

Huisregels patiënten - Algemene Voorwaarden Praktijk voor Fysiotherapie Ommedijk

Algemeen

Deze voorwaarden maken onderdeel uit van de behandelingsovereenkomst tussen u als patiënt en de fysiotherapeut van Praktijk voor fysiotherapie Ommedijk. Deze voorwaarden zijn zichtbaar aanwezig in onze praktijk. U kunt ze ook nalezen op onze website www.fysiotherapieommedijk.nl.

Alle patiënten en bezoekers van Praktijk voor Fysiotherapie Ommedijk verklaren zich automatisch akkoord met deze voorwaarden.

Bejegening / klachtenregeling

Uw fysiotherapeut legt voorafgaand aan uw behandeling zijn werkwijze aan u uit. Als u om welke reden dan ook bezwaar heeft tegen uw behandeling, dan dient u dit onmiddellijk aan te geven.

Als er situaties ontstaan die niet door u gewenst zijn, zal in overleg met u een oplossing gevonden worden. Met u besproken onderwerpen blijven vertrouwelijk en zullen niet zonder uw toestemming met derden besproken worden. Indien u van mening bent dat wij niet op de juiste manier met u omgaan, dan kun u dit via onze geldende ongenoegen- en klachtenregeling kenbaar maken.

De klacht wordt in een persoonlijk gesprek besproken en er wordt geprobeerd tot een oplossing te komen.

Indien dat niet het gewenste effect heeft, kan de klager de klacht schriftelijk richten aan de klachtencommissie van het KNGF (zie folder in de praktijk). De klachtencommissie bemiddelt, stelt eventueel een onderzoek in en doet een aanbeveling.

Behandeling

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.

Wij streven naar een maximale wachttijd van 10 minuten voor iedere behandeling. Indien door omstandigheden de wachttijd langer bedraagt, zult u hierover door uw fysiotherapeut worden geïnformeerd. Wanneer de wachttijd van 10 minuten is verstreken, kunt u zich melden bij de balie voor meer informatie over de wachttijd.

Indien er door bv geloofsovertuiging tegen bepaalde handelingen en of vormen van behandelingen bezwaar bestaat, dient de patiënt dit bij de eerste afspraak kenbaar te maken zodat de behandelend therapeut kan oordelen of de patiënt behandeld kan worden. Dit geldt tevens voor bezwaar van behandeling door een fysiotherapeut van een andere sekse.

Indien u voor een vervolgspraak komt, hoeft u zich niet te melden bij de balie. U kunt direct plaats nemen in de wachtkamer.

Wij bieden studenten fysiotherapie stageplaatsen. Een stagiaire zal zich altijd als zodanig aan u voorstellen. Het kan voorkomen dat uw fysiotherapeut aan u voorstelt of een stagiaire u samen met uw fysiotherapeut, of zelfstandig mag behandelen. U bent hierin vrij in het maken van uw keuze. Als er derden (bv stagiaire) bij de behandeling aanwezig zijn, zal vooraf toestemming aan de patiënt gevraagd worden.

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.

De behandeling vindt plaats in een afgescheiden ruimte waarin alleen de therapeut en de patiënt aanwezig zijn; of er wordt geoefend in onze oefenzaal. Daar kunnen ook andere fysiotherapeuten en patiënten aanwezig zijn.

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 de patiënt en therapeut een andere therapeut ingezet worden of de behandeling beëindigd worden.

Neem, óók wanneer u de afspraken in uw eigen agenda zet, uw afspraakkaartje altijd mee. De therapeut kan daar dan de volgende afspraken op invullen.

Neem ook elke afspraak een badhanddoek mee als u in de behandelkamer behandeld zult worden, of een kleinere handdoek voor in de oefenzaal. In de oefenzaal wordt u tevens verzocht passende kleding en schone (sport-) schoenen te dragen.

Wij verzoeken u vriendelijk bij gebrek aan zitruimte voorrang te geven aan minder valide personen.

Indien u verhinderd bent, verzoeken wij u vriendelijk uw afspraak minimaal 24 uur van tevoren te annuleren. Wanneer u uw afspraak binnen 24 uur annuleert, behouden wij ons het recht voor deze afspraak aan u in rekening te brengen.

Betalingsvoorwaarden

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

Wij adviseren u om bekend te zijn met uw verzekeringspolis betreffende uw vergoeding fysiotherapie.

De declaratie fysiotherapie gaat rechtstreeks naar de zorgverzekeraar waar wij een contract mee hebben. Wanneer achteraf blijkt dat de patiënt niet verzekerd is, of meer behandelingen heeft gehad dan door zijn aanvullende verzekering vergoed wordt, krijgt de

patiënt alsnog een factuur voor de niet door de verzekeraar vergoede behandelingen toegestuurd.

U bent onder alle omstandigheden zelf verantwoordelijk voor de volledige betaling van de aan u, of namens u verleende diensten.

U dient uw factuur binnen de vervaldatum te voldoen. Blijft betaling voor de vervaldatum uit, dan verkeert u in verzuim met ingang vanaf de eerste dag na de vervaldatum. Zodra u in verzuim verkeert, zijn wij gerechtigd over de verschuldigde hoofdsom, of het restant daarvan de wettelijke rente in rekening te brengen.

Indien u in verzuim verkeert, zijn wij gerechtigd incassomaatregelen te treffen, dan wel derden hiermee te belasten. Alle met de incasso van gedeclareerde bedragen gemoeide kosten komen in dat geval voor uw rekening.

Indien u verhinderd bent, verzoeken wij u vriendelijk uw afspraak minimaal 24 uur van tevoren te annuleren. Wanneer u uw afspraak binnen 24 uur annuleert, behouden wij ons het recht voor deze afspraak aan u in rekening te brengen.

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 ventileren te verwijderen uit het pand.

Daar de praktijk ook minder valide patiënten 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. Praktijk voor fysiotherapie Ommedijk is niet aansprakelijk voor vermissing, verduistering, diefstal of schade van of aan uw materiële en/of immateriële zaken in het pand of buitenterrein (auto, fiets ed.).

Wilt u bij het parkeren van fiets of auto dit zodanig doen dat iedereen ongestoord zijn weg kan vervolgen.

Roken is in ons hele gebouw niet toegestaan.

Als u tijdens het wachten lectuur leest of uw kinderen met het speelgoed spelen, wilt u dit dan terugleggen als u de wachtruimte verlaat.

Ingeval van calamiteiten dient u de aanwijzingen van het personeel of de daartoe bevoegde instantie (brandweer, politie) op te volgen.

Privacy reglement

Om de behandeling zo goed mogelijk te kunnen uitvoeren, wordt een registratie van de medische en administratieve gegevens bijgehouden. Op deze registratie is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) 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. Uiteraard gaan wij zorgvuldig met deze gegevens om.

De rechten en plichten van patiënt en fysiotherapeut zijn tevens vastgelegd in de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO). In de wet WGBO is onder meer geregeld: recht op informatie, toestemmingsvereiste voor de behandeling, de plicht om patiënten/cliëntendossier aan te leggen, recht op inzage in dit dossier, geheimhouding van patiënten/cliëntengegevens.

Daarom is, naast de bovengenoemde AVG en WGBO, een aantal regels vastgelegd in een privacyreglement:

- Behalve de therapeut 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 therapeuten in de praktijk, eventuele stagiaires en administratieve krachten. Al deze personen hebben een geheimhoudingsplicht.
- Alleen gegevens die te maken hebben met de behandeling worden in het medisch dossier opgeslagen. Als patiënt heeft u altijd het recht om uw dossiergegevens in te zien. Als u van dit recht gebruik wilt maken, kunt u dit aangeven bij uw behandelend fysiotherapeut.
- Teneinde de fysiotherapie verder te kunnen ontwikkelen en op een hoger peil te houden moet er wetenschappelijk onderzoek worden verricht. Daarvoor is het onder meer 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 20 jaar zodanig gearchiveerd, zodat alleen een beperkte groep mensen de gegevens kan in zien.
- Indien u van mening bent dat de praktijk niet op de juiste manier met uw gegevens omgaat, kunt u dit, via de voor de praktijk geldende ongenoegen- en klachtenregeling kenbaar maken.