

BELANGRIJK BERICHT! Niet verschijnen op afspraak (No-show)

Geachte heer/mevrouw,

Voor het slagen van uw behandeling is het belangrijk dat er continuïteit in de afspraken zit. MTSR-GGZ hecht daarom grote waarde aan het nakomen van behandelafspraken die we met cliënten maken. Met deze brief informeren wij u over ons beleid bij het afzeggen van afspraken en/of het niet verschijnen op een afspraak (no-show).

No show beleid

Als MTSR streven wij naar een passende en verantwoorde zorg voor onze cliënten. Om deze zorg optimaal te kunnen realiseren is het belangrijk dat u tijdens de behandeling op tijd verschijnt bij geplande afspraken met uw behandelaar. We vinden het belangrijk u er op te wijzen dat het afzeggen van afspraken en no shows een negatieve invloed kunnen hebben op uw eigen gezondheidstoestand. Daarnaast wordt een no show gezien als verspilling van zorg, omdat de gereserveerde tijd van uw behandelaar niet optimaal gebruikt kan worden en u op deze manier geen gebruik maakt van de aangeboden behandeling ter bevordering van uw herstel.

Als organisatie doen wij er alles aan om het no show beleid kenbaar te maken bij onze cliënten. U dient akkoord te gaan met dit beleid om vervolgens bij ons in zorg te komen. Dit beleid wordt tijdens het eerste telefoongesprek met u besproken. In de uitnodigingsbrief die u ontvangt voor het eerste gesprek staat dit tevens vermeldt. Ook bespreekt uw behandelaar tijdens het adviesgesprek dit beleid met u. Daarnaast hangt dit beleid in de wachtkamer op ons nieuwsbord. Zonder de akkoordverklaring van de cliënt met de 'no show fee' kan de afspraak dus niet worden ingeboekt.

Wat doet u als u een afspraak wilt afzeggen?

Het kan gebeuren dat u verhinderd bent voor een afspraak. Tijdig afzeggen of een afspraak wijzigen betekent minimaal 48 uur voorafgaande aan de afspraak. Bijvoorbeeld: een afspraak op woensdag 10:00 uur kunt u zonder dat er kosten in rekening gebracht worden afzeggen tot 10:00 uur de maandag ervoor. Een afspraak die u maandag om 12:00 uur heeft, kunt u uiterlijk tot zaterdag 12:00 uur ervoor zonder extra kosten afzeggen. Wanneer u uw afspraak wilt afzeggen kunt u dat doen via telefoonnummer 046-4363800. Buiten openingstijden kunt u een voicemailbericht achterlaten. Wanneer u niet op tijd afbelt of niet op uw afspraak verschijnt, zijn wij genoodzaakt het no-show tarief in rekening te brengen per niet nagekomen afspraak.



Wat gebeurt er wanneer u niet tijdig afzegt?

Deze regeling van overheidswege (Nederlandse zorgautoriteit: NZA) houdt in dat als u niet tijdig afzegt voor een afspraak, **ongeacht de reden** daarvoor van u of uw kind, deze rekening niet vergoed wordt door uw verzekeraar en los staat van het eigen risico dat geïnd wordt door uw zorgverzekeraar. Uw verzekeraar betaalt namelijk alleen de contacten waarbij u daadwerkelijk aanwezig was. Ook MTSR kan en mag dit bedrag niet bij uw zorgverzekeraar in rekening brengen. Ook niet in het geval van ziekte of calamiteit. We zijn gerechtigd om zelf hiervoor een tarief in rekening brengen voor ingelaste tijd voor de betreffende cliënt als deze niet komt opdagen. *U moet deze factuur dus altijd zelf betalen.*

Gevolg van no show

Helaas achten wij deze strenge regels noodzakelijk, omdat het te vaak gebeurt dat cliënten hun afspraken niet nakomen of kort van tevoren verzetten. Wat betekent dat voor u:

- Als u verhinderd bent voor het nakomen van uw afspraak, dient u dat 48 uur van te voren aan ons door te geven.
- Bij uw afmelding zal u eerst gevraagd (telefonisch of per mail) worden om de afspraak middels beeldbellen te laten vervangen. Gaat u hiermee niet akkoord dan ontvangt u een factuur van € 90 euro als u een afspraak heeft met de psychiater, € 50 euro als het een afspraak met een (GZ) Psycholoog betreft en € 32,50 euro bij een telefonische afspraak.
- U dient dit bedrag **vóór de eerstvolgende behandeling** per bank te betalen. U kunt ook op de dag van de afspraak ook pinnen.
- Bij een betalingsachterstand is MTSR gerechtigd – tenzij de behandeling zich hiertegen verzet – verdere behandeling op te schorten totdat u aan de betalingsverplichting heeft voldaan.
- Na een no show krijgt u van ons een oproep om binnen 14 dagen contact op te nemen voor het maken van een nieuwe afspraak. Reageert u niet binnen 14 dagen, dan verwijzen wij u terug naar uw huisarts en schrijven wij u uit bij MTSR.
- Dit geldt ook voor uw **2^e no show**.
- Bij uw **3^e no show**, zijn we genoodzaakt uw dossier af te sluiten. Mocht u toch de behandeling toch willen voortzetten dan u kunt zich opnieuw aanmelden daarbij in acht nemend de gehanteerde wachttijd bij MTSR.



Voor het maken, afzeggen of wijzigen van een afspraak op werkdagen tussen 08.30 en 17.00 uur, kunt contact opnemen met ons secretariaat: telefonisch (046-4363800), per mail info@mtsr.nl maar natuurlijk ook bij ons aan de balie.

Vergeet in de mail niet uw naam, geboortedatum en de dag van de afspraak te vermelden. Als u twijfelt over de vergoeding of andere vragen heeft, neem gerust telefonisch contact op met MTSR-GGZ of mail naar info@mtsr.nl

Vriendelijke groet,

Joyce Zuidam
Bestuurder MTSR B.V