

HUISREGELS

Wij streven ernaar dat de zorg die wij u bieden goed tot zijn recht komt. Daarom hebben wij deze huisregels vastgesteld om incidenten en verwarring te voorkomen. Het doel van deze regels is om voor zowel de cliënten, bezoekers als de medewerkers een veilige en prettige omgeving te creëren en te houden. Onderstaand zijn de regels weergegeven:

- Bij de eerste behandeling (intake) dient u uw zorgverzekeringpas mee te nemen. Als uw gegevens tussentijds veranderen, wilt u dit dan s.v.p. doorgeven.
- Bij deze eerste behandeling zullen wij u ook vragen of u zich wilt legitimeren. Dit kan een identiteitskaart zijn, een paspoort of een rijbewijs. Wij controleren ook uw BSN.
- Het aantal behandelingen én het tarief dat door uw verzekering wordt vergoed, is per verzekeraar en per aanvullende verzekering anders. Dat maakt het voor ons onmogelijk om alle verschillende regelingen te kennen. Wij kunnen het wel voor u nakijken. U dient echter zelf uw behandellimiet en vergoedingen in de gaten te houden. Check dus zelf uw polisvoorwaarden. U draagt hier zelf de verantwoordelijkheid voor.
- Met een aantal zorgverzekeraars hebben wij afspraken gemaakt en declareren we digitaal bij hen voor contractueel afgesproken tarieven. In alle andere gevallen wordt de rekening naar u gestuurd en gelden de tarieven, zoals deze in de wachtkamer en op de website zijn vermeld.
- De eerste afspraak duurt 50 minuten, tenzij anders aangegeven. Wij doen dan een intake, een uitgebreid onderzoek en u krijgt meteen de eerste behandeling. Deze dubbele behandeling registreren wij als twee behandelingen: 1. Intake en onderzoek (na screening of verwijzing) gevolgd door 2. Behandeling fysiotherapie.
- Als u bij verhindering minimaal 24 uur van tevoren afzegt, wordt de gereserveerde tijd niet in rekening gebracht. Buiten de reguliere openingstijden kunt u een afspraak afzeggen door een boodschap in te spreken op het antwoordapparaat. U kunt ook gebruik maken van email. Als u de behandeling korter dan 24 uur voor de afgesproken tijd afzegt, dan zijn wij genoodzaakt het tarief voor 'niet nagekomen afspraak' bij u in rekening te brengen, zie tarievenlijst op de website en in de wachtkamer.
- Gaarne bij uw bezoek aan de praktijk uw eigen handdoek meenemen. Het gebruik van een handdoek tijdens het uitvoeren van oefeningen in de oefenzaal is verplicht.
- Maak het apparaat waarop u transpiratie achterlaat met uw handdoek schoon of met de daarvoor aanwezige papierrollen: desinfecteer voor de cliënten die na u komen.
- U bent verplicht zaalschoenen te dragen in de oefenzaal. Schoenen waarop u buiten heeft gelopen en schoenen waarvan de zolen afgeven, zijn niet toegestaan.
- Laat geen waardevolle spullen in uw jas of aan de kapstok. Er zijn lockers aanwezig in de oefenzaal.
- De praktijk is niet verantwoordelijk voor diefstal of verlies van eigendommen in het pand of buitenterrein (auto, fiets).
- Wilt u bij parkeren van fiets of auto dit zodanig doen dat iedereen ongestoord zijn weg kan vervolgen.
- Als u uw kind(eren) meeneemt naar de oefenzaal, geschiedt dit geheel op eigen risico.
- Gebruikt materiaal (gewichtjes, bosu's, ballen, etc.) dient na gebruik opgeruimd te worden.
- Als u tijdens het wachten lectuur leest wilt u dit dan terugleggen als u de wachtruimte verlaat.
- U kunt gebruik maken van het waterapparaat in de oefenzaal. De bekertjes kunt u na gebruik in de afvalhouder deponeren.
- In de gehele praktijk geldt een rookverbod.
- Huisdieren zijn in de praktijk niet toegestaan.
- Ingeval van calamiteiten dient u de aanwijzingen van het personeel of de hiertoe bevoegde instantie (brandweer, politie) op te volgen.
- Het personeel behoudt zich het recht voor om personen, die aanstootgevend gedrag ventileren, te verwijderen uit het gebouw.
- Voor vragen en/of opmerkingen kunt u zich wenden tot de fysiotherapeuten of, indien aanwezig, de praktijkmanager / receptioniste.

WET – EN REGELGEVING

In onze praktijk werken wij volgens diverse wetten en regels waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Wet op de Geneeskundige Behandelovereenkomst (WGBO) en de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ). Wij kunnen u desgewenst een digitaal exemplaar doen toekomen.

BEJEGENING

Voor de omgang met en het behandelen van de cliënt zijn er ook een aantal richtlijnen opgesteld volgens welke de praktijk werkt: Modelregeling Fysiotherapeut – Patiënt. De officiële richtlijnen zijn in de praktijk beschikbaar. De werkwijze voor de behandeling van de cliënt wordt voorafgaand aan de behandeling uitgelegd. Hierbij zal worden aangegeven welke handelingen er verricht gaan worden. Wanneer er bezwaren bestaan tegen de handelingen is het raadzaam als de cliënt dit onmiddellijk aan geeft. Als 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 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 zullen meerdere mensen in dezelfde ruimte aanwezig zijn. Als er derden (bijv. 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 ongewenste informaliteit achterwege te laten. Als er situaties ontstaan die niet wenselijk zijn zal in overleg met cliënt en fysiotherapeut een andere fysiotherapeut ingezet of de behandeling beëindigd worden. Met de cliënt besproken onderwerpen blijven vertrouwelijk en zullen niet met derden besproken worden.

KLACHTENREGELING

Als u van mening bent dat de praktijk niet op de juiste manier omgaat met uw gegevens kunt u dit, via de geldende klachtenregeling binnen de praktijk, kenbaar maken. Wij handelen volgens de klachtenregeling van het KNGF. Bent u niet tevreden over de behandeling in onze praktijk? Maak het bespreekbaar (evt. bij een collega van uw behandelend fysiotherapeut) of bij de praktijkmanager.

Komt u er samen niet uit dan kunt u uw klacht melden bij de klachtencommissie van het Koninklijk Genootschap Fysiotherapie (KNGF) telefoon 033-4672900.

REANIMATIE

In onze praktijk is een AED aanwezig. De fysiotherapeuten zijn hiervoor ook opgeleid. Deze Automatische Externe Defibrillator is een apparaat dat het hart van slachtoffers van een hartstilstand (circulatiestilstand) m.b.v. elektroshokken weer op gang kan brengen. In de eerste minuten na een hartstilstand is er doorgaans sprake van een ritmestoornis. Het hart staat dus niet stil, maar beweegt in een ongecoördineerd ritme, waardoor het bloed niet meer wordt rondgepompt. Door toediening van elektroshokken kan het normale ritme weer worden hersteld. Hoe sneller hulp met de defibrillator geboden wordt, hoe groter de kans op overleven zonder blijvende schade aan hersenen en andere organen. Doordat het apparaat zelf aangeeft wat er moet gebeuren, kan het ook gebruikt worden door niet-professionele hulpverleners. De AED staat in de oefenzaal boven op het waterapparaat, bij de EHBO kist.

Wij zullen de AED bij een circulatiestilstand te allen tijde inzetten, mits u aangeeft dat u niet gereanimeerd wilt worden. Dit vermelden wij dan in uw dossier.

BETALINGSVOORWAARDEN FYSIOTHERAPIE

De cliënt is onder alle omstandigheden verantwoordelijk voor de volledige betaling van de aan cliënt of namens cliënt verleende diensten. De factuur dient door de cliënt betaald te worden, tenzij contractueel andere afspraken zijn gemaakt met desbetreffende zorgverzekeraar. Wanneer de cliënt niet verzekerd is voor fysiotherapie dient hij elke behandeling per pin te voldoen.

Wanneer de cliënt met de fysiotherapeut heeft afgesproken dat de behandelingen per maandelijkse factuur verrekend worden, dient de factuur binnen dertig dagen na factuurdatum te worden voldaan. Blijft betaling binnen de voornoemde termijn uit, dan verkeert de patiënt in verzuim met ingang van de eenendertigste dag na factuurdatum. Zodra de cliënt in verzuim verkeert, is de fysiotherapeut gerechtigd over de verschuldigde hoofdsom of 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. Als de cliënt in verzuim verkeert, is de fysiotherapeut gerechtigd incassomaatregelen te treffen, dan wel derden daarmee te belasten. Alle kosten die met de incasso van gedeclareerde bedragen gemoeid zijn (met inbegrip van de 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 € 25,00 alles exclusief btw.

BETALINGSVOORWAARDEN FYSIOFITNESS

Facturering gaat per kwartaal (vooruitbetaling). U kunt o.v.v. het factuurnummer in drie termijnen betalen. Restitutie is niet mogelijk. Wanneer er sprake is van langdurige afwezigheid door een operatie, ongeval of ziekte, wordt het abonnement tijdelijk stopgezet. Opzeggen van het abonnement uiterlijk twee weken voor het einde van het kwartaal. U kunt ook gebruik maken van pinbetaling. Dan is geen gespreide betaling mogelijk.

BETALINGSVOORWAARDEN ZWANGERFIT

Facturering gaat per cursus van 10 lessen. Factuur wordt tijdens eerste les uitgereikt. Restitutie is niet mogelijk. U kunt bij aanvang van de eerste les de factuur per pin voldoen.

BETALINGSVOORWAARDEN MAMAFIT

Facturering gaat per cyclus van 5 lessen. Vooraf betalen per pin is noodzakelijk. Restitutie is niet mogelijk.

BETALINGSVOORWAARDEN BABYMASSAGE

Facturering gaat per cursus van 3 lessen. Factuur wordt tijdens eerste les uitgereikt. Restitutie is niet mogelijk. U kunt bij aanvang van de eerste les de factuur per pin voldoen.

BETALINGSVOORWAARDEN ONTSPANNINGS- en SPORTMASSAGE

Facturering gaat per ontvangen massage. U kunt de factuur per pin voldoen. Als u bij verhindering minimaal 24 uur van tevoren afzegt, wordt de gereserveerde tijd niet in rekening gebracht.