



Praktijkreglement Fysiotherapie Balade

Huisregels

- Neem bij uw afspraak plaats in de wachtkamer van het gezondheidscentrum BaLaDe. Laat geen waardevolle spullen achter in de wachtkamer.
- De praktijk is niet verantwoordelijk voor diefstal of verlies van eigendommen in het pand, het gezondheidscentrum BaLaDe of buitenterrein (auto, fiets).
- Daar de praktijk ook minder valide cliënten behandelt is het prijzenswaardig dat, bij gebrek aan zitruimte in de wachtruimte van het gezondheidscentrum BaLaDe, deze personen met voorrang een zitplaats krijgen.
- Laat wanneer mogelijk uw scootmobiel staan in de wachtkamer van het gezondheidscentrum BaLaDe gezien er in de praktijk weinig ruimte is om uw scootmobiel te stallen.
- Zelfstandig sporten is alleen op afspraak mogelijk. Wanneer u zelfstandig sport kom dan in gepaste sportkleding.
- In de gehele praktijk geldt een rookverbod.
- Huisdieren zijn in de praktijk niet toegestaan (met uitzondering een geleidehond).
- In geval van calamiteiten dien je de aanwijzingen van het personeel (BHV) of de hiertoe bevoegde instantie (brandweer, politie) op te volgen.
- Cliënten die een niet-reanimerenverklaring hebben dienen dit bij start van de eerste behandeling aan de behandelaar kenbaar te maken.

Zelfstandig sporten

De volgende regels zijn van toepassing bij zelfstandig sporten:

- Zelfstandig trainen vindt alleen plaats volgens afspraak, na overleg met en instructie door je therapeut en volgens een opgesteld plan / schema.
- Neem een handdoek mee en ga op de handdoek zitten bij gebruik van de apparaten.
- Maak het apparaat na gebruik schoon met je de daarvoor aanwezige doekjes die in de oefenzaal aanwezig zijn.
- In geval van zelfstandig trainen is het niet toegestaan kinderen mee te nemen naar de trainingsruimte
- Gebruikt materiaal (halters, oefentollen e.d.) dient na gebruik opgeruimd te worden

Vergoeding

- In de gang bij binnenkomst vind je onze tarieven.
- Ga altijd na bij je zorgverzekeraar wat de voorwaarden en mogelijkheden voor vergoeding van je behandeling zijn. De praktijk is niet aansprakelijk voor een overschrijding van het maximumaantal vergoede behandelingen. Wanneer de vergoeding van de verzekeraar stopt dient u de behandeling zelf te betalen.
- Wanneer u eerder bij een andere fysiotherapie praktijk in hetzelfde kalenderjaar bent geweest dan is het mogelijk dat er al een gedeelte van uw vergoeding is verbruikt. Houdt hier rekening mee en communiceer dit ten allen tijden aan uw therapeut.

Betalingsreglement

- De cliënt is onder alle omstandigheden verantwoordelijk voor de volledige betaling van de aan cliënt of namens cliënt verleende diensten.
- Indien je bij verhindering tenminste 24 uur van tevoren afzegt, wordt de gereserveerde tijd niet in rekening gebracht. Dit kan telefonisch, via de voicemail, per email of persoonlijk in de praktijk.
- Facturen die buiten de vergoeding van de zorgverzekeraar vallen, worden rechtstreeks bij de cliënt in rekening gebracht of middels pinbetaling voldaan. Hieronder verstaan wij onder andere ook verbruiksmiddelen als tape, braces en dynaband, oefen- en trainingsmaterialen en hulpmiddelen.
- 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 een incassobureau.
- De betalingsvoorwaarden van het incassobureau zijn van toepassing.

Privacyreglement



- Je therapeut houdt, om je behandeling zo goed mogelijk uit te kunnen voeren, een (digitale) registratie bij van medische en administratieve gegevens. Op deze registratie is de Algemene Verordening Gegevensbescherming van toepassing. De AVG 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 cliënt.
- Uiteraard gaat je behandelaar zorgvuldig met de gegevens om. Daarom is naast de bovengenoemde Algemene Verordening Gegevensbescherming een aantal regels vastgelegd in het volgende privacyreglement:
- Behalve de behandelaar die jou behandelt heeft ook een beperkt aantal andere personen toegang tot de gegevens die in de registratie zijn opgenomen. Dit zijn bijvoorbeeld de waarnemers, andere behandelaars in de praktijk, eventuele stagiaires en administratieve krachten. Al deze personen hebben een geheimhoudingsplicht.
- Enkele leveranciers bieden ondersteuning ten aanzien van ict en software. Met deze leveranciers zijn verwerkerovereenkomsten gesloten.
- Je hebt het recht om de gegevens die over jou zijn vastgelegd in te zien. Indien je meent dat gegevens onjuist zijn vastgelegd, kun je de behandelende therapeut verzoeken deze te wijzigen.
- Alleen gegevens die gerelateerd zijn aan de behandeling worden in het medisch dossier opgeslagen.
- Teneinde de behandeling verder te kunnen ontwikkelen en op een hoog peil te houden moet er (wetenschappelijk) onderzoek worden verricht. Daarvoor is het onder meer noodzakelijk dat er statistieken worden opgesteld. Als je gegevens daarvoor worden gebruikt zullen deze, om je privacy te waarborgen, niet tot jou persoonlijk herleidbaar zijn (anoniem). Als je hier bezwaar tegen hebt, kun je dit kenbaar maken aan je therapeut.
- Gegevens van cliënten worden niet zonder vooraf gegeven toestemming aan derden verstrekt, ook niet aan naaste familie (met uitzondering van ouders als het om kind behandelingen gaat). Gegevens worden pas vrijgegeven nadat de patiënt hiervoor toestemming heeft gegeven en wordt vastgelegd in de onderzoeks- en behandelovereenkomst. Ook na overlijden worden de gegevens niet openbaar gemaakt. 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.
- Nadat de cliënt behandeld is, worden de gegevens zodanig gearchiveerd dat alleen binnen de praktijk werkzame mensen deze gegevens in kunnen zien.
- Je dossier kan voor inzage worden voorgelegd aan een externe auditor wanneer dit noodzakelijk is voor de toetsing van de ISO HKZ-norm of een (beheers)audit door de zorgverzekeraar. Heb je hiertegen bezwaar, maak dit dan kenbaar bij je therapeut.

Behandelreglement en bejegening

Voor de omgang met en het behandelen van de cliënt is er ook een aantal richtlijnen opgesteld volgens welke de praktijk werkt. De officiële richtlijnen zijn op de praktijk beschikbaar.

- Wij hanteren de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO).
- Vanuit de Wet Gebruik Burgerservicenummer in de zorg zijn wij verplicht naar je legitimatie te vragen, het wettelijke identiteitsdocument in een landelijke database te controleren (WID-controle) en in ons systeem te registreren. Dit om fraude te voorkomen.
- Voor kinderen tot 14 jaar geldt geen legitimatieplicht. In dat geval wordt om het identiteitsdocument van een van de ouders gevraagd, dat wordt ingevoerd in ons systeem.
- De werkwijze voor de behandeling van de cliënt 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 cliënt dit onmiddellijk aan te geven. Zo niet, dan gaan wij ervan uit dat je akkoord bent met het onderzoek en het daarna met je besproken behandelplan.
- De behandeling geschiedt over het algemeen in een afgescheiden ruimte waarin alleen de behandelaar en cliënt aanwezig zijn. Alleen bij oefen- en groepstherapie kunnen meerdere mensen in dezelfde ruimte aanwezig zijn.
- Je therapeut vraagt om je toestemming met betrekking tot informatie-uitwisseling aan de bij jou betrokken (externe) zorgprofessionals en betrokkenen als mantelzorg en naaste familie. Denk aan: huisarts, specialist, jeugdarts, school etc. Geef duidelijk aan wat je wensen zijn. Deze worden vastgelegd in de behandelovereenkomst die wordt getekend voor aanvang van de eerste behandeling.



- Er is geen einddatum gekoppeld aan de geldigheid van de behandelovereenkomst. Wens je de behandelovereenkomst te beëindigen of wijzigingen hierin aan te brengen, dan verzoeken wij je om dit met je therapeut te bespreken.
- Als een cliënt er bezwaar tegen heeft om door een therapeut van een andere sekse behandeld te worden, dient dit voor het eerste consult aangegeven te worden.
- Indien er door bijv. geloofsovertuiging bepaalde handelingen en of vormen van behandelingen bezwaar bestaat, dient de cliënt dit bij de eerste afspraak kenbaar te maken zodat de behandelende therapeut kan oordelen of de cliënt behandeld kan worden.
- Als er derden (bijv. een stagiaire) bij de behandeling aanwezig zijn, zal vooraf toestemming aan de cliënt gevraagd worden.
- De behandelaar, en eventuele begeleiders, dienen zich tegenover de cliënt respectvol te gedragen.
- Indien een cliënt ontevreden is over het handelen van de therapeut, kan ten alle tijden van therapeut worden gewisseld.
- Besproken onderwerpen met de cliënt blijven vertrouwelijk en zullen niet met derden besproken worden.
- De cliënt houdt zich aan de gemaakte afspraken t.a.v. oefeningen, teneinde de behandeling zo voorspoedig mogelijk te laten verlopen.
- In geval van huisbezoeken is de afgesproken tijd een indicatie. Door onvoorziene reistijd kan het zijn dat de therapeut een kwartier eerder of later arriveert.

Klachtenreglement

- Je mag ervan uitgaan dat je fysiotherapeut zijn vak zo goed mogelijk uitoefent. Heb je toch klachten over de behandeling of de manier waarop de medewerkers van de praktijk met je omgaan, dan is het goed om dat kenbaar te maken. Voor jezelf voor andere cliënten en voor de kwaliteit van de behandeling.
- Om te beginnen is het de moeite waard om een gesprek aan te gaan met je behandelende therapeut zelf of, als je dat prettiger vindt, met een andere therapeut uit de praktijk. Vertrouwenspersonen in onze praktijk zijn Pim Priest en Hans van der Valk, bereikbaar via het algemene praktijktelefoonnummer. Binnen de praktijk zijn wij altijd bereid om tijd vrij te maken en om samen naar een oplossing te zoeken. Indien je dat prettig vindt, kun je iemand meenemen naar het gesprek of vragen om een onafhankelijke bemiddelaar. Ook is het mogelijk om je klacht eerst uit te leggen in een brief.
- Er is een klachtenregeling waar je gebruik van kunt maken als er niet naar je tevredenheid een oplossing voor je klacht is gevonden:
 - Klachtenregeling beroepsvereniging KNGF.

Cliënttevredenheid

- Na afronding van je behandeltraject ontvang je via e-mail een cliënttevredenheidsonderzoek. De firma Qualiview verstuurt dit onderzoek namens ons en inventariseert (anoniem) de resultaten. Je doet ons een groot plezier als je deze digitale vragenlijst invult. De uitkomst van deze evaluatie bepaalt in toenemende mate waar zorgverzekeraars hun zorg inkopen. Daarnaast gebruiken wij je feedback om onze zorgverlening waar nodig te verbeteren. Meer informatie vind je op www.qualiview.nl. Namens ons hele praktijkteam: hartelijk dank voor het invullen!
- Wenst u dit onderzoek niet te ontvangen, maak dit dan kenbaar bij uw therapeut.

Dit document is opgesteld door Fysiotherapie Balade en is online in te zien op: www.fysiotherapiebalade.nl