

Praktijk informatiefolder Fysiotherapie De Lus (April 2020)

Algemeen

De praktijk voor fysiotherapie bestaat uit een team van 13 fysiotherapeuten met diverse erkende verbijzonderingen.

Momenteel zijn in de praktijk werkzaam:

<i>Wie</i>	<i>Wat</i>	<i>Wanneer</i>
Lennard Kal, Mma maatschapslid	- Algemeen fysiotherapeut - Geregistreerd Manueeltherapeut - Geregistreerd Sportfysiotherapeut	ma, di, do, vr
Ton Ringlever, Mma maatschapslid	- Algemeen fysiotherapeut - Geregistreerd Manueeltherapeut	ma, di, vr
Marleen Schram maatschapslid	- Algemeen fysiotherapeute - Geregistreerd Manueeltherapeute	ma, di, do, vr
Michelle Verseveld MsC	- Algemeen fysiotherapeute - Geregistreerd Oedeemtherapeute Oncologie fysiotherapeute	ma, wo, vr
Jeremy Martis MsC	- Algemeen fysiotherapeut Sportfysiotherapeut	ma, di, wo, do
Annemarie Rozendaal	-Algemeen Fysiotherapeute Geregistreerd Bekken fysiotherapeute	ma, di, do
Marjolein van Kempen	- Algemeen Fysiotherapeute - Geregistreerd Kinderfysiotherapeute	wo
Lenneke van Boesschoten Mppt	- Algemeen Fysiotherapeute - Geregistreerd Kinderfysiotherapeute	do
Vincent Molenaar MsC	-Algemeen fysiotherapeut - Geriatricfysiotherapeut	Ma, di, wo, do , vr
Judith den Adel	-Algemeen fysiotherapeute - Osteopaat	Di, wo, do, vr
Jeffrey Wolters	-Algemeen fysiotherapeut - Psychosomatischfysiotherapeut i.o.	Ma, di, wo, do
Stefanie Oostdijk	-Algemeen fysiotherapeute	Ma, do
Leanne de Graaf	- Secretariaat	wo, do, vr
Corinne Baan	- Secretariaat	ma, di, do
Saskia van Laerhoven	- Secretariaat	ma, wo
Jolanda de Winter	- Secretariaat	ma, di, vr
Ellen Huigen	- Hatha-yoga - Zwangerschapsyoga - Baby massage	vr

Openingstijden.

Openingstijden van de praktijk:

Maandag t/m vrijdag van 8.00-18.00 uur

Maandag-, dinsdag-, en donderdagavond tevens avondopenstelling tot 21.00 uur.

Zaterdagmorgen eveneens openstelling tot 12.00 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 mailen naar info@fysiodelus.nl

Tarieven.

Met de meeste zorgverzekeraars hebben we contracten 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 verzekering 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.

Naar de fysiotherapeut zonder verwijfsbrief.

Vanaf 2006 is de fysiotherapeut **direct toegankelijk** voor een screening en aanvullend beleid, hetgeen betekent dat een verwijzing van een huisarts of specialist niet noodzakelijk is.

Er wordt met u een afspraak gemaakt voor een screeningsgesprek.

Na dat gesprek wordt met u besproken of uw klacht in aanmerking komt voor behandeling door een fysiotherapeut of dat een bezoek aan de huisarts gewenst is.

Wat kunt u verwachten van de eerste afspraak?

U neemt plaats in de wachtkamer en wordt op de afgesproken tijd 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 gesprek en onderzoek zullen 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. Eventueel kan een behandeling direct na het gesprek en onderzoek plaats vinden. Er wordt dan een dubbele afspraak gepland die ongeveer 50 minuten zal duren waarbinnen het gesprek, onderzoek en behandeling plaats vinden.

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 voor de afgesproken behandeling gemeld te worden.

TARIEF NIET NAGEKOMEN AFSPRAAK FYSIOTHERAPIE / OEFENTHERAPIE

Afspraak annuleren / NNA beleid

Het 'no-show-tarief' voor niet nagekomen afspraken:

Door een wettelijke maatregel is het de praktijk niet meer toegestaan een niet nagekomen afspraak in rekening te brengen bij uw zorgverzekeraar. In dezelfde maatregel is bepaald dat de zorgaanbieders in de praktijk voor een niet nagekomen afspraak een behandel tarief in rekening mogen brengen.

Als u uw afspraak om welke reden dan ook moet afzeggen, doe dat dan ruim van tevoren, maar minimaal 24 uur voor de feitelijk gemaakte afspraak. Dan kunnen wij de voor u gereserveerde tijd nog invullen voor iemand die op de wachtlijst staat waarmee deze cliënt dan ook eerder geholpen is. Als u binnen 24 uur voor de behandeling annuleert of de afspraak niet nakomt, wordt deze altijd aan u doorberekend. **Dit is 75% van het geldende consulttarief van de zorgverzekeraar plus €5 administratiekosten.** Let op: deze nota is niet te declareren bij uw zorgverzekeraar. Dit is een landelijke maatregel waaraan alle zorgaanbieders zich moeten houden en staat los van het feit of er al dan niet sprake is van een overmacht situatie.

Kwaliteit

De fysiotherapeuten die werkzaam zijn binnen onze praktijk staan geregistreerd in het KRF NL, daarnaast hebben zij zich bekwaamd in een specifiek onderdeel van de fysiotherapie waarvoor zij staan ingeschreven in het register van erkende verbijzonderingen. De praktijk is gecertificeerd volgens het HKZ certificatieschema Extramurale Fysiotherapiepraktijken.

Privacy

De praktijk beschikt over afgesloten behandelruimten waardoor uw privacy is gewaarborgd. Uiteraard wordt uw privacy geborgd binnen de AVG beschreven procedures.

Waarneming

Om er voor 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 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/medifitruimte is alleen geoorloofd met schone zalschoenen.

Klachten

Indien u niet tevreden bent of een klacht heeft over de bejegening door of behandeling van uw fysiotherapeut of een 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 met 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 Bescherming Persoonsgegevens 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 op Persoonsregistraties, een aantal regels vastgelegd in een privacy reglement. 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 het recht heeft 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.
- Indien u een afschrift wenst van uw medisch dossier dan is dat mogelijk (wet 2020).
- 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 eerder genoemde beperkte groep mensen deze gegevens in kan zien.
- Recht op vernietiging. U kunt vragen (een deel van) uw gegevens te vernietigen. Binnen drie maanden moet dit verzoek uitgevoerd worden tenzij aannemelijk gemaakt kan worden dat het bewaren van de gegevens van aanmerkelijk belang is voor iemand anders dan uzelf, of omdat een wet verplicht tot bewaring.
- Om uw privacy en de vertrouwelijkheid van uw medische gegevens te waarborgen, mogen wij niet zomaar uw gegevens delen. U moet hiervoor eerst toestemming geven. Wij leggen dit (alle verleende toestemmingen) vast in uw dossier (wet 2020). Vanaf dat moment mogen wij uw medische gegevens via het elektronisch uitwisselingsstelsel beschikbaar stellen aan bijvoorbeeld uw huisarts. Als u geen toestemming heeft gegeven, kunnen andere hulpverleners uw gegevens niet inzien, ook niet in noodsituaties. Voor kinderen tot 12 jaar kunt u als ouder of voogd toestemming geven. Voor kinderen van 12 tot 16 jaar geldt dat zowel een ouder of voogd als het kind toestemming moet geven. U kunt uw toestemming altijd weer intrekken. Zorgverleners kunnen alleen die gegevens inzien, die voor hun beroepsgroep nodig zijn.
- Zorgverzekeraars, werkgevers of bedrijfsartsen hebben geen toegang tot uw medische gegevens.
- Zorgverleners kunnen niet zomaar aansluiten. Hun computersysteem moet voldoen aan strenge beveiligingseisen. Een zorgverlener kan slechts op twee manieren toegang krijgen:
 - met een speciale pas en een wachtwoord of
 - via een beveiligde koppeling vanuit het systeem van de zorgverlener.
- Wij informeren u via onze website over welke zorgverleners zijn aangesloten nadat u eenmaal uw toestemming heeft gegeven.
- Het elektronisch uitwisselingsstelsel legt nauwkeurig vast welke zorgverleners uw gegevens beschikbaar hebben gesteld, welke zorgverleners uw gegevens hebben opgevraagd en wanneer dit is gebeurd. Zo kan dit altijd worden gecontroleerd. Verzoeken om inzage van deze zogenaamde log in kunnen worden gericht aan de administratie. Dankzij dit nauwlettend toezicht kan eventueel misbruik snel worden gesignaleerd (wet 2017).
- Als u niet wenst dat bepaalde gegevens, of bepaalde zorgverleners toegang hebben tot uw gegevens, kunt u bezwaar aangeven (wet 2020).
- 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

1. Deze betalingsvoorwaarden zijn onlosmakelijk verbonden met de behandelingsovereenkomst tussen u als patiënt/cliënt en de fysiotherapeut.
2. Afspraken dienen 24 uur van tevoren geannuleerd te worden. Afspraken welke niet of te laat geannuleerd worden, zullen in rekening worden gebracht.
3. Controle-afspraken via de webagenda kunnen uiterlijk 48 uur van tevoren worden geannuleerd. Afspraken welke niet of te laat worden geannuleerd zullen in rekening gebracht worden.
4. Betaling voor de fysiotherapeutische diensten geschiedt binnen dertig dagen na de factuurdatum. Na het verstrijken van deze termijn treedt verzuim in en staat het de fysiotherapeut vrij om zonder nadere ingebrekestelling incassomaatregelen te nemen. Naast de declaratie zal ook wettelijke rente worden gevorderd. Indien u niet aanvullend verzekerd bent, dient u direct na de behandeling per pin of à contant af te rekenen.
5. Alle met de incasso van gedeclareerde bedragen gemoeide kosten, waarvan ook de buitengerechtelijke kosten, komen ten laste van de patiënt/cliënt.
6. Indien de fysiotherapeut zich voor het betaalbaar stellen van declaraties wegens door hem geleverde diensten heeft verbonden aan een factoringbedrijf, zullen de betalingsvoorwaarden van dat factoringbedrijf prevaleren.

Eigendommen

De praktijk is niet verantwoordelijk voor uw eigendommen.

Niet roken

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

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)
- Nederlandse Vereniging voor een vrijwillig levenseinde (www.nvve.nl)

Mobiele telefoons

Tijdens de behandeling dienen mobiele telefoons uitgeschakeld te zijn.

Actueel nieuws

Voor de meest actuele zaken en veranderingen verwijzen wij u naar onze website: www.fysiodelus.nl