



PuntP

Onze eerste kennismaking

INFORMATIE VOOR CLIËNTEN

Onderdeel van Arkin

Welkom bij PuntP. U bent via uw huisarts of een andere hulpverlener naar PuntP verwezen en binnenkort hebt u uw eerste afspraak. In de brief die u hebt ontvangen, staat wanneer die afspraak is en waar u moet zijn. In deze folder leest u wat u dan kunt verwachten.

Uw voorbereiding Het is belangrijk dat u zich goed voorbereidt op het eerste gesprek. Denk alvast na wat uw belangrijkste klachten zijn en of u zelf ideeën hebt over de behandeling daarvan. Dit maakt het gesprek voor u eenvoudiger. U moet verschillende documenten meenemen als u voor het eerst bij PuntP komt:

- bewijs van inschrijving van uw ziektekostenverzekering (pasje of polis)
- geldig identiteitsbewijs (paspoort, identiteitskaart, rijbewijs of vreemdelingendocument).
- Informatie over eerdere behandelingen, die u heeft gehad en over medicijnen die u nu misschien gebruikt. *Heeft u deze gegevens niet, dan vragen wij deze op bij uw huisarts.*

Uw eerste gesprek Dit gesprek noemen wij een onderzoeksgesprek en dit heeft een oriënterend karakter. U geeft aan wat uw hulpvraag is en onze behandelaar vertelt wat PuntP u kan bieden. Speelt er een specifiek medisch probleem of is er een vraag rondom medicatie, dan is mogelijk een aanvullend gesprek met een psychiater noodzakelijk.

Stap voor stap

- U meldt zich aan bij de receptie.
- U voert een gesprek van ongeveer drie kwartier met de psycholoog of psychiater.
- U voert een adviesgesprek met een psycholoog of psychiater, over uw behandeling. Als er geen passende behandeling binnen PuntP mogelijk is, verwijzen wij u naar een andere afdeling of organisatie; of we verwijzen u terug naar de huisarts.
- U krijgt zo snel mogelijk een oproep voor behandeling.

De stappen van onderzoek tot behandeling worden uitvoerig beschreven in onze folders over de verschillende aandoeningen. U vindt deze folders ook op de website van PuntP.

Onderzoek en advies De eerste afspraak bij PuntP staat in het teken van onderzoek (diagnostiek). Wij kijken wat uw klachten zijn en wat u zou willen bereiken met uw behandeling. Het onderzoek wordt afgesloten met een adviesgesprek. De hulpverlener baseert het advies op uw klachten, uw hulpvraag en zijn/haar professionele inzicht. Hij/zij vertelt welke behandelingen er mogelijk zijn en wat die behandelingen inhouden. Samen met u wordt besloten welke behandeling u gaat volgen. U krijgt zo snel mogelijk een oproep om daarmee te beginnen.

De behandeling wordt in de regel niet gedaan door de hulpverlener die het onderzoek doet. Hij/zij blijft wel uw contactpersoon tot de behandeling begint.

Aanvullend onderzoek Soms is het niet mogelijk om na het eerste onderzoek een definitief advies te geven over de juiste behandeling. Er is dan aanvullend onderzoek nodig. Dat kan op verschillende manieren, afhankelijk van uw klachten en uw situatie. Vaak vindt nog een gesprek met een psychiater plaats in verband met een vraag over medicijngebruik. Soms wordt een lichamelijk onderzoek geadviseerd. Een aanvullend onderzoek vindt zo snel mogelijk na het eerste gesprek plaats. Na het aanvullend onderzoek volgt opnieuw een gesprek met de behandelaar. Het kan ook voorkomen dat na het (aanvullende) onderzoek blijkt dat PuntP voor uw problemen niet de juiste behandeling heeft. U wordt dan doorverwezen naar een andere instelling of terug naar uw huisarts.

Informereren huisarts Het is gebruikelijk om de verwijzer (meestal de huisarts) kort te informeren over de behandeling. De verwijzer krijgt van ons een brief na de intake zodat hij weet hoe de behandeling er uit gaat zien en na afloop van de behandeling berichten wij de huisarts over het resultaat van de behandeling. Wanneer u het er niet mee eens bent dat wij deze brieven versturen kunt u dat aangeven bij uw behandelaar. We sturen de brieven dan niet.

Naastbetrokkenen en uw behandeling Wij vinden het belangrijk dat naastbetrokkenen (familie of vriend/ vriendin) bij uw behandeling worden betrokken. Wij adviseren u iemand mee te nemen naar een eerste gesprek. Later in de behandeling kunt u ook een partner of andere naasten bij uw behandeling betrekken. Bij problemen of klachten kunnen familieleden en vrienden terecht bij de Familie Vertrouwenspersonen. Hebben uw partner, familie of andere naastbetrokkene behoefte aan informatie over psychische problemen in het algemeen en over uw probleem

in het bijzonder? Op onze website (www.puntp.nl) vindt u uitgebreide informatie. U kunt daar ook de brochure Wegwijzer voor naastbetrokkenen inzien. Heeft u geen internet en wilt u genoemde brochures ontvangen, vraag dan s.v.p. bij de receptie van de behandelafdeling om een printje.

Helpt de behandeling? Wij willen graag weten of uw behandeling helpt. Daarom vragen wij een e-mailadres van u voordat de behandeling begint. U ontvangt dan inloggegevens om thuis alvast een digitale vragenlijst in te vullen. Heeft u daartoe niet de mogelijkheid, dan kunt u dit ook op één van onze locaties doen. Komt u in dat geval een kwartier eerder voor uw afspraak. Iedere drie maanden vragen wij u opnieuw de vragenlijst(en) in te vullen. De behandelaar bespreekt de uitkomsten van de vragenlijst(en) met u tijdens de behandeling, om samen te kijken of we op de goede weg zijn en om te meten of uw behandeling helpt.

Deze methode noemen we ROM: Routine Outcome Monitoring. U helpt ons door de vragenlijst in te vullen. De anonieme gegevens worden beheerd door SBC, een onafhankelijk bureau. U wordt mogelijk gebeld door ons callcenter om telefonisch de vragenlijst in te vullen als u dit nog niet heeft gedaan. Als u hieraan geen medewerking wilt of kunt verlenen, dan kunt u dit tijdens uw gesprek met de interviewer kenbaar maken.

Afspraken Voor administratieve vragen en voor het maken of wijzigen van onderzoeksgesprekken: Aanmelding en Advies: tel. (020) 590 4444. Behandelafspraken maakt en wijzigt u bij de locatie waar u in behandeling bent. Zie www.puntp.nl.

Als u een afspraak niet kunt nakomen wilt u ons dit dan zo spoedig mogelijk, uiterlijk 24 uur van te voren, laten weten? Als u een afspraak korter dan 24 uur van te voren afzegt of

niet afzegt, brengen wij de kosten van de behandeling bij u in rekening. Wij krijgen de verloren tijd namelijk niet vergoed van de zorgverzekeraar.

Bent u eerder bij PuntP in behandeling geweest? Bent u al eerder bij PuntP in behandeling geweest en wilt u opnieuw behandeld worden bij PuntP, neem dan contact op met uw huisarts voor een nieuwe verwijzing.

Medicijngebruik en uw behandeling Voor uw veiligheid kan PuntP gegevens over uw medicijngebruik opvragen bij uw huisarts of apotheek als dat voor uw behandeling noodzakelijk is. Ook zal na uw behandeling het (eventuele) bij PuntP bekende overzicht van uw medicijngebruik in het kader van verdere behandeling verstrekt worden aan huisarts, apotheek en vervolghandelaar. Indien u hiertegen bezwaar heeft kunt u dit met uw behandelaar bespreken.

Vergoeding van behandeling Indien u verzekerd bent, worden de gesprekken tijdens de onderzoeksfase en de behandeling vergoed. Zie onze website: puntp.nl/overons/kosten, waaronder de regeling van het eigen risico. De intake- en behandelingskosten vallen onder het eigen risico.

Medezeggenschap U kunt meedenken en meepraten over allerlei onderwerpen die u aangaan. Dit kan via de Cliëntenraad van Arkin. Voor meer informatie over de Cliëntenraad: tel. (020) 590 4454 of www.clientenraadarkin.nl.

Rechten en plichten Voor de (samenwerking tussen) cliënten en medewerkers van PuntP bestaan richtlijnen. Het gaat om rechten maar ook om plichten. Deze zijn be-

schreven in onze folder 'Rechten en plichten' die u op de site puntp.nl vindt.

Signalen en klachten Wij horen graag wat u opvalt. Met uw informatie kunnen wij de zorg verbeteren. Er is ook een klachtenregeling. Op de site treft u meer informatie en een folder aan. U kunt ook mailen naar kwaliteit@puntp.nl

Meer weten? Voor vragen kunt u natuurlijk ook terecht bij uw behandelaar. Kijk op onze website: www.puntp.nl.

Cliëntenraad Arkin: (020) 590 4454

Patiëntenvertrouwenspersoon: 0900 - 444 8888

Klachtencommissie:

Postbus 74077, 1070 BB Amsterdam,
(020) 788 5140, klachtencie@ggzba.nl.

Mei 2014

Wat is PuntP PuntP is onderdeel van Arkin, een grote organisatie voor geestelijke gezondheidszorg en verslavingszorg. PuntP behandelt kinderen, jongeren en volwassenen met complexe psychische klachten op het gebied van angst-, bipolaire stoornis en depressie. Wij verlenen zorg op maat, eventueel in combinatie met verslavingszorg en andere specialismen van Arkin. Wij beschouwen onze cliënten als volwaardige gesprekspartners. Wij stellen de cliënt in staat beter richting aan zijn eigen leven te geven. Welke behandeling het meest geschikt is, wordt samen met u bepaald. Ook tijdens de behandeling houdt u zoveel mogelijk de regie. Zo werken wij samen aan de oplossing van uw probleem en helpen wij u verder.

Bij PuntP werken mensen met allerlei specialisaties zodat verschillende vormen van behandeling mogelijk zijn. Dit gebeurt vanuit locaties in Amsterdam. Wij bieden ook combinatiebehandeling: persoonlijke gesprekken gecombineerd met internet. U kunt dan werken aan verbetering van uw probleem op het moment dat u dat wilt.

Adressen en telefoonnummers van PuntP vindt u op de homepage van onze website:
www.puntp.nl, rechtsboven > locaties.



www.puntp.nl

PuntP behandelt op een directe en duidelijke wijze kinderen, jongeren en volwassen cliënten met enkel- en meervoudige psychische en psychiatrische problemen.