

## **Algemene Voorwaarden Fysiotherapie De Lus**

### **Openingstijden**

Openingstijden van de praktijk:

Maandag t/m vrijdag van 8.00-18.00 uur

Dinsdag- en woensdagavond tevens avondopenstelling tot 20.00 uur.

In overleg met uw therapeut kunnen de tijden voor een behandeling eventueel afwijken.

### **Contact**

Telefonisch zijn wij bereikbaar op nummer 078-6202666 (locatie De Lus) en op nummer 078-6207165 (locatie Eemzon) van maandag t/m vrijdag van 8.00 – 16.30 uur.

Buiten deze uren kunt u een bericht inspreken of mailen naar [info@fysiodelus.nl](mailto:info@fysiodelus.nl).

### **Tarieven**

Met de meeste zorgverzekeraars hebben wij een contract afgesloten. Om te weten of uw verzekering fysiotherapie vergoedt, is het verstandig uw polis goed door te lezen of om contact op te nemen met uw zorgverzekeraar.

### **Aanmelden**

Bij aanmelding wordt er gevraagd naar uw NAW-gegevens (identificatie is verplicht), uw zorgverzekering en, indien van toepassing, de verwijfsbrief.

Het is van belang dat u duidelijk aangeeft om welke klacht het gaat en of u specifiek behandeld wilt worden door een gespecialiseerde fysiotherapeut.

### **Wat kunt u verwachten van de eerste afspraak**

U meldt zich bij onze secretariaat en neemt vervolgens plaats in de wachtkamer.

Vervolgens wordt u door de fysiotherapeut opgehaald. De fysiotherapeut vraagt u enkele persoonsgegevens zodat een behandeldossier aangemaakt kan worden. Hierna wordt u gevraagd naar uw gezondheidsprobleem. Meestal wordt dit gesprek gevolgd door een onderzoek. Tijdens het onderzoek kan u gevraagd worden zich gedeeltelijk uit te kleden. Het onderzoek zal ongeveer 30 minuten in beslag nemen.

Naar aanleiding van de resultaten uit dit onderzoek zal er een behandelplan opgesteld worden. Dit behandelplan zal de therapievorm en het aantal behandelingen omvatten en zal met u worden besproken. De fysiotherapeut maakt na afloop met u een nieuwe afspraak.

Bij de eerste afspraak neemt u mee:

- Eventueel de verwijfsbrief
- Uw ziektekostenverzekering gegevens
- Geldig identiteitsdocument
- Handdoek

Bij de tweede afspraak zal gestart worden met de behandeling van uw klacht. De duur van een behandeling zal gemiddeld 30 minuten bedragen (inclusief aan- en uitkleden).

### **Afmelden**

Indien een afspraak om welke reden dan ook niet door kan gaan, dient dit 24 uur vóór de afgesproken behandeling gemeld te worden.

**Let op:** niet of niet tijdig afgezegde afspraken worden bij u in rekening gebracht. U betaalt het tarief voor een niet nagekomen afspraak.

In overleg met het secretariaat of uw behandelend fysiotherapeut kan bij ziekte of onvoorziene omstandigheden van deze regel worden afgeweken.

### **Kwaliteit**

De fysiotherapeuten die werkzaam zijn binnen onze praktijk staan geregistreerd in het Kwaliteitsregister van het Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie.

### **Privacy**

De praktijk beschikt over afgesloten behandelruimten waardoor uw privacy is gewaarborgd.

### **Waarneming**

Om ervoor te zorgen dat uw behandelproces niet wordt verstoord nemen voor zover mogelijk collega's binnen de praktijk voor elkaar waar tijdens vakantie,- studie,- of ziekteverzuim.

Wanneer door omstandigheden een fysiotherapeut voor langere tijd afwezig is wordt mogelijk een fysiotherapeut van buiten de praktijk gevraagd uw behandeling over te nemen.

### **Stagiaires**

Onze praktijk biedt studenten van de opleiding fysiotherapie de mogelijkheid om stage te lopen binnen onze praktijk. Deze stagiaire wordt aan een begeleider toegewezen die hem of haar begeleidt tijdens onderzoeken en behandelen van patiënten. Vooraf zal altijd aan u gevraagd worden of u bezwaar heeft tegen de aanwezigheid van een stagiaire tijdens uw bezoek aan uw behandelend fysiotherapeut.

### **Hygiëne**

Wij vragen u voor iedere behandeling een handdoek mee te nemen. Verder verwachten wij van u als patiënt/cliënt dat u de persoonlijke hygiënische regels in acht neemt en zorgt voor een goede lichaamsverzorging. Het betreden van de oefenzaal/Meditfit-ruimte is alleen geoorloofd met schone zaa'schoenen.

### **Klachten**

Indien u niet tevreden bent of een klacht heeft over de bejegening door of behandeling van uw fysiotherapeut of één van de andere personeelsleden, kunt u dit melden aan het secretariaat, uw fysiotherapeut of een van de maatschapsleden. Uw klacht zal worden behandeld conform de richtlijnen van het KNGF.

De praktijk heeft een klachtenfunctionaris beschikbaar. De klachtenfunctionaris registreert klachten waarbij wordt vastgelegd:

- de datum waarop de klacht ontvangen is
- duidelijke omschrijving van de klacht
- de mogelijke oorzaak
- verbeteractie met verantwoordelijke en datum

De klachtenfunctionaris geeft binnen zes weken na ontvangst van de klacht een reactie op de klacht, de taak van de klachtenfunctionaris is bemiddelen.

De klachtenfunctionaris kan de zes weken termijn éénmalig met vier weken verlengen, als dit in het belang is van de zorgvuldigheid. Indien men er niet uitkomt wordt de klacht bij de klachtencommissie van het KNGF voorgelegd. De patiënt en/of melder wordt hierover tijdig geïnformeerd.

De klachtenfunctionaris bewaart de (eventueel digitale) documenten in de (digitale) map met meldingsformulieren.

### **Privacyreglement**

Uw fysiotherapeut houdt, om uw behandeling zo goed mogelijk te kunnen uitvoeren, een registratie bij van uw medische en administratieve gegevens. Op deze registratie is de wet Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van toepassing.

Deze wet bevat regels met betrekking tot het doel van de registratie, de aard van de gegevens die worden geregistreerd, het beheer van de gegevens, de personen die toegang hebben tot die gegevens en het inzagerecht van de patiënt. Al deze zaken zijn in een reglement vastgelegd.

### **Reglement:**

Uiteraard gaat uw fysiotherapeut zorgvuldig met de gegevens om: daarom is naast de bovengenoemde wet Algemene Gegevensbescherming (AVG) een aantal regels vastgelegd in een privacyreglement. Onderstaand is het reglement weergegeven:

- Behalve de fysiotherapeut die u behandelt heeft ook een beperkt aantal andere personen toegang tot de gegevens die in de registratie zijn opgenomen. Dit zijn bijvoorbeeld de waarnemers, andere fysiotherapeuten in de praktijk, eventuele stagiaires en administratieve krachten. Al deze personen hebben een geheimhoudingsplicht.
- U heeft het recht om de gegevens die over u zijn vastgelegd in te zien. Indien u meent dat gegevens onjuist zijn vastgelegd kunt u de behandelende fysiotherapeut verzoeken deze te wijzigen.
- Alleen gegevens die te maken hebben met de behandeling worden in het medisch dossier opgeslagen.
- Wanneer het voor het onderzoek van belang is dat gegevens wel tot u persoonlijk herleidbaar zijn, zullen deze pas worden verstrekt (aan de onderzoeker) wanneer u daarvoor toestemming heeft verleend.
- Gegevens van cliënten worden niet aan derden verstrekt ook niet aan naaste familie. Gegevens worden pas vrijgegeven nadat de cliënt hiervoor toestemming heeft gegeven. Ook na overlijden worden de gegevens niet openbaar gemaakt.
- Nadat de cliënt behandeld is, worden de gegevens zodanig gearchiveerd dat alleen de hierboven eerdergenoemde beperkte groep mensen deze gegevens in kan zien.
- Indien u van mening bent dat de praktijk niet op de juiste manier met uw gegevens omgaat, kunt u dit, via de geldende klachtenregeling binnen de praktijk, kenbaar maken.

### **Betalingsvoorwaarden**

Deze betalingsvoorwaarden zijn onlosmakelijk verbonden met de behandelingsovereenkomst tussen u als patiënt/cliënt en de fysiotherapeut.

Afspraken die niet kunnen worden nagekomen dienen 24 uur van tevoren geannuleerd te worden. Bij het niet of te laat afzeggen van uw afspraak zullen wij de kosten voor een 'niet nagekomen afspraak' bij u in rekening brengen.

Indien u een aanvullende verzekering heeft waarin fysiotherapie vergoed wordt, dienen wij de declaratie rechtstreeks in bij de verzekeraar, mits wij een contract met deze verzekeraar hebben.

De verantwoordelijkheid of u voldoende verzekerd bent voor fysiotherapie ligt bij uzelf. Het is door de zorgverzekeraars niet toegestaan om 2 afspraken op één dag te hebben in dezelfde of in verschillende praktijken. Ook niet als het om verschillende klachten en/of vormen van therapie gaat. U zult een nota van ons krijgen voor de behandelingen die wij in dergelijke situaties niet vergoed krijgen.

Indien u niet of niet voldoende aanvullend verzekerd bent, dient u direct na de behandeling de kosten per pin of contant af te rekenen. Bij afwezigheid van ons secretariaat dient de betaling voor de fysiotherapeutische dienst te geschieden binnen 14 dagen na de factuurdatum. Na het verstrijken van deze termijn treedt verzuim in en zal een herinnering en vervolgens een aanmaning verstuurd worden. Na het verstrijken

van de termijn die in de aanmaning staat vermeld zal de praktijk zonder nadere ingebrekestelling incassomaatregelen nemen. Naast de declaratie zal ook wettelijke rente worden gevorderd. Alle met de incasso van gedeclareerde bedragen gemoeide kosten, waarvan ook de buitengerechtelijke kosten, komen ten laste van de patiënt/cliënt.

***Eigendommen***

De praktijk is niet verantwoordelijk voor uw eigendommen.

***Niet roken***

Binnen de praktijk (wachtkamer, behandelruimten en oefenzaal) mag niet worden gerookt.

***Mobiele telefoons***

Tijdens de behandeling dient het geluid van uw mobiele telefoon uitgeschakeld te zijn.

***Niet-reanimeren***

U bent zelf verantwoordelijk voor een niet-reanimeren verklaring. Indien reanimatie nodig is, zijn we dat in alle gevallen verplicht te doen tenzij u een niet-reanimatie verklaring zichtbaar op uw lichaam draagt. Deze kunt u aanvragen bij:

- De Nederlandse Hartstichting ([www.hartstichting.nl](http://www.hartstichting.nl))
- Nederlandse Vereniging voor een vrijwillig levenseinde ([www.nvve.nl](http://www.nvve.nl))

***Actueel nieuws***

Voor de meest actuele zaken en veranderingen verwijzen wij u naar onze website: [www.fysidelus.nl](http://www.fysidelus.nl)