

Klachten

Onze medewerkers zijn goed opgeleid en deskundig. Ze zetten zich in hoogwaardige behandelingen. Toch kan het gebeuren dat je niet tevreden bent of een klacht hebt. Meestal kun je hierover praten met de medewerker die erbij betrokken is, en samen tot een oplossing komen. Als dat niet lukt, kun je je klacht voorleggen aan de manager, de directie of de klachtenfunctionaris van Emergis. Meer informatie hierover vind je in de folder 'Klacht? Samen zoeken naar een oplossing!'. Deze vind je op de website van Emergis: www.emergis.nl.

Hulp nodig?

Heb je problemen met het instellen van je wachtwoord of het inloggen in Minddistrict? Neem dan contact op met de **Helpdesk Digitale Zorg**. Je kunt hen op werkdagen tussen 08.00 en 18.00 uur bellen via 085 13 04 575. Je kunt ook chatten via helpdeskdigitalezorg.nl/emergis of een e-mail sturen naar info@helpdeskdigitalezorg.nl.

Welkom bij Enter

Een nieuwe manier om hulp te krijgen



© Emergis, mentale gezondheid en welzijn
Postbus 253, 4460 AR Goes
Oostmolenweg 101, 4481 PM Kloetinge
T 0113 26 70 00
F 0113 21 66 26
emergis@emergis.nl

www.emergis.nl

Een uitgave van de dienst communicatie
Oktober 2023



Enter is een nieuwe manier om bij Emergis hulp te krijgen. Het is bedacht om jou te helpen vanuit het gedachtegoed Positieve Gezondheid vooral digitaal en zonder je meteen een label op te plakken.

Enter bestaat uit twee delen. Eerst is er de Start @ctief-fase, waarin je jezelf voorbereidt op de behandeling. Daarna volgt de behandeling. We kijken naar wat jij nodig hebt en maken gebruik van digitale hulpmiddelen zoals EHealth en Virtual Reality. Ook de voor jou belangrijke mensen om je heen worden betrokken.

Wat is Start @ctief?

Start @ctief is een online programma. Je vindt dit programma op ons EHealthplatform Minddistrict. In Start @ctief krijg je informatie over Emergis en leggen we uit wat we van jou verwachten. Je gaat aan de slag met Start @ctiefmodules. Hierbij kijken we waar je als persoon staat, wat je zoekt, waar je ons bij nodig hebt en wat je van ons kunt verwachten. Dit doen we op basis van Positieve Gezondheid: we gaan uit van jouw krachten en wat jij belangrijk vindt. De door jou gegeven informatie in de Start @ctiefmodules zijn de leidraad voor het intakegesprek met de regiebehandelaar. Zo ben je goed voorbereid!

Hoe begin ik met Start @ctief?

Nadat de huisarts jou bij ons heeft aangemeld, ontvang je een mail met de inloggegevens van Minddistrict. Vanaf dat moment kun je beginnen met werken aan je herstel. Dit doe je door aan de slag te gaan met de dingen die jij belangrijk vindt of die volgens jou aandacht nodig hebben. Vragen kun je stellen aan de Start @ctief-coach via de chat in Minddistrict. De Start @ctief-coach stelt zich aan je voor in de module. Wanneer het minder goed met je gaat, neem je in deze fase nog contact op met je huisarts. Start @ctief is geen behandeling, alleen een goede voorbereiding hierop.

Je geeft zelf aan wie je wil betrekken bij de behandeling, zodat er iemand uit je omgeving weet welk traject je doorloopt. Zo begrijpen ze beter wat je meemaakt en kunnen ze je ook beter bijstaan met uitdagingen in de toekomst. Voor deze voor jou belangrijke mensen kunnen we ook een account in Minddistrict maken en kunnen zij modules volgen passend bij hun behoeften.

Behandeling

Bij Enter plaatsen we je niet in een hokje. We kijken naar hoe je op bepaalde situaties reageert en behandelen niet alleen je symptomen. We hebben aandacht voor je totale mentale gezondheid. Samen met jou en je naasten maken we een behandelplan. Hierin staan jouw doelen en hoe we die willen bereiken. We plannen na je intake direct een evaluatie van je behandeling. Zo weet je wat je kunt verwachten.

Behandelaars

Bij Enter heb je contact met verschillende behandelaars. Je hebt een regiebehandelaar, die de leiding heeft en je hebt een eerste aanspreekpunt. Zij werken met jou aan je doelen. Het kan zijn dat je bij een groepsbehandeling andere behandelaars ziet.

Afspraken tijdens de behandeling

Tijdens de behandeling heb je verschillende soorten afspraken. Eerst het intakegesprek. Een uitnodiging voor dit gesprek ontvang je ongeveer twee weken nadat je bent aangemeld. Het intakegesprek is in principe online met je regiebehandelaar. Daarna zijn er individuele gesprekken met je behandelaar en kun je behandelmodules volgen in Minddistrict. Ook kun je deelnemen aan behandelgroepen.

Om je aan een afspraak te herinneren, kunnen we je een sms sturen. Deze sms ontvang je 48 uur voor je eerstvolgende afspraak. Als je een afspraak wilt annuleren, moet je dit minstens 24 uur van tevoren doen. Een afspraak annuleer je door contact op de te nemen met het secretariaat 0115 78 40 50. Als je dit niet doet, kunnen er kosten in rekening worden gebracht.

Als je vragen hebt terwijl je bezig bent met de online modules, kun je die altijd stellen via de chat. Je kunt antwoord krijgen van je eigen behandelaar of van een collega-behandelaar.

Vergoeding van de behandeling

Emergis heeft afspraken gemaakt met de meeste zorgverzekeraars in Nederland. De meeste verzekeraars vergoeden de behandeling bij Enter vanuit de basisverzekering. Je kunt bij je zorgverzekeraar navragen of Enter wordt vergoed. Om vergoeding te krijgen, heb je een verwijzing nodig van je huisarts. Omdat de zorg van Emergis onder de basisverzekering valt, betekent dit dat je eigen risico wordt aangesproken. Actuele informatie over het eigen risico vind je op de website van Emergis onder 'Ik ben in behandeling' > 'Kosten' > 'Vergoedingen'. In sommige gevallen kun je ervoor kiezen om een aantal behandelgesprekken zelf te betalen.