

P R A K T I S C H E
I N F O R M A T I E



De Hoofdlijn

Praktijk voor psychotherapie en psychiatrie

specialistische hulp

kleinschalig

dichtbij

De Hoofdlijn *De menselijke maat in hulpverlening*

Doorverwijzing

Als u bent doorverwezen naar De Hoofdlijn, meestal door uw huisarts, is er sprake van klachten van psychische aard.

Uw verwijzer geeft aan dat u daarvoor hulp kunt zoeken bij een specialistische instelling voor geestelijke gezondheidszorg.

In deze brochure geven wij u enige inzage in de verschillende aspecten van de doorverwijzing en de behandeling van uw klachten:

- ▶ hoe wordt doorverwezen
- ▶ aanmelding bij De Hoofdlijn
- ▶ intake en onderzoek
- ▶ hoe zit het met uw privacy
- ▶ hoe wordt een diagnose-behandel combinatie (DBC) gevormd
- ▶ wat zijn de kosten
- ▶ wat verwachten wij van u
- ▶ tevredenheidsonderzoek en klachten.



De Hoofdlijn

De menselijke maat in hulpverlening

Aanmelding

Uw aanmelding vindt plaats via onze website dehoofdlijn.nl. Een geldige verwijsbrief van de huisarts is nodig, anders is intake niet mogelijk.

In de verwijsbrief moet duidelijk vermeld staan dat het een verwijzing betreft voor **psychiatrische hulp** of **De Hoofdlijn**.

Beschikt u niet over internet, neem dan contact op met de office manager.

De Hoofdlijn behandelt uitsluitend volwassenen (18-65 jaar).

Website

Op de website dehoofdlijn.nl vindt u de nodige informatie over aanmelding, behandel mogelijkheden, kosten en dergelijke. U kunt voor meer informatie en hulp bij aanmelding altijd een beroep doen op de office managers.

Specialistische GGZ, geestelijke gezondheidszorg

De geestelijke gezondheidszorg (GGZ) is een verzamelnaam voor de zorg voor mensen met psychische klachten.

Onder specialistische GGZ wordt verstaan de diagnostiek en behandeling van complexe klachten en stoornissen.

Het gaat dan om zorg, die wordt gegeven onder verantwoordelijkheid van een psychiater als medisch specialist. Daarbij zijn ook betrokken gespecialiseerde hulpverleners, zoals psychotherapeuten, klinisch psychologen, gezondheidszorg psychologen en sociaal psychiatrisch verpleegkundigen.

Intake en onderzoek

U krijgt na aanmelding bericht over een telefonisch intakegesprek. Tijdens dat gesprek wordt de reden van aanmelding besproken en beoordeeld of uw verwijzing passend is. Zo ja, dan wordt een uitgebreide intake-afspraken op locatie gemaakt, doorgaans enkele weken later. Tegelijk wordt via e-mail een vragenlijst (OO, ook wel ROM genoemd) aan u toegestuurd. De vragenlijst wordt later nogmaals aan u voorgelegd. Op deze wijze wordt inzicht verkregen in de effectiviteit van de behandeling. Tijdens de eerste gesprekken wordt geprobeerd inzicht te krijgen in de achtergronden van uw klachten. We noemen dit de fase van intake en onderzoek.

Diagnose

In de eerste gesprekken willen we samen met u bepalen wat er met u aan de hand is (de beschrijving van de diagnose) en welke behandeling het beste aansluit (de therapie). In het intakeproces wordt een groot aantal vragen doorgenomen. U spreekt ook altijd met de medisch specialist, de psychiater, die met u de medische aspecten doorneemt en het eventueel gebruik van medicijnen bespreekt.

Behandeling volgens een plan (BHP)

De Hoofdlijn werkt met een multidisciplinair team. Na de intake wordt met meerdere hulpverleners en vanuit verschillende invalshoeken overlegd over de diagnose en de vervolgstappen. Dan volgt een adviesgesprek, waarin met u een mogelijk vervolg wordt besproken.

Als een behandeling wordt geadviseerd, dan wordt een behandelplan (BHP) opgesteld. De WGBO (Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst) schrijft voor dat een dergelijk behandelplan wordt gemaakt.

Daarin staan een diagnose en de doelen die worden gesteld om uw klachten te doen verminderen. Het gaat meestal om een aantal gesprekken, individueel of in een groep, eventueel het instellen van medicatie. Een kopie van het behandelplan, mede door u ondertekend, wordt in overleg met u, verzonden aan uw verwijzer. Kans bestaat dat in het adviesgesprek blijkt dat een behandeling elders beter is, dan wordt in overleg met u gezocht naar een adequate verwijzingsmogelijkheid.

Kosten

De kosten voor intake, diagnose en behandeling bij De Hoofdlijn worden vergoed vanuit de basis zorgverzekering.

De kosten van de GGZ zijn hoog. Dit komt vooral omdat gesprekken en overleg veel tijd vergen van hooggekwalificeerd personeel. De intake en diagnostiek houden in dat enkele gesprekken met u 'face to face' en 'ear to ear' worden gevoerd, maar daarnaast is ook tijd nodig voor het beoordelen van ingevulde formulieren, het opstellen van verslagen van de intake, een psychiatrisch onderzoek, analyse en reflectie op de gevoerde gesprekken, overleg in de intakevergadering met andere hulpverleners, het samenstellen van een behandelplan en het overleg (eventueel) met en het informeren van de verwijzer. Een voorbereiding kost gemiddeld 6 tot 8 uur.

De NZA (Nederlandse Zorg Autoriteit) heeft voor de specialistische GGZ vergoedingen vastgesteld, die zijn gebaseerd op een gemiddelde behandelduur en op zogenaamde DBCs, dat zijn diagnose behandelcombinaties. De declaratie gaat naar uw verzekeraar. Soms zal uw verzekeraar u hierover informeren.

Eigen risico

Houdt u rekening met het wettelijk verplichte eigen risico. Dat geldt voor alle medische kosten die u in een kalenderjaar maakt, niet specifiek voor de GGZ.

Als u niet tijdig afzegt...

Afspraken kunnen tot 24 uur van tevoren - per telefoon of email - worden afgezegd bij het secretariaat.

Als u niet tijdig afzegt is dat een 'no show'.

Dat betekent dat wij u het standaard NZA-tarief van € 50,- in rekening kunnen brengen. Dit bedrag wordt niet door uw zorgverzekeraar vergoed.

Verzekeraars, wachtlijst

Enkele verzekeraars werken met budgetten. Dit betekent dat De Hoofdlijn u misschien niet direct kan helpen. U kunt contact opnemen om te weten of voor uw verzekeraar een wachtlijst geldt.

Privacy

Uw gegevens en alle zaken, die in de spreekkamer met uw behandelaar worden besproken, zijn vertrouwelijk en vallen onder het medisch beroepsgeheim. Buiten uw medeweten worden geen gegevens verstrekt aan derden. Uw verzekeraar verplicht ons om administratieve gegevens te verstrekken (a) in het kader van de declaratie en (b) geanonimiseerde gegevens over de ROM metingen aan de onafhankelijke Stichting Benchmark GGZ. Als u hierover vragen hebt, bespreekt u die dan met uw behandelaar.

Klanten tevredenheidsonderzoek

U kunt aan het eind van de behandeling vragen toegestuurd krijgen over uw tevredenheid en ervaringen met De Hoofdlijn. Dit wordt geadviseerd door uw verzekeraar. Gegevens zijn anoniem en het staat u vrij hieraan al of niet deel te nemen.



Klachtenregeling

Wij doen ons best om zorg van goede kwaliteit te leveren en streven naar duidelijke informatie en goede communicatie met onze cliënten. Dat neemt niet weg dat er soms toch iets mis kan gaan en u teleurgesteld bent of niet tevreden.

Als dat het geval is kunt u het beste hierover contact opnemen met de hulpverlener in kwestie. Wellicht was er sprake van een misverstand, tegenstrijdige verwachtingen of onvoldoende communicatie en kan uw onvrede in een gesprek worden weggenomen. Misschien is er iets fout gegaan zonder dat wij ons er van bewust waren en dan horen wij dat graag van u.

Als u er in een gesprek niet uitkomt en uw onvrede blijft bestaan dan kunt u zich wenden tot de teampsychiater of tot de klachtenfunctionaris. Volgens wettelijk voorschrift heeft De Hoofdlijn een Klachtenreglement. De office manager van de locatie kan u hierover nader informeren.

De Hoofdlijn is een erkende specialistische instelling in de geestelijke gezondheidszorg. Op 4 locaties in Noord Holland bieden wij hulp bij psychische klachten.

De Hoofdlijn Haarlem

Kenaupark 28, 2011 MT Haarlem

t 023 53 11 200 **f** 023 525 95 26

e haarlem@dehoofdlijn.nl

De Hoofdlijn IJmond

Kalverstraat 3, 1971 BS IJmuiden

t 0255 561 999 **f** 0255 518 450

e ijmond@dehoofdlijn.nl

De Hoofdlijn Castricum

Anna Paulownastraat 16, 1901 BV Castricum

t 0251 65 70 07 **f** 0251 670 444

e castricum@dehoofdlijn.nl

De Hoofdlijn Amsterdam

Bloemgracht 90, 1015 TM Amsterdam

t 020 421 04 73 **f** 020 423 43 04

e amsterdam@dehoofdlijn.nl

www.dehoofdlijn.nl

De Hoofdlijn *De menselijke maat in hulpverlening*