

## **Wegblijftarief bij het niet verschijnen op afspraken**

Geachte heer, mevrouw,

Voor het slagen van uw behandeling is het belangrijk dat er continuïteit in de afspraken zit. Praktijk InTeam hecht daarom grote waarde aan het nakomen van behandelafspraken die we met patiënten maken. Met deze brief informeren wij u over ons beleid bij afzeggen van afspraken en/ of het niet verschijnen op een afspraak.

### **Als u niet kunt komen, zeg dan op tijd uw afspraak af**

Het kan natuurlijk altijd voorkomen dat u verhinderd bent voor een afspraak. Wij vragen u om uw afspraak dan minimaal 24 uur van tevoren af te zeggen of te wijzigen. Tot 24 uur van tevoren kan dit zonder dat hier kosten aan verbonden zijn. Dit geldt voor een individuele afspraak bij een behandelaar, een groepsessie of een geplande telefonische afspraak.

Bij afspraken die niet tijdig worden afgezegd of niet worden nagekomen, brengen wij een wegblijftarief in rekening. Wij delen samen de kosten die dit met zich meebrengt. Het tarief bedraagt € 75,- bij een individueel contact en €37,50 bij een telefonische afspraak of bij een groepscontact. Het wegblijftarief wordt niet vergoed door uw verzekeraar.

### **Per telefoon of e-mail**

Het maken, afzeggen of wijzigen van een afspraak kan telefonisch, of bij ons aan de balie. U kunt hiervoor contact opnemen met ons secretariaat via T [070-2051031](tel:070-2051031)

Afspraken afzeggen kan ook per e-mail: [secretariaat@praktijkinteam.nl](mailto:secretariaat@praktijkinteam.nl)

Dit kan ook in het weekend. Vergeet in de mail niet uw naam, geboortedatum, uw behandelaar en de dag en tijdstip van de afspraak te vermelden. Het is via een mail niet mogelijk om een afspraak te wijzigen.

### **Wat als wij de afspraken genoodzaakt zijn af te zeggen**

Het is uiteraard ook mogelijk dat wij door bepaalde omstandigheden genoodzaakt zijn de afspraak met u af te zeggen. Wij bieden u dan een alternatief. Dit kan zijn een gesprek met een andere behandelaar of mogelijk een telefonisch contact met een andere behandelaar of een medewerker van de baliedienst. De keuze is aan u of u daar gebruik van wilt maken of dat u liever op een nieuwe afspraak met uw eigen behandelaar wilt wachten.

### **Belang van de patiënt**

De behandeling heeft het meeste resultaat als er continuïteit in de afspraken zit. Als dit niet het geval is, dan weten we dat de behandeling minder goed aanslaat. Daarnaast is het zo dat de wachtende patiënten sneller geholpen kunnen worden. De verantwoordelijkheid voor het nakomen van de gemaakte afspraken is onderdeel van het behandel- en herstelproces. Daarnaast blijft de tijd, die voor u gereserveerd is (dan wel de stoel bij een groepsafspraak), onbenut.

### **Onterechte factuur**

Onze regels zijn strikt. Uiteraard lukt het soms door ziekte niet om minimaal 24 uur van tevoren af te zeggen. Helaas zijn wij dan toch genoodzaakt om een deel van de kosten bij u in rekening te



brengen. Alleen indien u van mening bent dat de nota onterecht is, bijvoorbeeld omdat u de afspraak wel op tijd heeft afgezegd of omdat u vindt dat er sprake was van een noodsituatie, kunt u bezwaar maken. Het is lastig om aan te geven wat wij zien als een noodsituatie, vandaar dat wij alle bezwaren uitgebreid toetsen. Voor het toetsen is een team aangesteld voorpraktijk InTeam om het beleid eenduidig uit te voeren. Het is niet gewenst om vragen of bezwaren over een nota van het wegblijftarief te bespreken met uw behandelaar.

Enkele voorbeelden: ziek zijn, lekke band, pech met auto, file, werk enzovoort kunnen wij niet als een reden voor niet of te laat afzeggen van een afspraak accepteren.

Enkele voorbeelden wat wij wel zien als noodsituatie: u bent plotseling opgenomen, betrokken bij een aanrijding of een overlijden van een familielid in de eerste lijn, dit zien wij als reden om de nota te crediteren.

Uiteraard proberen wij te voorkomen dat er onterecht nota's aan u worden verstuurd. Mocht dit onverhoopt toch gebeuren dan staat er op de nota van praktijk InTeam een telefoonnummer of e-mail adres waar u uw bezwaar kenbaar kunt maken. Praktijk InTeam legt dit bezwaar voor aan het toetsingsteam van Praktijk InTeam. Indien het bezwaar gegrond is, zal Praktijk inTeam de nota laten vervallen. Wanneer dit niet het geval is ontvangt u van Praktijk inTeam een gehandhaafde nota met hierop de reden waarom uw bezwaar is afgewezen. Bent u dan nog van mening dat u in uw recht staat, dan kunt u nogmaals in bezwaar gaan bij Praktijk InTeam. Indien u dan opnieuw een afwijzing ontvangt, is dit een definitieve afwijzing. Alles wordt zorgvuldig getoetst aan het vastgestelde beleid en na tweemaal een afwijzing op het bezwaar via Praktijk InTeam dienen wij het bezwaar als afgehandeld te beschouwen.

### **Behandelpauze of uitschrijving**

Het niet nakomen van afspraken kan nadelige gevolgen hebben voor de duur en het resultaat van uw behandeling. Daarom is volledige inzet gevraagd om uw behandeling succesvol te laten zijn. Indien u in een periode van drie maanden twee keer een afspraak niet nakomt gaan wij met u in gesprek over de voortgang van uw behandeling en eventueel inzetten van een behandelpauze. Dit staat los van de verplichting om de factuur met het wegblijftarief te betalen. Ook bij her-aanmelding blijven de eventueel niet betaalde facturen bij ons openstaan en zal er eerst een gesprek met u plaatsvinden.

Met vriendelijke groet,  
Directie Praktijk InTeam

