

## HUISREGELS

Omdat in onze praktijk altijd meer cliënten tegelijk aanwezig zijn, gelden huisregels om ongelukken, incidenten en onduidelijkheden te voorkomen. Dit zorgt mede voor een veilige en prettige [werk]omgeving voor zowel cliënten, bezoekers als medewerkers van onze praktijk.

- Cliënten dienen zich volgens de algemeen geldende fatsoensnormen en -waarden te gedragen.
- De praktijk behoudt zich het recht voor om personen uit de praktijk te verwijderen in geval van aanstootgevend gedrag of ongepast taalgebruik.
- Omdat de praktijk ook minder valide cliënten behandelt is het prijzenswaardig dat bij gebrek aan zitruimte deze personen met voorrang een zitplaats krijgen.
- Laat geen waardevolle spullen achter in uw jas, tas of andere eigendommen in de wachtruimte.
- De praktijk is niet verantwoordelijk voor diefstal van of schade aan eigendommen in het pand of op het 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 deze 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.
- Het bij zich dragen van gereedschappen [een mes is ook gereedschap] is verboden vanwege eigen en andermans veiligheid.
- Cliënten worden verzocht in de behandelkamer en de oefenruimte de mobiele telefoon uit te zetten.
- Cliënten die gebruik maken van oefenapparatuur dienen sportschoenen en een sportbroek te dragen.
- Cliënten dienen altijd een handdoek mee te nemen.

## PRIVACY & PRIVACYREGLEMENT

### Algemeen

De AVG is de nieuwe wet ter bescherming van privacy en persoonsgegevens. Op grond van deze wet heeft een organisatie die met persoonsgegevens werkt bepaalde plichten en heeft degene van wie de gegevens zijn bepaalde rechten. Naast deze algemene wet gelden specifieke regels voor de privacy in de gezondheidszorg. Deze regels staan onder andere vermeld in de Wet geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO). Dit privacyreglement is bedoeld om u te informeren over uw rechten en onze plichten die gelden op grond van de AVG en de WGBO.

### Onze praktijk

In onze praktijk kunnen diverse persoonsgegevens van u verwerkt worden. Dit is noodzakelijk om u (medisch) goed te kunnen behandelen en nodig voor het financieel afhandelen van de behandeling.

### De plichten van de praktijk

Fysiotherapie de Meente is volgens de AVG de verantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens die in de praktijk plaatsvindt. Aan de plichten die daaruit voortkomen, voldoet de praktijk als volgt:

- Uw gegevens worden voor specifieke doeleinden verzameld:
  - voor fysiotherapeutische zorgverlening;
  - voor doelmatig beheer en beleid;
  - voor ondersteuning van wetenschappelijk onderzoek, onderwijs en voorlichting.
- Er vindt in beginsel geen verwerking plaats voor andere doeleinden.
- U wordt op de hoogte gesteld van het feit dat er persoonsgegevens van u verwerkt worden. Dit kan gebeuren

door uw zorgverlener, maar ook via een folder of via onze website.

- Alle medewerkers binnen Fysiotherapie de Meente hebben zich verplicht om vertrouwelijk om te gaan met uw persoonsgegevens.
- Uw persoonsgegevens worden goed beveiligd tegen onbevoegde toegang.
- Uw persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk is voor goede zorgverlening.

Voor medische gegevens is deze bewaartermijn in principe 15 jaar (vanaf de laatste behandeling), tenzij langer bewaren noodzakelijk is, bijvoorbeeld voor de gezondheid van uzelf of van uw kinderen. Dit is ter beoordeling van de behandelaar.

## **Uw rechten als betrokkene:**

U heeft de volgende rechten:

- Het recht om te weten of en welke persoonsgegevens van u verwerkt worden.
- Het recht op inzage en afschrift van die gegevens (voor zover de privacy van een ander daardoor niet wordt geschaad).
- Het recht op correctie, aanvulling of verwijdering van gegevens indien dat nodig mocht zijn.
- Het recht om (gedeeltelijke) vernietiging van uw medische gegevens te vragen. Hieraan kan alleen tegemoet worden gekomen als het bewaren van de gegevens voor een ander niet van aanmerkelijk belang is en de gegevens op grond van een wettelijke regeling niet bewaard moeten blijven.
- Het recht op het toevoegen van een eigen verklaring (van medische aard) aan uw dossier.
- Het recht om u in bepaalde gevallen tegen de verwerking van uw gegevens te verzetten.

Als u gebruik wilt maken van uw rechten, dan kunt u dit mondeling of schriftelijk kenbaar maken. Uw belangen kunnen ook behartigd worden door een vertegenwoordiger (zoals een schriftelijk gemachtigde, of uw curator of mentor).

## **Verstrekking van uw persoonsgegevens aan derden**

De medewerkers van Fysiotherapie de Meente hebben de verplichting vertrouwelijk met uw persoonsgegevens om te gaan. Dit houdt bijvoorbeeld in dat de zorgverlener voor verstrekking van uw persoonsgegevens uw uitdrukkelijke toestemming nodig heeft. Op deze regel bestaan echter enkele uitzonderingen. Op grond van een wettelijk voorschrift kan de zwijgplicht van de zorgverlener doorbroken worden, maar ook wanneer gevreesd moet worden voor een ernstig gevaar voor uw gezondheid of die van een derde. Bovendien kunnen vastgelegde gegevens, indien noodzakelijk mondeling, schriftelijk of digitaal uitgewisseld worden met andere zorgverleners (bijvoorbeeld de huisarts).

## **Overdracht van uw dossier**

Als u een nieuwe fysiotherapeut kiest, is het belangrijk dat uw nieuwe fysiotherapeut op de hoogte is van uw (medische) geschiedenis. Uw (medische) geschiedenis staat in uw patiëntendossier. Het is gebruikelijk dat uw oude fysiotherapeut het dossier overdraagt aan uw nieuwe fysiotherapeut. De oude fysiotherapeut doet dit zo spoedig mogelijk, in ieder geval binnen een maand, nadat u uw oude fysiotherapeut heeft gevraagd het dossier over te dragen aan uw nieuwe fysiotherapeut.

Uw dossier wordt dan door uw fysiotherapeut persoonlijk of per aangetekende post overgedragen. U kunt het originele dossier niet meekrijgen. Wel heeft u altijd recht op inzage in uw dossier en op een kopie van uw dossier. Het dossier kan (indien mogelijk) ook via e-mail aan de nieuwe fysiotherapeut worden overgedragen. Beide fysiotherapeuten moeten er dan wel voor zorgen dat hun computer en internetverbindingen voldoende beveiligd zijn.

## BEJEGENING

Voor de omgang met en het behandelen van de cliënt is een aantal richtlijnen opgesteld. Binnen onze praktijk werken wij volgens deze officiële KNGF-richtlijnen. Wij geven u hieronder de strekking van deze richtlijnen.

De officiële richtlijnen zijn op de praktijk beschikbaar.

- De werkwijze voor de behandeling van de cliënt wordt voorafgaand aan de behandeling uitgelegd. Hierbij geven we aan welke handelingen er verricht gaan worden. Als er bezwaren bestaan tegen de handelingen dient de cliënt dit onmiddellijk aan te geven.
- Indien er door bijvoorbeeld geloofsovertuiging tegen bepaalde handelingen en of vormen van behandelingen bezwaar bestaat dient de cliënt dit bij de eerste afspraak kenbaar te maken zodat de behandelende fysiotherapeut kan oordelen of de cliënt behandeld kan worden.
- Als een cliënt 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 cliënt aanwezig zijn. Alleen bij groepstherapie zijn meer mensen in dezelfde ruimte aanwezig zijn.
- Als er derden (bijvoorbeeld een stagiaire) bij de behandeling aanwezig zijn, zal vooraf toestemming aan de cliënt gevraagd worden.
- De fysiotherapeut, en eventuele begeleiders, dienen zich tegenover de cliënt respectvol te gedragen en informaliteit, die niet gewenst is, achterwege te laten.
- Als er situaties ontstaan die niet gewenst zijn zal in overleg met cliënt en fysiotherapeut een andere fysiotherapeut worden ingezet of de behandeling worden beëindigd.
- Besproken onderwerpen met de cliënt 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.

## KLACHTENPROCEDURE

- Bij een klacht wendt de klager zich bij voorkeur tot de betreffende fysiotherapeut.
- 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 kenbaar maken bij de klachtencommissie van het KNGF (meer informatie over gegevens van deze klachtencommissie is beschikbaar op de praktijk).
- De klachtencommissie bemiddelt, stelt eventueel een onderzoek in en doet een aanbevelende uitspraak.

## BETALINGSVOORWAARDEN

Deze betalingsvoorwaarden maken deel uit van de behandelovereenkomst tussen de cliënt en de fysiotherapeut.

- De declaratie fysiotherapie gaat rechtstreeks naar de zorgverzekeraar waar wij een contract mee hebben. Indien de cliënt een restitutiepolis heeft of achteraf blijkt dat hij niet is verzekerd, of meer behandelingen heeft gehad dan door zijn aanvullende verzekering wordt vergoed, krijgt de cliënt alsnog een factuur voor de gemaakte kosten toegestuurd.
- Afspraken die niet kunnen worden nagekomen dienen uiterlijk 24 uur van te voren te worden afgezegd. Bij het niet (tijdig) afzeggen behoudt de therapeut zich het recht minimaal 75% van het tarief voor de gereserveerde tijd bij de cliënt in rekening te brengen.
- De factuur dient binnen veertien dagen na factuurdatum te worden voldaan. Blijft de betaling binnen de genoemde

termijn uit, dan verkeert de cliënt in verzuim met ingang van de vijftiende dag na factuurdatum.

- Bij uitblijven van betaling na de eerste betalingstermijn van veertien dagen zal er een herinnering worden verzonden met een betalingstermijn van 7 dagen.
- Bij uitblijven van betaling van de herinnering zal er een aanmaning verzonden worden met een betalingstermijn van 7 dagen.
- Bij uitblijven van betaling van de aanmaning is de praktijkhouder gemachtigd het incassotraject op te starten waarbij hij zich aan de wettelijke verplichtingen zal conformeren.

### **TARIEVENLIJST 2019**

Zitting	€ 32,75
Zitting inclusief aan huis toeslag	€ 40,25
Zitting inclusief inrichtingstoeslag	€ 40,25
Zitting oedeemtherapie	€ 43,50
Zitting oedeemtherapie inclusief aan huis toeslag	€ 51,00
Telefonisch consult	€ 10,00
Eenmalig onderzoek	€ 52,50
Eenmalig echografisch onderzoek	€ 52,50
Intake en onderzoek na screening	€ 47,50
Intake en onderzoek na verwijzing	€ 41,61
Intake en onderzoek na verwijzing inclusief aan huis toeslag	€ 49,11
Niet nagekomen afspraak	€ 32,25
Schaderapport	€ 53,55