

### Kwaliteitswaarborg

Alle fysiotherapeuten werkzaam binnen de praktijk staan geregistreerd in het BIG register en het Centraal Kwaliteitsregister van het KNGF. Ze voldoen hiermee aan alle gestelde voorwaarden van bij- en nascholing, tuchtrecht en klachtenregeling.

### Klanttevredenheid

Om de kwaliteit van Praktijk voor fysiotherapie Ommedijk te waarborgen wordt u na uw laatste behandeling aangemeld om anoniem uw mening te geven over de praktijk. U krijgt hiervoor via Qualiview een digitale vragenlijst toegestuurd via uw emailadres. Indien u hiertegen bezwaar heeft, geef dit aan bij uw fysiotherapeut.

### Klachtenreglement

Het kan zijn dat u niet helemaal tevreden bent over de behandeling of over uw fysiotherapeut. Bespreek dit bij voorkeur direct met uw therapeut. Mocht uw klacht niet bespreekbaar zijn, of levert dit niet het gewenste resultaat op, dan kunt u zich richten tot de klachtencommissie van het KNGF.



#### Hoofdlocatie:

**Ommedijk 186**

**2353GP Leiderdorp**

**071 541 70 69**

**info@fysiotherapieommedijk.nl**

**www.fysiotherapieommedijk.nl**

#### Dependances:

- RCL

Bloemerd 2 Leiderdorp

- EasyActive Felter

Bloemerd 1b Leiderdorp

Januari 2019



**Informatie voor de patiënt**

## Eerste afspraak

Tijdens uw eerste afspraak stelt de fysiotherapeut u vragen over uw klachten en wordt er een uitgebreid fysiotherapeutisch onderzoek verricht om de oorzaak van uw klachten te achterhalen. Naar aanleiding van het gesprek en het onderzoek wordt een behandelplan opgesteld. De duur van de behandeling (inclusief administratie) is maximaal 30 minuten.

## Wat is nodig voor de eerste afspraak?

- Geldig legitimatiebewijs
- Verzekeringsbewijs
- Grote handdoek (elke afspraak)
- Evt. verwijfsbrief huisarts/specialist
- Evt. lijstje met medicijnen

Indien getraind wordt in de oefenzaal:

- gepast en schoon schoeisel
- handdoek voor op de apparaten

Gebruik maken van de oefenzaal kan alleen in overleg met uw fysiotherapeut en in het kader van uw behandelingen.

Zorg dat u ca. 10 minuten eerder aanwezig bent in verband met het invoeren of controleren van uw gegevens.

## Zonder verwijzing naar de fysiotherapeut

U kunt zich zowel met als zonder verwijzing van uw arts aanmelden bij een fysiotherapeut. Alleen bij chronische aandoeningen, behandelingen aan huis of na een operatie is een verwijfsbrief van de huisarts/specialist noodzakelijk.

Wanneer u zonder verwijzing komt, wordt door

middel van een screening gekeken of u in aanmerking komt voor behandeling. Zijn uw klachten niet geschikt voor fysio- of manuele therapie dan wordt u verwezen naar uw huisarts.

## Afzeggen en afwezigheid

Als u niet verschijnt op de afgesproken tijd of minder dan 24 uur voor de afgesproken tijd afzegt, dan brengen wij **het 'verzuimtarief' in rekening**. Het verzuimtarief moet door u zelf betaald worden, uw verzekering vergoedt dit niet. Het tarief is bedoeld als tegemoetkoming voor de gereserveerde tijd.

Bij geen gehoor of buiten openingstijden kunt u een bericht op ons antwoordapparaat in spreken, of zich afmelden via de email.

Bij ziekte of afwezigheid van de fysiotherapeut wordt u zo snel mogelijk gebeld, of wordt er – indien mogelijk - vervanging geregeld.

## Vergoeding behandelingen

Fysiotherapie wordt alleen vergoed vanuit de aanvullende verzekering. De vergoeding voor uw behandeling is afhankelijk van uw polisvoorwaarden.

Uitzonderingen zijn behandelingen in verband met bepaalde chronische aandoeningen. Deze worden vanaf de 21<sup>e</sup> behandeling vergoed uit de basisverzekering. De aandoening moet vermeld staan op de lijst met chronische aandoeningen.

Jongeren tot 18 jaar met een niet-chronische aandoening krijgen maximaal 18 behandelingen

vergoed uit de basisverzekering. Vanaf de 10<sup>e</sup> behandeling is een verwijzing noodzakelijk. Indien het een chronische aandoening betreft, worden alle kosten vergoed vanuit de basisverzekering. Er is dan altijd een verwijzing noodzakelijk.

Behandelingen die voor vergoeding in aanmerking komen, kunnen meestal rechtstreeks bij uw zorgverzekeraar gedeclareerd worden. Indien het declareren bij uw zorgverzekeraar niet mogelijk is, dan ontvangt u zelf een nota op basis van de vastgestelde tarieven.

Praktijk voor fysiotherapie Ommedijk heeft met alle zorgverzekeraars een contract. Als patiënt bent u altijd zelf verantwoordelijk voor het nakijken van uw polisvoorwaarden voor vergoeding van uw behandeling. U blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor de betaling van uw behandelingen.

## Huisregels

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 vertonen te verwijderen uit het pand.

Praktijk voor fysiotherapie Ommedijk is niet aansprakelijk voor vermissing, diefstal of schade van of aan uw eigendommen in het pand of buitenterrein (auto, fiets ed.). Wilt u bij gebrek aan zitplaatsen voorrang geven aan minder valide personen?

Roken is in ons hele gebouw niet toegestaan.