

Algemene voorwaarden

1 Praktijkinformatie FysioVitaal Milsbeek

Wij hebben de volgende specialisaties in huis

- Algemene Fysiotherapie
- Fysiofitness
- Medische Fitness
- Diëtetiek

Kwaliteit

Kwaliteit vinden wij bij FysioVitaal Milsbeek erg belangrijk. De fysiotherapeuten binnen onze praktijk geregistreerd in het Centraal Kwaliteitsregister van het Koninklijk Genootschap Fysiotherapie (KNGF) en in het B.I.G.-register.

Wat vragen we van u?

Om behandelingen zo efficiënt en zo prettig mogelijk te laten verlopen vragen wij u het volgende:

- Neem bij de eerste afspraak een geldig ID-bewijs mee. Neem bij elke behandeling uw eigen handdoek en uw afsprakenkaartje mee.
- Lees uw verzekeringspolis na betreffende het aantal behandelingen dat vergoed wordt door uw verzekeraar.
- Afzeggen/verplaatsen van een afspraak minimaal 24 uur van tevoren.
- U kunt plaatsnemen in de wachtkamer. U wordt door ons persoonlijk opgehaald.
- Graag uw begrip als u even moet wachten. Soms vraagt een behandeling meer tijd dan gepland. We proberen wachttijden te vermijden.
- Tijdens de behandeling is er ruimte voor al uw vragen, opmerkingen en veranderingen over uw klachten. Informeer ons over ongemakken die u

thuis of op het werk van uw klachten ondervindt. Deze informatie geeft u en ons meer inzicht in uw aandoening/problemen. Zo kunnen wij u nog beter helpen of begeleiden.

- Tracht de adviezen, ter ondersteuning van de gestelde behandeldoelen, serieus te nemen en op te volgen.
- Als u contact opneemt met uw arts, overleg dit dan even met uw fysiotherapeut. Zo kunnen wij u, indien nodig, een verslag meegeven over/van uw behandeling.

Patiëntenregistratie

Uw fysiotherapeut houdt een registratie bij van uw medische en administratieve gegevens. Op deze registratie is de Wet op Persoonsregistratie (WBP) van toepassing. Werknemers binnen onze praktijk hebben toegang tot deze gegevens. Ze hebben allemaal een geheimhoudingsplicht. Het privacyreglement ligt ter inzage op de praktijk.

Vergoeding van behandelingen

Behandelingen fysiotherapie worden vergoed vanuit de aanvullende verzekering. Het aantal behandelingen dat wordt vergoed is afhankelijk van de polisvoorwaarden. Wanneer onze praktijk een overeenkomst heeft met uw zorgverzekeraar declareren wij rechtstreeks. U ontvangt dan geen nota. Is dit niet het geval dan ontvangt u van ons een nota. Ook de behandelingen die niet voor vergoeding in aanmerking komen, worden bij u in rekening gebracht.

In de volgende situaties vindt er vergoeding plaats vanuit de basisverzekering:

- Kinderen tot 18 jaar zonder chronische indicatie maximaal 18 behandelingen, evt. aangevuld met het aantal behandelingen van uw aanvullende verzekering.
- Chronische aandoeningen voorkomend op de door de overheid vastgestelde "Chronische lijst". De eerste 20 behandelingen worden mogelijk vergoed, dit is afhankelijk van uw aanvullende verzekering. Vanaf de 21ste behandeling vindt de vergoeding plaats vanuit de basisverzekering. Lees uw verzekeringspolis na betreffende het aantal

behandelingen dat vergoed wordt door uw verzekeraar. Voor vragen hierover kunt u altijd terecht bij uw fysiotherapeut .

Betalingsvoorwaarden

Voor de betaling gelden de betalingsvoorwaarden zoals deze door de V.V.F. bij de arrondissements- rechtbank te Utrecht onder nummer 321/92 d.d. 24-11-1992 zijn gedeponneerd.

Klachtenregeling

In het kader van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector heeft het K.N.G.F. een klachtenregeling ingesteld . Wanneer u een klacht heeft, dient u deze eerst te bespreken met de betreffende fysiotherapeut. Samen dient u te zoeken naar een oplossing. Mocht dit niet naar uw tevredenheid lukken, dan kunt u uw klacht schriftelijk indienen bij: Centraal Bureau Fysiotherapie t.a.v. Klachtencommissie Fysiotherapie, postbus 248, 3800 AE Amersfoort. Het klachtenreglement ligt ter inzage in onze praktijk.

Aansprakelijkheid eigendommen

De praktijk stelt zich niet aansprakelijk voor schade, verlies dan wel zoekraken van uw eigendommen.

Op alle diensten van de praktijk zijn onze algemene voorwaarden van toepassing.

Voor meer informatie verwijzen wij u naar onze website www.fysiovitaaalmilsbeek.nl of kom langs; wij zijn u graag van dienst!

2 Klachtenregeling

U mag ervan uitgaan dat elke fysiotherapeut z'n vak zo goed mogelijk uitoefent. Heeft u toch klachten over de behandeling of de manier waarop uw fysiotherapeut met u omgaat dan is het goed om dat kenbaar te maken. Voor uzelf, voor andere patiënten en voor de kwaliteit van de fysiotherapie. Om te beginnen is het de moeite waard een gesprek aan te gaan met uw behandelend fysiotherapeut. Als u zich daar zekerder bij

voelt, kunt u een bekende uit uw familie- of vriendenkring vragen hierbij aanwezig te zijn.

Wij streven ernaar dit gesprek zo spoedig mogelijk, liefst meteen bij melding van de klacht, te laten plaatsvinden. Onze doelstelling is de klacht goed helder te krijgen en samen met u tot een oplossing te komen naar ieders tevredenheid. Mogelijk is hiervoor een vervolggesprek noodzakelijk. Via het Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie (KNGF) is het ook mogelijk een bemiddelingsgesprek aan te vragen.

Wat als u er samen met uw fysiotherapeut niet uit komt.

Levert een gesprek of een bemiddelingsgesprek niet het gewenste resultaat op, dan kunt u gebruik maken van een klachtenprocedure. Er zijn drie instanties waar u met uw klacht terecht kunt:

- De Klachtencommissie van het KNGF
- De Commissie van Toezicht van het KNGF
- Het Regionaal Tuchtcollege van de overheid

Meer informatie

Mocht u meer willen weten over de mogelijkheden van een bemiddelingsgesprek? Of heeft u vragen over hoe en bij welke instantie een klacht het beste kan worden ingediend? Neem dan contact op met een van de onderstaande organisaties.

- Ledenadvies KNGF Postbus 248, 3800 AE Amersfoort, tel: 4672929
- Landelijk Informatiepunt voor patiënten, Postbus 9101, 3506 GC Utrecht, tel 030-2661661

3 Privacyreglement

Uw fysiotherapeut houdt, om uw behandeling zo goed mogelijk uit te kunnen voeren een registratie bij van uw medische en persoonlijke gegevens. Op deze registratie is de wet op de 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 inzage-recht van de patiënt. Al deze zaken zijn in een reglement vastgelegd.

Reglement

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.

Teneinde de fysiotherapie verder te kunnen ontwikkelen en op een hoog peil te houden moet er wetenschappelijk onderzoek worden verricht. Daarvoor is het ondermeer noodzakelijk dat er statistieken worden opgesteld. Als uw gegevens daarvoor worden gebruikt zullen deze, om uw privacy te waarborgen, niet tot u persoonlijk herleidbaar zijn (anoniem).

Als u er bezwaar tegen heeft dat uw gegevens voor (anoniem) wetenschappelijk onderzoek worden gebruikt kunt u dat mededelen aan uw fysiotherapeut.

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 schriftelijke toestemming heeft verleend.

Gegevens van patiënten worden niet aan derden verstrekt, ook niet aan naaste familie. Gegevens worden pas vrijgegeven nadat de patiënt hiervoor toestemming heeft gegeven. Ook na overlijden worden de gegevens niet openbaar gemaakt.

Nadat de patiënt behandeld is, worden de gegevens 15 jaar zodanig gearchiveerd dat alleen een 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.

4 Bejegening

Voor de omgang met en het behandelen van de patiënt zijn een aantal richtlijnen opgesteld die door de praktijk worden gehanteerd.

- De werkwijze voor de behandeling van de patiënt wordt voorafgaand aan de behandeling uitgelegd. Hierbij zal worden aangegeven welke handelingen er verricht gaan worden. Als er bezwaren bestaan tegen de handelingen dient de patiënt dit onmiddellijk aan te geven.
- Indien er door bijv. geloofsovertuiging tegen bepaalde handelingen en/of vormen van behandelingen bezwaar bestaat dient de patiënt dit bij de eerste afspraak kenbaar te maken zodat de behandelende fysiotherapeut kan oordelen of de patiënt behandeld kan worden.
- Als een patiënt er bezwaar tegen heeft om door een fysiotherapeut van een andere sekse behandeld te worden dient dit voor het eerste consult aangegeven te worden.
- De behandeling geschiedt over het algemeen in een afgescheiden ruimte waarin alleen de fysiotherapeut en patiënt aanwezig zijn. Alleen bij groepstherapie zullen meerdere mensen in dezelfde ruimte aanwezig zijn.
- Als er derden (bijv. een stagiaire) bij de behandeling aanwezig zijn, zal vooraf toestemming aan de patiënt gevraagd worden.
- De fysiotherapeut, en eventuele begeleiders, dienen zich tegenover de patiënt respectvol te gedragen en informaliteit, die niet gewenst is, achterwege te laten.
- Als er situaties ontstaan die niet gewenst zijn zal in overleg met patiënt en fysiotherapeut een andere fysiotherapeut ingezet of de behandeling beëindigd worden.

- Besproken onderwerpen met de patiënt blijven vertrouwelijk en zullen niet met derden besproken worden.
- 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

5 Huisregels

Omdat er in de praktijk altijd meerdere patiënten tegelijk aanwezig zijn, zijn er door de praktijk huisregels opgezet om ongelukken, incidenten en verwarring te voorkomen. Met als doel om voor zowel de cliënten, bezoekers als de medewerkers een veilige en prettige omgeving te creëren en houden.

Onderstaand zijn de regels weergegeven:

- Patiënten dienen zich volgens de algemeen geldende (fatsoens-)normen en waarden te gedragen.
- De praktijk behoudt zich het recht voor om personen die aanstootgevend gedrag ventileren te verwijderen uit het pand.
- Indien u een jas of andere eigendommen aan de kapstok of in de wachtruimte achterlaat let u dan op waardevolle spullen die hierin aanwezig zijn.
- De praktijk is niet verantwoordelijk voor diefstal van eigendommen in het pand of buitenterrein (auto, fiets).
- Wilt u bij parkeren van fiets of auto dit zodanig doen dat iedereen ongestoord zijn weg kan vervolgen.
- Als u tijdens het wachten lectuur leest wilt u dit dan terugleggen als u de wachtruimte verlaat.
- Ingeval van calamiteiten dient u de aanwijzingen van het personeel of de hiertoe bevoegde instantie (brandweer, politie) op te volgen.

6 Betalingsvoorwaarden

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

Onze praktijk heeft contracten met alle zorgverzekeraars afgesloten, waardoor de praktijk de nota's rechtstreeks bij de zorgverzekeraar indient en aan de patient geen nota wordt gezonden. Nota's die door de verzekeringsmaatschappij worden geweigerd omdat bijv. de dekking is overschreden, worden bij de patiënt ingediend. De patiënt is zelf verantwoordelijk om op de hoogte te zijn van zijn/haar vergoeding voor fysiotherapie. Heeft u twijfels over uw vergoeding? Vraag het uw zorgverzekeraar of uw fysiotherapeut.

- De patiënt is onder alle omstandigheden verantwoordelijk voor de volledige betaling van de aan de patiënt of namens de patiënt verleende diensten.
- Afspraken dienen 24 uur van tevoren geannuleerd te worden. Afspraken welke niet of te laat geannuleerd worden, zullen in rekening worden gebracht.
- 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.
- Alle met de incasso van gedeclareerde bedragen gemoeide kosten, waarvan ook de buitengerechtelijke kosten, komen ten laste van de patiënt.
- 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.