

Clëntenrechten & Klachtenprocedure Interapy

1. Clëntenrechten

Interapy werkt conform de wetten en regels die door de Landelijke Inspectie voor de Gezondheidszorg zijn vastgesteld. Dit zijn de richtlijnen waaraan alle professionele hulpaanbieders dienen te voldoen. Interapy hanteert daar bovenop nog haar eigen kwaliteitsrichtlijnen. Het geheel is geformuleerd in een aantal cliëntenrechten. Deze gelden voor alle mensen die in behandeling zijn bij Interapy.

Wettelijke richtlijnen

De cliëntenrechten van Interapy zijn getoetst aan de volgende wettelijke richtlijnen: De WPR (Wet Persoonsregistratie), de WKCZ (Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector of de Klachtwet), de WGBO (Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst) en de ZVW (Zorgverzekeringswet).

Uitwerking en toelichting

Hieronder volgen de concrete cliëntenrechten zoals Interapy die hanteert:

1. Recht op een behandeling en een duidelijk behandelplan
2. Inzage dossier
3. Privacy

Ad 1. Recht op een behandeling en een duidelijk behandelplan

U heeft recht op behandeling. Dit wil echter niet zeggen dat u altijd in behandeling kunt (de behandeling via internet moet geschikt zijn voor u en uw problematiek). Als u in behandeling komt dan:

- Heeft u recht op een vertrouwensrelatie met uw psycholoog, waarbinnen deze u met respect behandelt en serieus neemt.
- Kunt u aanspraak maken op voldoende aandacht (lees regelmatig contact via internet) van hulpverleners,
- Kunt u aandringen op een andere hulpverlener, als u geen vertrouwen heeft in uw huidige hulpverlener,
- Hebben minderjarigen vanaf 16 jaar en volwassenen het recht om in principe volledig zelf over de behandeling te beslissen (men heeft uw toestemming nodig alvorens u wordt behandeld). Daarom is het noodzakelijk dat u voorafgaand aan de behandeling het Informed Consent opstuurt naar Interapy.
- Moet de psycholoog antwoord geven op al uw vragen,
- Heeft u het recht (overigens vaak op eigen kosten) een tweede psycholoog om advies te vragen (second opinion).
- Kunt u om overplaatsing naar een andere instelling verzoeken.
- Mag uw behandelend psycholoog geen seksuele relatie met u aangaan. Ook niet als u het initiatief neemt.
- Heeft u het recht op uw eigen geloof of levensovertuiging en de uitoefening daarvan.

- Mag uw behandelend psycholoog geen vis-à-vis contact met u hebben tijdens de behandeling. Ook na afloop van de behandeling is een psycholoog hierin terughoudend.

Belangrijk als u in behandeling komt, is dat u weet dat Interapy geprotocolleerde, psychologische behandelingen via het internet biedt. Dit betekent dat iedere cliënt dezelfde stappen en de informatieve teksten (psycho-educatie) doorloopt. De stappen van de behandelingen zijn samengesteld naar aanleiding van wetenschappelijk onderzoek naar de meest effectieve interventies die gebruikt worden in de behandeling van diverse stoornissen. Op de website <http://www.interapy.nl> kunt u meer informatie lezen over de inhoud en opbouw van de behandelingen.

De behandelaars van Interapy werken volgens de richtlijnen van het Nederlands Instituut voor Psychologen (NIP). Interapy heeft een klachtenprocedure. Deze regels en procedure kunt u vinden op de website (<http://www.interapy.nl>).

Ad 2. Inzage dossier.

U hebt zonder meer recht uw gegevens (dossier) in te zien. In het dossier worden gegevens vastgelegd zoals resultaten van de vragenlijsten, de rapportages, de door u geschreven teksten en de reacties van de psycholoog, etc. Werkaantekeningen kunnen door de psycholoog wel worden verwijderd. U heeft het recht aantoonbare fouten in uw dossier te corrigeren en het dossier aan te vullen met uw mening. De verantwoordelijke hulpverlener kan als eis stellen dat het dossier onder toezicht wordt ingezien als hij dat wenselijk acht.

U heeft recht op geheimhouding van uw gegevens. Mensen die niet direct bij uw behandeling betrokken zijn, mogen uw dossier niet inzien. Niemand mag uw dossier inzien zonder uw toestemming, behalve de Inspectie voor de GGz en bevoegde instanties voor controle van het kwaliteitsmanagement systeem. Deze mogen voor zover nodig uw dossier inzien. Door het sturen van een schriftelijk ondertekend verzoek kunt u aangeven geen toestemming te verlenen voor het inzien van uw dossier door bevoegde instanties voor controle van het kwaliteitsmanagementsysteem. Na 15 jaar mogen dossiers vernietigd worden maar zolang de dossiers bestaan mag u ze inzien.

Ad 3. Privacy

Op de informatiepagina's van Interapy (<http://www.interapy.nl>) kunt u het privacystatement van Interapy vinden. Hierin staan uw rechten en staat hoe met uw gegevens wordt omgegaan. Lees het, zodat u weet wat uw rechten zijn.

Er mag zonder uw toestemming geen mondelinge informatie over u worden doorgespeeld aan andere instellingen of mensen, ook in geval van nazorg. U kunt uw toestemming geven middels het ondertekenen van een verklaring. Uw gegevens zijn beschermd door de geheimhoudingsplicht die uw hulpverlener heeft.

Familieleden en/of contactpersonen hebben alleen recht op informatie en overleg over de behandeling als u daarmee instemt. U kunt dan deze personen (gedeelten) van de behandeling laten lezen.

2. Klachtenprocedure

Een klacht is een uiting van ongenoegen en gaat om zaken die volgens u anders hadden moeten of kunnen verlopen en waarin u zich geschaad voelt in uw cliëntenrechten. In de meeste gevallen heeft het zin om uw klacht met uw psycholoog te bespreken en te proberen of u samen tot een oplossing kunt komen.

U kunt een klacht ook schriftelijk kenbaar maken aan de directie van Interapy:

Interapy Directie
Postbus 3884
1001 AR Amsterdam

Klachtencommissie

U heeft daarnaast te allen tijd het recht om uw klacht in te dienen bij een onafhankelijke klachtencommissie. Elke professionele hulpinstelling heeft deze. In deze commissie hebben onder andere medisch juristen zitting. De klachtencommissie werkt volgens een klachtenreglement dat na te lezen is op <http://www.interapy.nl>.