

# Praktische en administratieve zaken 2019

## **Persoonlijke gegevens**

Pro Persona is wettelijk verplicht om een aantal gegevens van u vast te leggen. Denkt u bijvoorbeeld aan uw burgerservicenummer (BSN).

We vragen u om bij uw eerste afspraak altijd (een kopie van) een geldig legitimatiebewijs mee te nemen, bijvoorbeeld uw paspoort, rijbewijs of identiteitskaart.

Daarnaast vragen wij u om uw zorgverzekeringspas. Deze is noodzakelijk om u in behandeling te kunnen nemen.

Als u niet wilt dat de diagnose wordt vermeld op de factuur, kunt u hier bezwaar tegen maken. Neem hiervoor contact op met uw behandelaar.

## **Dossier**

Pro Persona gaat zorgvuldig met uw gegevens om. Afspraken hierover staan beschreven in een dossierreglement. U kunt dit document opvragen bij het secretariaat van de afdeling waar u in behandeling bent.

## ***Inzage in uw dossier***

U heeft er recht op om te weten wat wij over u schrijven. U kunt uw behandelaar vragen om inzage in uw dossier.

## **Geheimhouding**

Alle medewerkers van Pro Persona hebben een geheimhoudingsplicht volgens de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Alles wat u met uw behandelaar bespreekt en wat er over u wordt besproken in het behandelteam is vertrouwelijk.

Niets van wat u zegt in de gesprekken mag naar buiten gebracht worden, tenzij u daarvoor schriftelijk toestemming geeft.

## **Intakegesprek of afspraak afzeggen**

Wanneer u niet naar het intakegesprek of een andere afspraak kunt komen, vragen wij u dit zo snel mogelijk aan ons door te geven.

- Wilt u een *intakegesprek* afzeggen: belt u dan naar het centraal aanmeldsecretariaat, telefoon (026) 483 31 09.
- Wilt u een *andere afspraak* afzeggen, belt u dan naar het secretariaat van de afdeling waar u behandeld wordt.

Bij het niet nakomen van uw afspraak of te laat afzeggen kunnen wij genoodzaakt zijn de kosten in rekening te brengen.

## **Kosten**

Vanaf uw eerste contact met Pro Persona (bijvoorbeeld met de Crisisdienst, een intakegesprek of een gesprek met een ambulant behandelaar) worden kosten in rekening gebracht. De behandeling bij Pro Persona wordt door veel verzekeraars vergoed.

Op onze website kunt u terugvinden met welke verzekeraars Pro Persona een contract heeft. Jaarlijks veranderen de contracten die zorgverzekeraars afsluiten met zorginstellingen. Wanneer Pro Persona geen contract heeft met uw nieuwe zorgverzekeraar of geen contract voor de polis van uw keuze, dan zult u mogelijk een deel van de zorgkosten zelf moeten betalen. Informeer daarom altijd bij uw verzekeraar. Deze kan u het beste informeren over de inhoud van uw polis, of u een vrije keuze heeft voor zorgverleners en of de door uw gewenste zorg wordt vergoed bij de zorgverlener van uw keuze.

### **Eigen risico 2019**

De kosten van behandeling bij Pro Persona worden vergoed vanuit het basispakket van de zorgverzekering. Als u 18 jaar of ouder bent, heeft u een verplicht eigen risico voor deze verzekering.

Voor 2019 is het eigen risico vastgesteld op € 385,00. Mogelijk heeft u ervoor gekozen om een hoger eigen risico te hebben. Houdt dan rekening met hogere eigen kosten.

### **Second opinion**

Een second opinion is een oordeel van een andere arts dan degene die u behandelt. Twijfelt u aan de mening of de behandeling die uw eigen arts voorstelt? Dan kunt u een second opinion vragen. Ook als u meer zekerheid wilt hebben, kunt u om een second opinion vragen. Voor een second opinion heeft u van niemand toestemming nodig. Ook niet van uw eigen arts. Toch is het raadzaam uw arts te vertellen dat u om een second opinion gaat vragen.

Ook in het geval van een psychische stoornis kunt u om een second opinion vragen. Binnen Pro Persona werken specialisten die u van dienst kunnen zijn. Hiervoor is altijd een verwijzing van een huisarts nodig. Voor de huisarts staan de benodigde formulieren en informatie op de website, in de rubriek Aanmelden en verwijzen.

### **Vergoeding second opinion**

Veel zorgverzekeraars vergoeden een second opinion alleen als uw behandelend arts u doorverwijst naar een collega. Als u zelf een second opinion regelt is het mogelijk dat uw zorgverzekeraar niet alles vergoedt. Informeer daarom altijd bij uw zorgverzekeraar hoe het precies zit.

### **Behandel mogelijkheden ergens anders**

U komt bij Pro Persona in behandeling voor een psychisch probleem, waarvoor behandeling in de specialistische geestelijke gezondheidszorg aangewezen is. Het is ons streven zodanig uw klachten te verlichten dat u weer grip op uw bestaan krijgt en kunt werken aan een nieuw perspectief.

Als wij u niet de geschikte hulpverlening kunnen geven, of als de wachttijd bij ons daarvoor te lang is, dan adviseren wij u over behandel mogelijkheden ergens anders.

### **Als u niet tevreden bent**

Het kan gebeuren dat u niet tevreden bent over de behandeling of het verblijf bij Pro Persona. Als u er samen met de hulpverlener niet uitkomt, kunt u de leidinggevende van de afdeling benaderen voor bemiddeling. Wanneer dat niet tot een bevredigende oplossing komt, kunt u, al dan niet samen met de Patiëntenvertrouwenspersoon, contact opnemen met een klachtenfunctionaris en/of een klacht indienen bij de klachtencommissie. De klachtenprocedure en -formulier vindt u op de website van Pro Persona: [www.propersona.nl](http://www.propersona.nl).

Als u het niet eens bent met de uitkomst van de behandeling van uw klacht door de klachtencommissie, kunt u terecht bij de geschillencommissie GGZ.

**Meer informatie**

Op [www.propersona.nl](http://www.propersona.nl) vindt u meer informatie over Pro Persona, (wettelijke) regelingen, de Cliëntenraad, de Familieraad, de kosten en andere zaken die voor u van belang kunnen zijn. Beschikt u niet over internet, vraag dan uw hulpverlener deze informatie op papier mee te geven.