplande logopedische behandeling.

De praktijk heeft het recht de behandeling te stoppen als de behandeldoelen zijn bereikt of als niet kan worden voldaan aan de betalingsvoorwaarden. Tevens kan de logopedist besluiten de behandeling te stoppen indien u meer dan 2 keer, zonder bericht, niet bent verschenen op de afspraak.

De logopedist geeft een behandeling die bestaat uit een zitting van 30 minuten bestaande uit directe en indirecte behandeling. Directe behandeling is bepaalde tijd waarbij de hulpvrager bij de zorgverlener aanwezig is. Hieronder valt indien nodig ook een telefonisch consult of een online zitting. De indirecte behandeling omvat de tijd die de zorgverlener besteedt aan onder andere het informeren van de verwijzer, het overleg met derden, het registreren van de gegevens enzovoorts. Indirecte behandeling omvat ook het adviseren van de omgeving van de hulpvrager in het omgaan met de logopedische beperkingen van de hulpvrager. De hulpvrager is hier mogelijk niet bij aanwezig. Voor het slagen van de behandeling bij kinderen is het noodzakelijke dat één van de ouders of verzorgers minimaal 50% van alle behandelingen aanwezig is. De ouder wordt beschouwd als de contactpersoon voor het kind en wordt door de logopedist als co-therapeut bij de behandeling betrokken, zodat de gemaakte afspraken en adviezen thuis worden toegepast.

### **Continuïteit.**

Er wordt geprobeerd zoveel mogelijk continuïteit te bieden. Bij ziekte, scholing of andere verplichtingen zal er gekeken worden of de afspraak op een andere dag en tijdstip kan plaatsvinden. Wanneer de behandelend logopedist langere tijd afwezig is, zal geprobeerd worden de behandeling door een vervangend logopedist te laten overnemen.

### **Betalingsvoorwaarden**

Logopedisch onderzoek en behandeling zit in het basispakket van de zorgverzekering. Dit geldt voor zowel kinderen als volwassenen. Voor volwassenen geldt bij gezondheidszorg dat eerst het eigen risico wordt aangesproken. De kosten van verslaglegging, anders dan naar de verwijzer en (op verzoek) overleg voeren met anderen dan ouders worden in rekening gebracht bij de aanvrager. Wij hanteren de betalingsvoorwaarden volgens de Nederlandse Vereniging voor Logopedie en Foniatrie. Voor de uitgebreide betalingsvoorwaarden verwijzen we naar de informatiemap en de website.

### **Toestemming voor het uitwisselen van gegevens**

Indien u verwezen bent door een arts mag contact met deze verwijzer als een gegeven worden beschouwd en is expliciete toestemming van u voor het versturen van een verslag aan de verwijzer niet vereist. Volgens de wet hebben wij uw toestemming nodig om mondeling en/of schriftelijk informatie en gegevens uit te wisselen met andere deskundigen en directe betrokkenen, anders dan uw verwijzer. Dit wordt alleen gedaan met het doel om de logopedische begeleiding en behandeling van u of uw kind zo goed mogelijk te kunnen laten verlopen.

### **Klachtenregeling**

Wij hopen dat onze logopedische hulp aan uw wensen voldoet. Heeft u klachten over het logopedisch onderzoek en/of de logopedische therapie dan vinden wij het fijn dat u dat bespreekt. Komen we er samen niet uit, dan kunt u met de klacht terecht bij het Klachtenloket Paramedici. Het klachtenrecht voor cliënten is vastgelegd in de wet Wkkgz. De klachtenregeling van de Nederlandse Vereniging voor Logopedie en Foniatrie (NVLf) is hieraan verbonden. Meer informatie over de klachtenregeling kunt u downloaden op de website.

### **Kwaliteitstoets**

Logopediepraktijken kunnen worden gecontroleerd op de kwaliteit van hun zorg. Dit wordt onderzocht door een onafhankelijk bedrijf. Uw patiëntgegevens kunnen dan worden bekeken en worden beschermd door de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP). Met de ondertekening van dit formulier geeft u aan hiervan op de hoogte te zijn.

### **Privacy beleid**

Per 25 mei 2018 is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van toepassing. Sinds deze datum geldt dezelfde privacywetgeving in de hele Europese Unie. Wij hechten veel waarde aan de bescherming van uw persoonsgegevens. Meer hierover kunt u teruglezen in het privacyreglement op de website.

### **Bewaartermijnen cliëntgegevens**

Logopedisten zijn verplicht een dossier bij te houden met daarin uw (behandel-)gegevens. Het dossier moet gedurende 15 jaar worden bewaard. Bij kinderen geldt dat de bewaartermijn pas ingaat als het kind de leeftijd van 18 jaar heeft bereikt. Na de bewaartermijn wordt het dossier volledig vernietigd.

### **Cliënttevredenheid**

Wij voeren na de behandelperiode een cliënttevredenheidsonderzoek uit op verzoek van de zorgverzekeraar. Doel van het onderzoek is om de kwaliteit van de behandeling en de veiligheid van de cliënt te waarborgen. Met ondertekening van dit formulier geeft u toestemming voor het gebruik van uw emailadres voor het toesturen van de enquête. Het onderzoek wordt uitgevoerd door QDNA. QDNA is een onafhankelijk en gecertificeerd meetbureau. Ik verzoek u deze enquête in te vullen en binnen de gestelde termijn te retourneren. De gegevens worden anoniem verwerkt.

Door ondertekening van onze toestemmingsverklaring verklaart u met al het bovenstaande akkoord te gaan. Deze toestemmingsverklaring wordt in het dossier bewaard.

Wij hopen uiteraard op een prettige samenwerking.