

- Na een telefonische aanmelding plannen we een eerste gesprek in om kennis te maken. De behandelaar (de psychotherapeut) beoordeelt of hij/zij jouw klachten kan behandelen, en jij kiest of je met deze behandelaar verder wil. Als we allebei denken dat het een goed idee is om samen de behandeling te beginnen, zal een **intake** volgen van 1 tot 3 gesprekken. Daarna wordt een diagnose en advies voor behandeling gegeven. De doelen van de behandeling worden in een **behandelplan** gezet. Dit plan wordt regelmatig met jou besproken om te kijken of de behandeling helpt.
- Aan het begin en aan het eind van de behandeling sturen we je een aantal **vragenlijsten** die je online kunt invullen. Hiermee wordt geprobeerd te onderzoeken hoe nuttig behandelingen zijn.
- Je behandelaar zal alles wat in een behandeling besproken wordt **geheim houden**. Hij/zij mag alleen met jouw toestemming over je behandeling praten/schrijven aan andere organisaties of personen. Noodsituaties (bijvoorbeeld als mensen in gevaar zouden komen) vormen hierop een uitzondering. Toestemming is ook niet nodig voor overleg tussen je behandelaar en een collega, want collega's zijn verplicht dat overleg geheim te houden.
- Je behandelaar stuurt bij start van de behandeling een korte brief aan je **huisarts** met de diagnose en het behandelplan, behalve als je hier bezwaar tegen hebt. Aan het eind van de behandeling krijgt je huisarts opnieuw een brief.
- Kijk voordat je met de intake begint, goed naar je **zorgverzekering**. Je moet uitzoeken hoeveel je van de rekening vergoed krijgt. Je bent zelf verantwoordelijk voor het indienen en betalen van de rekening. Wij hebben geen contracten met zorgverzekeraars. Let op dat het eigen risico van de vergoeding wordt afgetrokken.
- Je krijgt van ons om de drie maanden een **rekening**. De rekening moet je binnen 30 dagen aan ons betalen. Je kunt de rekening naar je verzekering sturen, die aan jou de vergoeding betaalt. Als je je rekening niet aan ons betaalt, hebben we het recht om je behandeling te stoppen. Op de rekening staan de kosten per gesprek. De Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) heeft voor verschillende soorten gesprekken en verschillende behandelaren de kosten bepaald. Voor meer informatie kun je op zoeken op www.nza.nl of kijk op onze website www.coumoukaterberg.nl
- Je gaat akkoord met het gebruik van **e-mail** en **SMS** voor het bevestigen, afzeggen of verplaatsen van afspraken. Als we een brief naar je willen sturen met gegevens over de inhoud van je behandeling, doen we dat in een beveiligde e-mail, waarbij een wachtwoord nodig is om de e-mail te openen.
- Als je niet op komt dagen op een afspraak, noemen we dat een **no-show**. Als je een afspraak wil **afzeggen** of verzetten, vragen we je dit minstens 24 uur voor de afspraak te laten weten. Voor een no-show of een te laat afgezegde afspraak, krijg je een rekening van 45 euro. Het maakt daarbij niet uit welke reden je had voor het niet komen of afzeggen. De zorgverzekering vergoed deze rekening niet.
- Je hebt tijdens en na je behandeling het recht om je **dossier** te lezen. In je dossier staan alle brieven, verslagen van de afspraken en andere gegevens over je behandeling. Na de behandeling heb je recht om alle informatie uit je dossier te laten weggoeien. Je moet dit schriftelijk aanvragen. Als je dit niet doet, bewaart de behandelaar het dossier na je behandeling nog 20 jaar.
- Als je wil dat er geen **diagnose informatie** op de rekening staat, hebben wij een formulier die je daarvoor kunt invullen (een privacyverklaring). Je moet dan ook bij je zorgverzekering vragen wat de voorwaarden/eisen zijn die zij in dat geval hebben.
- Wanneer je **ontevreden** bent over de behandeling, kun je dit het beste met de behandelaar bespreken, om samen tot een oplossing te komen. Als je er samen niet uitkomt, kun je contact opnemen met een medewerker van de vereniging voor psychotherapeuten (LVVP). Mail dan naar LVVP@klachtencompany.nl