

Algemene- en betalingsvoorwaarden Florentius ggz

1. Welkom bij Florentius ggz

Je gaat een behandeltraject starten bij Florentius ggz. Wij zijn zeer verheugd dat je voor ons hebt gekozen. Dit document geeft je inzicht in de werkwijze van Florentius ggz, de (aanvullende) algemene voorwaarden en de betalingsvoorwaarden die hierbij van toepassing zijn.

2. Werkwijze bij Florentius ggz

Wanneer je je aanmeldt bij Florentius ggz, hebben we een verwijsbrief nodig van je huisarts, specialist of generalist (hierna te noemen verwijzer). Deze verwijsbrief dient te voldoen aan bepaalde eisen, anders zou de zorg kunnen worden afgekeurd vanuit zorgverzekeraars. Op onze website staat een invulformat voor een juiste verwijsbrief. Na aanmelding volgt een pre intake met een van de behandelaren. In dit telefonische gesprek wordt samen bekeken wat je hulpvraag is en of Florentius ggz passende zorg kan bieden. Wanneer wordt voorzien dat elders beter passende zorg kan worden geboden, word je terugverwezen naar de huisarts. Wanneer de verwachting is dat Florentius ggz wel passende zorg kan bieden volgt wachtlijstplaatsing en daarna de intakefase. Bij de intake/diagnostiekfase wordt je hulpvraag besproken en een behandelplan opgesteld. Je kunt zowel worden verwezen naar Florentius ggz voor de Basis GGZ (BGGZ) als voor de specialistische GGZ (SGGZ). BGGZ is over het algemeen korter durende zorg dan de SGGZ.

Intake/Diagnostiekfase

De diagnostiek is bij ons multidisciplinair ingericht. Dit houdt vaak in, dat meerdere professionals vanuit verschillende disciplines betrokken kunnen worden bij het vaststellen van de zorgzwaarte/diagnose en het behandelplan. Hierdoor vormen we gezamenlijk een goed beeld van de problematiek en de manier waarop we dit kunnen aanpakken. Zo kan de zorg volledig face to face plaatsvinden en/of worden ondersteund voor middel van de inzet van Ehealth (zie bij punt 12).

Een behandeling wordt vergoed als jouw klacht voldoet aan de criteria van een vergoedbare diagnose. Zowel de verwijzer als de psycholoog bekijkt of er sprake is van een DSM-5 classificatie (het handboek voor classificatie van psychische klachten). De behandelaar beoordeelt bij aanmelding of er sprake is van zorg die in aanmerking komt voor vergoeding door de zorgverzekeraar binnen de BGGZ/SGGZ. Niet alle DSM-5 classificaties komen voor vergoede zorg in aanmerking. Wanneer de classificatie niet voor vergoeding in aanmerking komt, zal dit expliciet gecommuniceerd worden aan jou als cliënt.

Behandelfase

Afhankelijk van de uitkomsten van de diagnostiekfase wordt het behandeltraject gestart. In sommige gevallen wordt de zorg binnen Florentius ggz na de intakefase gestopt, doordat binnen Florentius ggz niet de passende hulp kan worden geboden. Je wordt dan terugverwezen naar de huisarts/verwijzer of naar een meer passende zorgaanbieder. Als blijkt dat de behandelfase vanuit één of twee deskundigheden kan worden behandeld,

wordt de behandeling monodisciplinair uitgevoerd. Als de zorgvraag zwaarder is, zijn er meerdere (>3) disciplines betrokken bij de behandeling; dit noemen we multidisciplinair werken. Het kan zijn dat tijdens het behandeltraject de behandeling wordt op- of afgeschaald. Dit doen we natuurlijk altijd in overleg.

3. Afspraak afzeggen

Afspraken dienen minimaal 24 uur/ 1 werkdag van tevoren te worden afgezegd. Dit kan per e-mail of telefoon. In dit geval is afzeggen kosteloos. Situaties van overmacht zijn altijd bespreekbaar. Indien je niet tijdig annuleert, dan wordt €50,- in rekening gebracht. Hiervoor krijg je een aparte factuur die je niet kunt declareren bij je zorgverzekeraar.

4. Duur van de overeenkomst

De overeenkomst is beëindigd zodra de behandeling is afgelopen. Voor zowel jou als cliënt als voor ons als Florentius ggz bestaat de mogelijkheid om de behandelovereenkomst op te zeggen. Dit kan zowel mondeling als schriftelijk plaatsvinden.

Florentius ggz behoudt zich het recht voor om de behandelovereenkomst eenzijdig te ontbinden als zich omstandigheden voordoen die zodanig zijn dat een nakoming van de overeenkomst niet langer van Florentius ggz kan worden verwacht. Hieronder valt in ieder geval iedere vorm van intimidatie, discriminatie waarbij de persoonlijke integriteit van onze behandelaren in het gedrang is. Ook behoudt Florentius ggz zich het recht voor om een behandel-pauze aan te zeggen, wanneer niet aan betalingsverplichtingen wordt voldaan zoals nader omschreven in de betalingsvoorwaarden.

5. Dossiervoering en inzage recht

Van de behandeling wordt een digitaal dossier bijgehouden (dossierplicht). De gegevens worden volgens de wettelijk gestelde eisen bewaard. De wettelijke bewaartermijn van dit dossier is 20 jaar. Als cliënt heb je recht op inzage in en aanvullen of verwijderen van je dossier en recht op afschrift. Een verzoek om inzage of afschrift van gegevens dient schriftelijk te worden ingediend.

6. Privacy/Informatie naar derden

Alle behandelaren hebben een geheimhoudingsplicht. Informatie verstrekken aan derden is alleen mogelijk met je toestemming. Echter Florentius ggz is een multidisciplinaire GGZ-instelling die van mening is dat samenwerking de sleutel is tot het bieden van goede zorg. Dit houdt in dat Florentius ggz intercollegiaal overleg noodzakelijk acht voor het kunnen bieden van goede zorg en dat er afstemming nodig is met de verwijzer. De verwijzer wil namelijk graag weten of u bent gestart, wat we gaan doen (behandelplan) en hoe de behandeling is verlopen. Hiervoor zullen we altijd je toestemming vragen. Als je niet akkoord gaat met het verstrekken van gegevens aan de verwijzer, dan kun je dat bij je behandelaar aangeven. Een voorbeeld hiervan is dat het belangrijk is dat onze praktijkondersteuner ook in dossiergegevens kan werken, voor een juiste afwikkeling van bijvoorbeeld facturen.

Jouw persoonsgegevens en medische gegevens slaan wij digitaal op. Dit doen wij om goede zorg te kunnen verlenen. Het verwerken van deze gegevens doen wij volgens ons privacy- en dataveiligheidsbeleid, in overeenstemming met de Wet op de Geneeskundige Behandelovereenkomst, (WGBO). Je gaat met die opslag (verwerking) akkoord door de zorg door onze praktijk te laten uitvoeren.

Jouw gegevens geven wij alleen door aan derden als dat nodig is voor het leveren van goede zorg. Indien hiervoor op basis van de wet specifieke toestemming is vereist, vragen we die vooraf aan jou.

Je kunt onderdelen van je persoonsgegevens bekijken. Je stuurt ons dan een schriftelijk verzoek.

Als je vindt dat de gegevens die wij hebben opgeslagen niet correct zijn, mag je ons schriftelijk vragen om jouw gegevens aan te passen.

Je kunt ons vragen om jouw persoonsgegevens te wissen. Als wij dit doen kunnen wij (mogelijk) niet langer verantwoorde zorg aan je verlenen. De WGBO vereist een bewaartermijn van 20 jaar. Daarom slaan we jouw gegevens in dat geval op in een inactief archief, onzichtbaar en onbruikbaar voor de normale gebruiker.

Je kunt deze toestemming tot onze verwerking van uw persoonsgegevens intrekken. Wij kunnen dan (mogelijk) geen verantwoorde zorg garanderen. Wij slaan de gegevens in dat geval op in een inactief archief (zie boven). Je kunt bij ons bezwaar maken als je het niet eens bent met de manier waarop wij uw persoonsgegevens verwerken. Je krijgt bericht van ons als er iets mis is gegaan met uw persoonsgegevens. Je gegevens verwerken wij niet langer dan nodig is voor het leveren van goede zorg. Wij houden ons aan de bewaartermijnen van de WGBO. Het bovenstaande geldt ook voor persoonsgegevens die wij via derden ontvangen.

7. Beroepscode

De behandelaar is gebonden aan zijn of haar beroepscode. De beroepscode omvat regels en plichten van de behandelaar en de cliënt. Deze zijn vastgelegd in een aantal wetten, zoals de wet BIG (Wet op de Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg), de WGBO (Wet op de Geneeskundige Behandelovereenkomst) en de WKKGZ (Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg).

8. Aanvullende algemene voorwaarden

Naast de algemene voorwaarden 2017 Geestelijke Gezondheidszorg hebben we ook aanvullende voorwaarden. Deze voorwaarden zijn van toepassing op alle behandelingsovereenkomsten tussen Florentius ggz (hierna te noemen: behandelaar) en de cliënt (je/jij).

Een opdracht komt tot stand door schriftelijke aanvaarding van de behandelovereenkomst, bestaande uit het behandelplan en de algemene- en betalingsvoorwaarden. Het behandelplan zal met je worden besproken en vormt de basis van de behandeling (conform de Wet op de Geneeskundige Behandelovereenkomst). Dit dient voor akkoord te worden ondertekend na bespreking van het behandelplan met je behandelaar.

De verantwoordelijkheid om te achterhalen welke vergoedingen en voorwaarden de verzekeringsmaatschappij van de cliënt hanteert, ligt geheel bij de cliënt zelf. Florentius ggz is verplicht om te controleren of de opgegeven verzekeringsgegevens juist zijn, om je BSN te registreren en je identiteit vast te stellen aan de hand van een identiteitsbewijs. Neem daarom bij het eerste gesprek je identiteitsbewijs en verzekeringspasje mee. Wanneer er geen sprake is van vergoede zorg ontvang je per zorgprestatie een factuur.

9. Betalingsvoorwaarden

Vergoedingen

De kosten van de Geestelijke Gezondheidszorg (GGZ) vallen onder je basisverzekering. Afhankelijk van jouw zorgverzekering hanteert Florentius ggz het tarief dat is vastgesteld door de Nederlandse Zorg autoriteit (NZa) of het gemiddeld gecontracteerd tarief van je zorgverzekeraar. Wij hebben voor 2026 contracten afgesloten met de volgende verzekeraars:

- Achmea/Zilveren Kruis/Interpolis/FBTO/De Friesland
- Aevitae/Eucare/Caresq
- ASR/Ditzo
- CZ/Nationale Nederlanden/OHRA/Just en CZ direct
- DSW/ Stad Holland/In Twente
- VGZ/UMC/IZA/IZZ/IAK/UC
- Menzis/Anderzorg

Ben je verzekerd bij een van deze zorgverzekeraars dan worden de kosten volledig door de verzekering vergoed. Je betaalt dan ook geen eigen bijdrage. Sommige verzekeraars waar een contract mee is afgesloten hanteren een omzetplafond. Dit houdt in dat er een maximum per jaar aan de vergoeding is vastgesteld. Wanneer dit omzetplafond in beeld komt zullen wij er alles aan doen om de zorg te kunnen continueren, echter kan het betekenen dat zorg afgeschaald dient te worden of tijdelijk gepauzeerd wordt.

Ben je bij een andere zorgverzekeraar verzekerd dan is de vergoeding afhankelijk van de voorwaarden van jouw zorgverzekering. Hier vergoedt de zorgverzekeraar niet alle kosten en betaal je een eigen bijdrage. Deze eigen bijdragen ongeveer 25% van de totale kosten. Je ontvangt vanuit een zorgverzekeraar een bepaald bedrag en maakt in totaal 85% van het totale factuurbedrag (100% NZA tarief) over naar Florentius ggz.

Een eigen bijdrage is niet hetzelfde als het eigen risico. Iedereen heeft een eigen risico van minimaal €385 per jaar. De zorgverzekering brengt deze bij jou in rekening door een factuur minder te vergoeden/of geheel niet te vergoeden totdat aan het eigen risico is voldaan. De factuur dient echter wel volledig aan Florentius ggz te worden voldaan.

Bij veel zorgverzekeraars worden de declaraties direct digitaal verwerkt en dienen wij ze in. Dit is het geval bij:

- Achmea/Zilveren Kruis/Interpolis/FBTO/De Friesland
- Aevitae/Eucare/Caresq
- ASR/Ditzo
- CZ/Nationale Nederlanden/OHRA/Just en CZ direct
- DSW/ Stad Holland/In Twente
- VGZ/UMC/IZA/IZZ/IAK/UC
- Menzis/Anderzorg

Bij de overige zorgverzekeraars worden de declaraties naar jou als cliënt gestuurd en dien je deze zelf bij de zorgverzekeraar in te dienen en naar Florentius ggz over te maken. Dit is het geval bij:

- ENO/Salland
- ONVZ
- Zorg en zekerheid

Tarieven algemeen

Vanaf 1 januari 2022 is bij de GGZ het Zorgprestatie­model (ZPM) ingevoerd. Bij Florentius ggz hanteren we de tarieven zoals deze zijn vastgesteld door de Nederlandse Zorg autoriteit (NZa). Deze tarieven zijn openbaar en kun je vinden op de website van de NZa of de website van het zorgprestatie­model (<https://zorgprestatiemodel.nza.nl/>). Afhankelijk van je zorgverzekeraar hanteren we in veel gevallen het gemiddeld gecontracteerd tarief van deze zorgverzekeraar. Dit is altijd lager dan het NZa tarief en dit kun je terugvinden op de website van je zorgverzekeraar. De tarieven en voorwaarden van Florentius ggz worden per kalenderjaar opnieuw vastgesteld. De volledige voorwaarden van Florentius ggz worden bij de intake bevestiging meegestuurd.

- Het te hanteren bedrag van de zorgprestatie hangt af van het beroep, type consult en duur van deze prestatie;
- Afhankelijk van de zorgzwaarte worden bij de behandelingen mono- of multidisciplinaire tarieven gehanteerd;
- Tijdens het behandeltraject kan worden op- of afgeschaald (mono-/multidisciplinair)

Betalingsvoorwaarden

Wij factureren onze zorg maandelijks. Dit geldt voor zowel de normale factuur (die bij de zorgverzekeraar wordt ingediend) als voor de eigen bijdrage wanneer dit van toepassing is (die voor eigen kosten is). Voor enkele zorgverzekeraars gebeurt dit direct digitaal. Voor andere zorgverzekeraars wordt de factuur naar jou, als cliënt, gestuurd en dien je deze zelf in te dienen en te voldoen aan Florentius ggz. Hier geldt een betalingstermijn van 1 maand voor. Als je niet aan deze betalingstermijn voldoet, dan volgt een eerste aanmaning met een betalingstermijn van 14 dagen. Na deze aanmaning volgt er een aanmaning opgehoogd met incassokosten van 15% van het verschuldigde bedrag, met een minimum van €40. Wordt niet aan de betalingsvoorwaarden voldaan, dan wordt de therapie gepauzeerd totdat alle betalingen zijn voldaan.

Het al dan niet recht hebben op vergoeding van de zorgverzekeraar ontslaat je niet van de plicht de rekening binnen de gesteld termijn aan Florentius ggz te voldoen.

Zorg ervoor dat je e-mailgegevens up-to-date zijn. Onze herinneringen gaan namelijk via de beveiligde e-mail, via zivver.

10. Klachten

Wij zouden het prettig vinden, dat wanneer je een klacht hebt, je dit eerst bespreekt met de behandelaar. We gaan ervan uit dat we dan samen tot een oplossing kunnen komen. Mocht dit niet lukken, dan kunt u contact opnemen met “De geschillencommissie zorg”, waar Florentius ggz bij is aangesloten. <https://www.degeschillencommissiezorg.nl>

11. Vertrouwenspersoon

Wanneer je een klacht of probleem niet kunt oplossen met je eigen behandelaar dan bestaat ook de mogelijkheid de vertrouwenspersoon in te schakelen. Deze onafhankelijke therapeut kan jou bijstaan door een luisterend oor te zijn en je te voorzien van informatie over je rechten en plichten of wanneer je binnen Florentius ggz tegen problemen aanloopt/klacht wil indienen.

De vertrouwenspersoon van Florentius ggz is: Ingrid Bos

De vertrouwenspersoon is te bereiken via email op:
vertrouwenspersoon@florentiusggz.nl

12. Cliëntenraad

Binnen Florentius ggz is een cliëntenraad van 6 (oud) cliënten actief die opkomen voor het algemene belang van cliënten. Zij geven gevraagd en ongevraagd adviezen over beleidszaken aan het bestuur van Florentius ggz die direct van invloed kunnen zijn op de cliëntenzorg binnen Florentius ggz.

De cliëntenraad is te bereiken via:
clienraad@florentiusggz.nl

De cliëntenraad hoort graag jouw suggesties, wensen en vragen.

13. Informatie cliëntenorganisaties/zelfhulpgroepen

Er zijn enorm veel cliëntenorganisaties actief in Nederland.

Veel van deze organisaties zijn specifiek gericht op een bepaalde cliëntengroep, zoals mensen met een depressie, autismespectrumstoornis of een angststoornis.

Waar vroeger veel met foldermateriaal werd gewerkt is dat tegenwoordig bijna volledig overgenomen door digitale informatievoorziening.

Op onze website staat een overzicht van enkele cliëntenorganisaties:

<https://florentiusggz.nl/clienteninformatie/>

MIND is een koepelorganisatie, voor en door cliënten- en familieorganisaties in de ggz. Via deze organisatie is veel informatie beschikbaar over de verschillende cliëntenorganisaties, informatie over psychische klachten.

<https://wijzijnmind.nl/psychische-klachten/flyers-en-informatie>

Daarnaast bestaat er in Eindhoven ook een zelfhulpnetwerk.

<https://zelfhulpnetwerk.nl>

14. EHealth, digitale zorg

Florentius ggz breidt zijn zorgverlening uit met een vorm van digitale zorg. Deze digitale zorg, EHealth, kan worden ingezet naast je behandeling binnen Florentius ggz. Je kunt hierbij denken aan dagboek bijhouden, opdrachten uitvoeren, vragenlijst invullen, modules gericht op een bepaald psychische klacht etc. Vraag naar de mogelijkheden bij je behandelaar.

13. Onze gegevens:

Wanneer je informeert voor eventuele vergoedingen bij je zorgverzekeraar, dan kun je de volgende gegevens over Florentius ggz doorgeven.

Florentius ggz

GGZ-instelling. AGB-code: 22221473

Hoofdvestiging: Theo van Gogh Hof 91

5671 DW Nuenen

Email: info@florentiusggz.nl

Website: www.florentiusggz.nl

Datum:

Naam:

Handtekening voor akkoord: