



## Afspraken bij hulpverlening door MEMPHYS

- Voor hulpverlening door MEMPHYS heeft u een verwijzing nodig van een huisarts of een beschikking van de gemeente.
- U dient een legitimatie- en indien nodig een verzekeringsbewijs te kunnen overleggen.
- Er wordt samen met u een begeleidings- en/of behandelingsplan opgesteld.
- Om een behandelings- of begeleidingstraject te kunnen uitvoeren kan het nodig zijn om informatie bij derden op te vragen. U geeft hier toestemming voor door het tekenen van het toestemmingsformulier.
- Ieder jaar vindt er met u een evaluatiegesprek plaats, waarvan een verslag wordt gemaakt. Indien nodig vindt dit vaker plaats.
- Een afspraak dient minimaal 48 uur van tevoren te worden afgezegd. Als afspraken binnen deze 48 uur worden afgezegd (ongeacht om welke reden) dan wordt de gereserveerde tijd wel in rekening gebracht.
- Wanneer u drie keer binnen een half jaar niet op een afspraak verschijnt, of als afspraken te vaak moeten worden verplaatst, wordt u uitgenodigd voor een stagnatiegesprek op het kantoor van MEMPHYS, dit kan afsluiting van het dossier tot gevolg hebben.
- Behandelingstrajecten worden vergoed door de zorgverzekeraar. Houdt u er rekening mee dat u jaarlijks uw eigen risico hiervoor moet betalen.
- Begeleidingstrajecten worden vergoed vanuit de WMO. Houdt u er rekening mee dat u maandelijks de wettelijke eigen bijdrage aan het CAK moet betalen.
- Mocht u na het sluiten van uw dossier nog vragen hebben dan kunt u contact opnemen met MEMPHYS.
- U hebt het recht uw dossier in te zien. U kunt hiervoor een schriftelijk verzoek indienen bij de administratie van MEMPHYS. Binnen twee weken krijgt u de mogelijkheid uw dossier op kantoor door te nemen.
- Medewerkers van MEMPHYS benaderen u met respect, hetzelfde verwachten wij van u.
- Bij klachten over de werkwijze van MEMPHYS wordt van u verwacht deze eerst kenbaar te maken bij uw behandelaar en/of begeleider. Indien u niet tevreden bent over het resultaat dan kunt u zich schriftelijk wenden tot de directie. Binnen twee weken wordt er contact met u opgenomen voor een persoonlijk gesprek. Daarnaast kunt u, na het bespreken met uw eigen behandelaar/begeleider, ook gebruik maken van het Klachtenportaal. Meer informatie kunt u vinden op onze website onder "klachtenreglement".