

RECHTEN EN KLACHTENPROCEDURE CLIENTEN

Clëntenrechten

TERHEYNE werkt conform de regels en wetten die door de Landelijke Inspectie voor de Gezondheidszorg zijn vastgesteld. Dit zijn de richtlijnen waaraan alle professionele hulpaanbieders dienen te voldoen.

Wettelijke richtlijnen

TERHEYNE houdt zich aan de volgende wettelijke richtlijnen: richtlijnen KNMG voor on line contact tussen specialist en patiënt, WGBO, AWBZ, WKCZ en de WPR.

1. Recht op een overzichtelijke behandeling.

U heeft recht op behandeling. Dit wil echter niet zeggen dat de behandeling gegeven door TERHEYNE zonder meer geschikt is voor u. Indien na de intake blijkt dat u aan een behandeling kunt deelnemen dan gelden hierbij de volgende regels:

- U heeft recht op een vertrouwensrelatie met uw behandelaar; deze dient u met respect te behandelen en uw problemen serieus te nemen.
- U kunt aanspraak maken op voldoende aandacht.
- U kunt aandringen op een andere hulpverlener, indien u geen vertrouwen heeft in uw huidige hulpverlener.
- Een behandelaar mag geen seksuele relatie aangaan met u. Ook niet als u het initiatief neemt.

TERHEYNE werkt zoveel mogelijk volgens een vast protocol. Iedere cliënt doorloopt ongeveer dezelfde stappen. De inhoud van de behandeling is afgestemd op de meest recente wetenschappelijke inzichten bij chronische pijnproblematiek en stress.

De behandelaars van TERHEYNE werken volgens de richtlijnen van het Nederlands Instituut voor Psychologen (NIP).

Voorwaarden voor een behandeling via TERHEYNE zijn onder meer:

- Wij behandelen indien u 18 jaar of ouder bent.
- Wij behandelen alleen indien u de Nederlandse taal voldoende beheerst.
- Wij behandelen alleen indien uw problemen niet te ernstig en complex zijn.
- Wij behandelen alleen psychische problemen samenhangend met lichamelijke klachten (zoals pijn- en vermoeidheid).

2. Recht op inzage in het dossier

U heeft het recht uw gegevens (dossier) in te zien.

Welke gegevens bewaart TERHEYNE?

De dossiergegevens vertellen iets over een persoon die bij TERHEYNE in behandeling is. Hierbij gaat het om:

- a. personalia,
- b. financiële- en administratieve gegevens,
- c. (para)medische- en psychologische gegevens.

Deze gegevens zijn noodzakelijk voor een goede behandeling.

Wie hebben toegang tot de gegevens?

Alleen direct bij de behandeling betrokken personen hebben toegang tot de behandelingsinformatie

- a. de cliënt zelf,
- b. de supervisor of diens waarnemer,
- c. de intake-coördinator of diens waarnemer,
- d. de behandelaar of diens waarnemer.

In het dossier worden gegevens vastgelegd zoals resultaten van de vragenlijsten, de rapportage, de door u geschreven teksten en de reacties van de behandelaar, etc. Werkaantekeningen maken geen deel uit van het dossier en kunnen door de behandelaar worden verwijderd. U heeft het recht aantoonbare fouten in uw dossier te corrigeren en het dossier aan te vullen met uw mening. Ook heeft u het recht om informatie te laten verwijderen. Dat geldt niet voor de gegevens die voor administratieve doeleinden van belang zijn of voor de informatie die tussen cliënt en behandelaar tijdens de behandeling wordt uitgewisseld. De verantwoordelijke hulpverlener kan als eis stellen dat het dossier onder toezicht wordt ingezien als hij/zij 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. Deze mag uw dossier wel inzien, maar vraagt normaliter eerst om toestemming.

De bewaartermijn voor dossiers is 10 jaar.

3. Privacy

Hieronder kunt u het privacy reglement lezen van TERHEYNE. Hierin staan uw rechten en staat hoe met uw gegevens wordt omgegaan. Lees het, zodat u weet wat uw rechten zijn.

De behandeling bij TERHEYNE is anoniem. 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.

Administratieve informatie over een behandeling wordt door TERHEYNE opgeslagen en staat ter beschikking aan de partijen die daar -om redenen van betaling en controle - recht op hebben.

De elektronische informatie tussen cliënt en behandelaar is -via de beveiligde website - versleuteld. In alle andere communicatie - bijvoorbeeld die tussen betrokken instanties, waaronder huisarts, bedrijfsarts, verzekering, instelling voor GGZ/revalidatie - wordt de cliënt

aangeduid met een ID nummer. Namen en inlogcodes, nummers worden door TERHEYNE in gescheiden bestanden bewaard.

Ondanks het feit dat TERHEYNE voor de verwerking van persoonsgegevens via internet alle mogelijke beveiligingsmaatregelen heeft genomen en zal nemen, zijn aan de verwerking van persoonsgegevens risico's verbonden die inherent zijn aan het gebruik van internet in het maatschappelijk verkeer.

Er wordt geen informatie over een behandeling aan derden verstrekt. Uitgezonderd zijn een wettelijke plicht en opgave door de cliënt. Met de modernste middelen beveiligt TERHEYNE de communicatie via internet en wordt de vertrouwelijkheid tussen cliënt en behandelaar gewaarborgd.

De werkwijze van TERHEYNE volgt de bepalingen van de Wet Bescherming Persoonsgegevens als bedoeld in artikel 51 van de Wet. Persoonsgegevens worden alleen gebruikt voor het doel waarvoor ze zijn verstrekt.

Voor meer informatie over privacy en rechten, kunt u het privacyreglement van TERHEYNE [hier](#) downloaden.

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 klachten met uw behandelaar 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 TERHEYNE:

TERHEYNE
t.a.v. de directie
Volksparkeingel 45
7513 CR ENSCHEDE

U heeft daarnaast het recht om uw klacht in te dienen bij een onafhankelijke klachtencommissie, indien uw behandelaar of de directie niet binnen redelijke termijn of niet naar tevredenheid op de klacht reageert. Elke professionele hulpinstelling heeft een klachtencommissie. In deze klachten commissie heeft onder andere een jurist zitting. De klachtencommissie werkt volgens een klachtenreglement dat u [hier](#) kunt downloaden. U kunt uw klacht richten aan klachtencommissie@terheyne.nl