

## ALGEMENE VOORWAARDEN FYSIOTHERAPIE HEALTH & WELLNESS CENTRUM DEN HAM BV

### Openingstijden

De standaard openingstijden zijn maandag t/m vrijdag van 07:30 tot 19:30 uur, en staan ook vermeld op onze website: [www.fysiotherapiedenham.nl](http://www.fysiotherapiedenham.nl)

Telefonisch zijn wij bereikbaar op het algemene nummer 0546-674334, of u belt rechtstreeks naar uw behandelend therapeut. Buiten de openingstijden kunt u inspreken op onze voicemail of mailen naar [info@fysiotherapiedenham.nl](mailto:info@fysiotherapiedenham.nl). Er wordt dan zo spoedig mogelijk contact met u opgenomen.

### Aanmelden

Bij aanmelding nemen wij uw NAW gegevens op, vragen wij naar uw zorgverzekering, en indien van toepassing, de verwijfsbrief. Het is van belang dat u duidelijk aangeeft om welke klacht het gaat.

### 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. Wij maken met u een afspraak voor een screening en een intake. De eerste 15 minuten van de afspraak bestaan uit de screening, om te bekijken of u met uw klachten bij de fysiotherapeut aan het juiste adres bent, of dat een bezoek aan de huisarts gewenst is. De verdere informatie over de directe toegankelijkheid fysiotherapie (DTF) kunt u vinden op onze website.

### Wat kunt u verwachten van uw eerste afspraak

Bij de eerste afspraak neemt u mee:

- Eventueel de verwijfsbrief
- Uw ziektekostenverzekering gegevens
- Geldig identiteitsdocument

U neemt plaats in de wachtkamer en uw fysiotherapeut haalt u op. De fysiotherapeut checkt uw persoonsgegevens die tijdens de aanmelding genoteerd zijn en maakt een behandeldossier aan. Hierna vraagt hij u naar uw gezondheidsprobleem. In de meeste gevallen vindt er daarna een (lichamelijk) onderzoek plaats. Tijdens het onderzoek kan de fysiotherapeut u vragen zich gedeeltelijk uit te kleden. Het onderzoek neemt ongeveer 30 minuten in beslag.

Naar aanleiding van de resultaten uit dit onderzoek stelt de fysiotherapeut een behandelplan op. In dit behandelplan geeft de fysiotherapeut de therapievorm aan en het aantal te verwachten behandelingen. Is alles duidelijk dan maakt de fysiotherapeut na afloop met u een nieuwe afspraak. De duur van een behandeling zal gemiddeld 25 minuten bedragen.

### Afspraak afmelden

Indien u een afspraak niet kunt nakomen, dient deze afspraak uiterlijk 24 uur van te voren afgezegd te worden. Bij het niet afzeggen of bij afzeggen binnen 24 uur voor de afspraak brengt de fysiotherapeut 100% van het tarief van de voorgenomen behandeling in rekening. Let op: niet of niet tijdig afgezegde afspraken mogen niet bij de zorgverzekering gedeclareerd worden en moeten daarom door uzelf betaald worden.

### Kwaliteit

De fysiotherapeuten die werkzaam zijn binnen onze praktijk staan geregistreerd in het Kwaliteitsregister van het KNGF (CKR, Centraal Kwaliteit Register).

### Privacy

Onze locatie beschikt over afgesloten behandelruimten waardoor indien gewenst uw privacy is gewaarborgd.

### Waarneming

Om ervoor te zorgen dat uw behandelproces niet wordt verstoord werken wij, om de continuïteit te waarborgen tijdens vakantie, studie, of ziekteverzuim, in teams of met waarnemers. Wanneer door omstandigheden een fysiotherapeut voor langere tijd afwezig is wordt mogelijk de behandeling overgenomen door een andere fysiotherapeut of waarnemer.

### Stagiaires

Wij bieden studenten van de opleiding fysiotherapie de mogelijkheid om stage bij ons te lopen. Het kan zijn dat er tijdens de behandeling, met uw goedkeuring, een stagiaire meekijkt of een (deel) behandeling uitvoert.

### Hygiëne

Wij verwachten van u als patiënt/ cliënt dat u de persoonlijke hygiënische regels in acht wilt nemen en zorgt voor een goede lichaamsverzorging.

### Betalingsvoorwaarden

Deze betalingsvoorwaarden maken onderdeel uit van de behandelingsovereenkomst tussen u als patiënt en de fysiotherapeut.

### Declareren

De declaraties van de behandelingen worden via Intramed, het pakket waarmee de praktijk haar declaraties aanmaakt, bij de betreffende gecontracteerde zorgverzekeraars ingediend. Voor het deel dat niet door de zorgverzekeraar wordt vergoed ontvangt u alsnog een nota.

### Vergoeding declaraties via zorgverzekering

Afhankelijk van de manier waarop uw verzekerd bent, worden de kosten van fysiotherapie geheel of gedeeltelijk vergoed. U bent er zelf verantwoordelijk voor om op de hoogte te zijn van uw eigen verzekeringsvorm, verzekeringsvoorwaarden en verzekeringsrecht. Wij helpen u graag bij het inwinnen van informatie over uw verzekering. Het is echter het beste dat u zelf met uw verzekeraar contact zoekt voor een sluitend antwoord over uw vergoeding.

### Betaling nota's voor eigen rekening

Nota's van fysiotherapiebehandelingen voor eigen rekening dienen binnen veertien dagen na factuurdatum te worden voldaan. Blijft betaling binnen de gestelde termijn achterwege, dan verkeert de patiënt/cliënt in verzuim.

Indien door patiënt een machtiging is verleend voor het incasseren van het factuurbedrag, dan zal dit bedrag binnen 30 dagen na factuurdatum worden geïncasseerd van het in de machtiging opgegeven bankrekeningnummer.

### **Verzuim betaling**

Indien de patiënt/cliënt in verzuim verkeert is de praktijk gerechtigd incassomaatregelen te treffen dan wel derden daarmee te belasten. Alle met de incasso gemoeide kosten (met inbegrip van de buitenrechtelijke incassokosten) komen voor rekening van de patiënt/cliënt. De buitenrechtelijke incassokosten bedragen minimaal 15% van de hoofdsom of het restant daarvan, vermeerderd met de wettelijke rente, met een minimum van € 23,- (excl. Omzetbelasting).

### **Vastleggen patiëntgegevens**

Bij het aangaan van een behandelingsovereenkomst met Fysiotherapie Health & Wellness Centrum Den Ham B.V. stemt u ermee in dat trainingsgegevens van u worden vastgelegd in de daarvoor aangelegde dossiers. Deze dossiers zowel schriftelijk als digitaal bevinden zich in de praktijkruimte van de fysiotherapeut.

### **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.

### **Inhoud Privacy 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 binnen het team, 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 eerder genoemde 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. Indien gewenst kunt u een afschrift van uw gegevens ontvangen.

### **Klachten**

Wij doen er alles aan om u de beste zorg te bieden en hebben daarover graag goed contact met u. Daar kunt u van op aan. Mocht het een keer voorkomen dat u vindt dat wij u onjuist of onzorgvuldig informeerden of behandelden, dan vragen wij u dit eerst persoonlijk met ons te bespreken. Voor ons is het belangrijk te weten dat u een probleem hebt of niet helemaal tevreden bent. Wij willen u graag uitleggen waarom we iets op een bepaalde manier hebben gedaan en meestal lost dit onduidelijkheden op. We vertrouwen er op dat we gezamenlijk een oplossing vinden.

Levert dit gesprek niet het gewenste resultaat op, dan kunt u bij de Klachtencommissie KNGF of een ander daartoe geëigende (externe) instantie terecht. Een onafhankelijke commissie zal dan uw klacht in behandeling nemen.

Wilt u meer informatie over fysiotherapie of fysiotherapeutische behandelingen, dan kunt u terecht op [www.defysiotherapeut.com](http://www.defysiotherapeut.com). Deze website geeft onafhankelijk informatie en is opgericht door onze beroepsorganisatie KNGF.

### **Eigendommen**

De praktijk is niet verantwoordelijk voor uw eigendommen.

### **Niet roken**

Binnen de praktijk mag niet worden gerookt.

### **Niet reanimeren**

Indien u niet gereanimeerd wilt worden, bent u 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.

De **Algemene Voorwaarden** van Fysiotherapie Health & Wellness Centrum Den Ham B.V. zijn ten allen tijde in te zien op onze website [www.fysiotherapedenham.nl](http://www.fysiotherapedenham.nl) of via de administratie op te vragen.