

ALGEMENE VOORWAARDEN

Betalingsvoorwaarden

Deze voorwaarden maken onderdeel uit van de behandelovereenkomst tussen de cliënt en de therapeut.

- De declaratie fysiotherapie gaat rechtstreeks naar de zorgverzekeraar waar wij een contract mee hebben. Indien de cliënt een restitutie polis heeft of achteraf blijkt dat hij niet verzekerd is, of meer behandelingen heeft gehad dan door zijn aanvullende verzekering vergoed wordt, krijgt de cliënt als nog een factuur voor de gemaakte kosten toegestuurd.
- Indien u verhinderd bent, dient u ons hiervan 24 uur van te voren op de hoogte te stellen. Anders zullen we genoodzaakt zijn u de gereserveerde tijd in rekening te brengen. In geval van plotselinge ziekte of overmacht beslist de behandelende therapeut of de tijd in rekening gebracht wordt.
- De factuur dient binnen dertig dagen na factuurdatum te worden voldaan. Blijft de betaling binnen de genoemde termijn uit, dan verkeert de cliënt in verzuim met ingang van de eenendertigste dag na factuurdatum.
- Zodra de cliënt in verzuim verkeert, is de therapeut gerechtigd over de verschuldigde hoofdsom of over het restant daarvan de wettelijke rente in rekening te brengen. Telkens wordt na afloop van een jaar het bedrag waarover deze rente wordt berekend, vermeerderd met de over dat jaar verschuldigde rente.
- Indien de cliënt in verzuim verkeert, is de therapeut gerechtigd incassomaatregelen te treffen, dan wel derden daarmee te belasten. Alle met de incasso van gedeclareerde bedragen gemoeide kosten (met inbegrip van buitengerechtelijke incassokosten) komen voor rekening van de cliënt. De buitengerechtelijke incassokosten bedragen minimaal 15% van de hoofdsom of het restant daarvan, vermeerderd met de wettelijke rente, met een minimum van 25,- euro, alles exclusief omzetbelasting.

Klachtenregeling

Bij een klacht wendt de klager zich bij voorkeur tot de betreffende therapeut.

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.

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 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 cliënt. Uiteraard gaan wij zorgvuldig met deze gegevens om. Daarom is naast de bovengenoemde Wet op Persoonsregistraties, een aantal regels vastgelegd in een privacy reglement:

- 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.
- U hebt het recht om de gegevens die over u zijn vastgelegd in te zien. Indien u meent dat gegevens onjuist zijn vastgelegd, kunt u de behandelend therapeut verzoeken deze te wijzigen.
- Alleen gegevens die te maken hebben met de behandeling worden in het medisch dossier opgeslagen.
- 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 cliënt behandeld is, worden de gegevens 15 jaar zodanig gearchiveerd dat 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 geldende klachtenregeling binnen de praktijk, kenbaar maken.

Huisregels en bejegening

Omdat er in de praktijk altijd meerdere cliënten tegelijk aanwezig zijn, zijn er door de praktijk huisregels opgesteld 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. Beiden met als doel om voor zowel de cliënten, bezoekers als de medewerkers een veilige en prettige omgeving te creëren en te houden.

- Cliënten 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 mindervalide 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 in de wachtruimte achterlaat, laat hier dan geen waardevolle spullen in achter.
- De praktijk is niet verantwoordelijk voor diefstal van eigendommen in of buiten het pand (auto, fiets).
- Wilt u bij het parkeren van fiets of auto dit zodanig doen, dat iedereen ongestoord zijn weg kan ver volgen.
- Als u tijdens het wachten lectuur leest of uw kinderen met het speelgoed spelen, wilt u dit dan terug leggen 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.
- 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.
- Indien er door bv. geloofsovertuiging tegen bepaalde handelingen en of vormen van behandelingen bezwaar bestaat, dient de cliënt dit bij de eerste afspraak kenbaar te maken, zodat de behandelend therapeut kan oordelen of de cliënt behandeld kan worden.
- Als een cliënt er bezwaar tegen heeft om door een therapeut van de 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 therapeut en de cliënt aanwezig zijn.
- Als er derden (bv. stagiaire) bij de behandeling aanwezig zijn, zal vooraf toestemming aan de cliënt gevraagd worden.
- De therapeut en eventuele begeleiders dienen zich tegenover de cliënt respectvol te gedragen en informatie, die niet gewenst is, achterwege te laten.
- Als er situaties ontstaan die niet gewenst zijn zal, in overleg met de cliënt en therapeut, een andere therapeut ingezet worden of de behandeling beëindigd worden.
- Met de cliënt besproken onderwerpen blijven vertrouwelijk en zullen niet met derden besproken worden.