

Huisregels

Daar er in de praktijk altijd meerdere cliënten tegelijk aanwezig zijn, zijn er door de praktijk huisregels opgezet om ongelukken, incidenten en verwarring te voorkomen. Daarnaast zijn er voor de omgang met en het behandelen van cliënten ook een aantal richtlijnen opgesteld, volgens welke de praktijk werkt. Beide met als doel om voor zowel cliënten, bezoekers als de medewerkers een veilige en prettige omgeving te creëren.

- Behandelingen gaan uitsluitend op afspraak. U kunt telefonisch of via de email een afspraak maken.
- Bent u al onder behandeling, dan maakt u een afspraak aan het einde van de behandeling met de behandelaar.
- Als het kan, wilt u dan op de halve en de hele uren bellen, zodat de lopende behandelingen niet gestoord worden.
- Uw verzekeringsrecht voor fysiotherapie of bekkenfysiotherapie dient u zelf na te gaan in uw polis of via de verzekeraar. Indien u niet of onvoldoende bent verzekerd, komt de behandeling geheel, respectievelijk gedeeltelijk voor eigen rekening. Tussentijdse veranderingen in uw verzekeringsrecht dient u zo spoedig mogelijk aan ons door te geven.
- Indien mogelijk worden behandelingen rechtstreeks bij de zorgverzekeraar gedeclareerd. Praktijk voor (Bekken-)Fysiotherapie MLM Receveur is door alle zorgverzekeraars erkend en we hebben dan ook met alle verzekeraars een overeenkomst.
- Afspraken dienen minimaal 24 uur van tevoren te worden afgezegd. Wij kunnen dan een andere patiënt op de vrijgekomen tijd inplannen. Niet nagekomen afspraken worden bij u in rekening gebracht. De verzekeraars zullen de niet-nagekomen afspraken niet vergoeden. Wij zijn verplicht deze kosten bij niet tijdig afmelden bij u zelf in rekening te brengen.
- De factuur dient binnen 14 dagen na factuurdatum te worden voldaan. Blijft betaling binnen de voornoemde termijn uit, dan verkeert de cliënt in verzuim met ingang van de vijftiende dag na factuurdatum.
- Indien de cliënt in verzuim verkeert en na twee aanmaningen niet tot betaling is overgegaan, geeft de praktijk de vordering uit handen aan incassopartner DAS. Het is niet mogelijk om de overdracht aan DAS ongedaan te maken. De incassokosten zijn dan ook voor uw rekening.
- De betalingsvoorwaarden van firma DAS zijn van toepassing.
- Wilt u bij parkeren van fiets of auto dit zodanig doen dat iedereen ongestoord zijn weg kan vervolgen.
- Daar de praktijk ook minder valide cliënten behandelt, is het prijzenswaardig dat bij gebrek aan zitruimte deze personen met voorrang een zitplaats krijgen.
- 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 persoonlijke eigendommen in het pand of op het buitenterrein (auto, fiets).
- Als u tijdens het wachten lectuur leest, wilt u deze dan netjes 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.
- Roken is niet toegestaan in het gehele gebouw.
- Wij verzoeken u gebreken of storingen direct te melden bij een van de medewerkers.
- Wij verzoeken u, uw persoonlijke hygiëne in acht te nemen.

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 om een gesprek aan te gaan met uw fysiotherapeut of contact op te nemen met de praktijk waar deze werkt. Als u zich daar zekerder bij voelt, kunt u een bekende uit uw familie- of vriendenkring vragen hierbij aanwezig te zijn. Ook kunt u via het Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie (KNGF) een bemiddelingsgesprek aanvragen. Levert een bemiddeling niet het gewenste resultaat op of ziet u op tegen de confrontatie met uw fysiotherapeut, dan kunt u ook het informatie- en Klachtenbureau Gezondheidszorg (IKG) inschakelen. Voor het IKG bij u in de regio kunt u terecht bij het Landelijk informatiepunt voor Patiënten.

Een klacht indienen, hoe werkt dat?

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

In alle gevallen behandelt een onafhankelijke commissie uw klacht. De behandeling van de klacht is kosteloos, uitgezonderd de (eventuele) kosten van bijstand. De bevoegdheid om maatregelen te nemen verschilt echter per commissie. Vanzelfsprekend gaan alle commissies zeer zorgvuldig en vertrouwelijk met uw klacht om.

Schriftelijk indienen

Een klacht moet altijd schriftelijk worden ingediend door u als patiënt of, wanneer het om een kind gaat, door de ouders of verzorgers. Iemand kan ook namens u een klacht indienen, als u diegenen daartoe gemachtigd heeft. Anonieme klachten kunnen niet in behandeling worden genomen. Omschrijf uw klacht zo duidelijk mogelijk en vermeld uw eigen naam en adres, evenals de naam en het privé- of praktijkadres van de fysiotherapeut. Stuur de brief naar de instantie die uw klacht het beste kan behandelen.

Meer informatie

Wilt u meer 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. 033-4672929 óf *Landelijk Informatiepunt voor Patiënten*, Postbus 9101, 3506 GC Utrecht, tel. 030-2661661

Privacyregels

De fysiotherapeut houdt, om uw behandeling zo goed mogelijk uit te kunnen voeren, een registratie bij van uw medische en administratieve 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:

- 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 (anoniem) voor (wetenschappelijk) onderzoek worden gebruikt kunt u dat mededelen aan uw fysiotherapeut.
- 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 behandel gestopt is, worden de gegevens 15 jaar zodanig gearchiveerd dat alleen binnen de praktijk werkzame mensen deze gegevens in kunnen 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.

Behandeltijden:

De praktijk is geopend van maandag t/m vrijdag van 09.00uur tot uiterlijk 21.00 uur. De behandeltijd varieert van 20 tot 30 minuten.

Afspraken kunnen telefonisch worden gemaakt op werkdagen van 09.00 uur tot 18.00 uur telefoonnummer 073-6111508 of 06 12950205. U kunt ook een afspraak komen maken in de praktijk. U dient ons bij verhindering minstens 24 uur van te voren te berichten.

Vragen en suggesties

Vragen en suggesties omtrent de behandeling c.q. praktijkvoering zijn van harte welkom en kunnen eventueel bijdragen tot een nog meer patiëntgerichte behandeling. Ook kunnen wij u vragen deel te nemen aan een patiënt tevredenheidsonderzoek.

Betalingsvoorwaarden:

Deze betalingsvoorwaarden maken onderdeel uit van de behandelingsovereenkomsten tussen u als patiënt en de fysiotherapeut. Deze betalingsvoorwaarden worden voor of bij het sluiten van de behandelingsovereenkomst aan de patiënt/cliënt of zijn wettelijke vertegenwoordiger ter hand gesteld.

Afspraken die niet kunnen worden nagekomen dienen uiterlijk 24 uur voor de behandeling afgezegd te worden. Bij het niet afzeggen of bij afzeggen binnen 24 uur voor de afspraak behoudt de fysiotherapeut zich het recht voor 100% van het tarief van de voorgenomen behandeling in rekening te brengen bij de patiënt wanneer in de gereserveerde tijd geen andere patiënt wordt behandeld.

Lid van:

KNGF Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie

NVFB Nederlands Vereniging voor Bekkenfysiotherapie