

## Algemene voorwaarden en informatie

Bijlage 2.3.1 jan. 2025

### Algemeen

De praktijk bestaat uit een team van fysiotherapeuten, waaronder manueel-, geriatriefysiotherapeuten. Tevens is er regelmatig een stagiair aanwezig. Bij afwezigheid van de behandelend fysiotherapeut zal er een waarneming geregeld worden. Indien u hiertegen bezwaren heeft, kunt u dit bij uw behandelaar aangeven. Het gebruik van de (fitness) apparatuur in het centrum geschiedt op eigen risico. Wanneer u een niet-reanimatie verklaring heeft bent u zelf verantwoordelijk om uw behandelaar hiervan op de hoogte te stellen. Bij het tekenen van de algemene voorwaarden gaat u akkoord met de bejegening, privacy- en klachtenregeling. Deze vindt u op de achterzijde van dit document en op de website van fysiotherapiealkmaar.nl

### Tarieven

Wij hebben met alle zorgverzekeraars een contract afgesloten. Om te weten of uw verzekering fysiotherapie vergoedt, is het verstandig uw polis goed door te lezen of om contact op te nemen met uw zorgverzekeraar. U bent hier zelf verantwoordelijk voor.

**Indien u niet of onvoldoende verzekerd bent zullen de kosten bij u in rekening worden gebracht.**

Dus kijk goed hoeveel behandelingen u mag hebben en geef dit ook door aan ons.

### Aanmelden

Bij aanmelding wordt er gevraagd naar uw naam, adres en woonplaats, een geldig identiteitsbewijs, uw verzekering en, indien van toepassing, de verwijfsbrief. De eerste afspraak is een intake. De intake bestaat uit een vraaggesprek en een lichamelijk onderzoek. Naar aanleiding van de resultaten uit dit onderzoek zal een behandelplan opgesteld worden. Dit behandelplan zal de therapievorm en het aantal behandelingen omvatten en zal met u worden besproken. U heeft te allen tijde recht op inzage in uw eigen behandeldossier.

### Eigendommen

De praktijk is niet aansprakelijk voor verlies, beschadiging of diefstal van uw eigendommen.

### Afmelden

Indien een afspraak om welke reden dan ook niet door kan gaan, dient dit 24 uur voor de afgesproken behandeling gemeld te worden.

**Wanneer dit niet gebeurt zijn wij genoodzaakt om de gemaakte kosten bij u in rekening te brengen. De tarieven vindt u terug op de website van de betreffende praktijk.**

### Hygiëne

Wij vragen u voor iedere behandeling een handdoek mee te nemen. Het dragen van sportkleding en schone sportschoenen is verplicht in de sportzaal. Verder verwachten wij van u als patiënt dat u persoonlijk hygiënische regels in acht neemt en zorgt voor een goede lichaamsverzorging. U kunt gebruik maken van de douches.

### Klacht

Indien u niet tevreden bent of een klacht heeft over de bejegening door of behandeling van uw fysiotherapeut of één van de andere personeelsleden, kunt u dit melden aan uw fysiotherapeut of één van de personeelsleden. Uw klacht zal worden behandeld conform de richtlijnen van het KNGF.

Voor meer informatie zie:

**[www.fysiotherapiealkmaar.nl](http://www.fysiotherapiealkmaar.nl)**

**[www.fysioschagen.nl](http://www.fysioschagen.nl)**

Door ondertekening geef ik toestemming voor:  
inzage patiënten dossier bij audit  
voor aanwezigheid van stagiair  
behandeling door waarnemer  
deelname LDK (data verzameling fysiotherapie)  
deelname CQ (patiënt tevredenheidsonderzoek)

ACHTERNAAM:.....

DATUM: ..... - ..... – 2025

VOORNAAM:.....

HANDTEKENING:

### **Naar de fysiotherapeut zonder verwijfsbrief**

De fysiotherapeut is **direct toegankelijk** voor een screening en aanvullend beleid, hetgeen betekent dat een verwijzing van een huisarts of specialist niet noodzakelijk is. Er wordt met u een afspraak gemaakt voor een screeningsgesprek. Na dat gesprek wordt met u besproken of uw klacht in aanmerking komt voor behandeling door een fysiotherapeut of dat een bezoek aan de huisarts gewenst is.

### **Wat kunt u verwachten van de eerste afspraak**

U neemt plaats in de wachtkamer en wordt op de afgesproken tijd door de fysiotherapeut opgehaald. De fysiotherapeut vraagt u enkele persoonsgegevens zodat een behandeldossier aangemaakt kan worden. Hierna wordt u gevraagd naar uw gezondheidsprobleem. Meestal wordt dit gesprek gevolgd door een onderzoek. Tijdens het onderzoek kan u gevraagd worden zich gedeeltelijk uit te kleden. Naar aanleiding van de resultaten uit dit onderzoek zal er een behandelplan opgesteld worden. Dit behandelplan zal de therapievorm en het aantal behandelingen omvatten en zal met u worden besproken. De fysiotherapeut maakt na afloop met u een nieuwe afspraak. Bij de eerste afspraak neemt u mee:

- Eventueel de verwijfsbrief
- Uw ziektekostenverzekering gegevens
- Geldig identiteitsdocument
- Handdoek

Bij de tweede afspraak zal gestart worden met de behandeling van uw klacht.

### **Kwaliteit**

De fysiotherapeuten die werkzaam zijn binnen onze praktijk staan geregistreerd in het Kwaliteitsregister van het KNGF. De praktijk is gecertificeerd volgens het HKZ certificatieschema Extramuraal Fysiotherapiepraktijken.

### **Privacy**

De praktijk beschikt over afgesloten behandelruimten waardoor uw privacy is gewaarborgd.

### **Waarneming**

Om er voor te zorgen dat uw behandelproces niet wordt verstoord nemen collega's binnen de praktijk voor elkaar waar tijdens vakantie, - studie, - of ziekteverzuim. Wanneer door omstandigheden een fysiotherapeut voor langere tijd afwezig is wordt mogelijk een fysiotherapeut van buiten de praktijk gevraagd uw behandeling over te nemen.

### **Stagiair(e)s**

Onze praktijk biedt studenten van de opleiding fysiotherapie de mogelijkheid om stage te lopen binnen onze praktijk. Deze stagiair(e) wordt een begeleider toegewezen die hem of haar begeleidt tijdens onderzoeken en behandelen van patiënten.

### **Privacyreglement**

Uw fysiotherapeut houdt, om uw behandeling zo goed mogelijk te kunnen uitvoeren een registratie bij van uw medische en administratieve gegevens. 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.

### **Reglement:**

Onze praktijk houdt zich aan de Wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO). In de WGBO staan de rechten en plichten van cliënten die zorg krijgen. Uiteraard gaat uw fysiotherapeut zorgvuldig met de gegevens om: daarom is naast de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), een aantal regels vastgelegd in een privacyreglement. Onderstaand is het reglement weergegeven:

- 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 stagiair(e)s en administratieve krachten. Al deze personen hebben een geheimhoudingsplicht.
- U het recht heeft om de gegevens die over u zijn vastgelegd in te zien. Indien u meent dat gegevens onjuist zijn vastgelegd kunt u de behandelende fysiotherapeut verzoeken deze te wijzigen.
- Alleen gegevens die te maken hebben met de behandeling worden in het medisch dossier opgeslagen.
- 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 toestemming heeft verleend.
- 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 zodanig gearchiveerd dat alleen de hierboven eerder genoemde beperkte groep mensen deze gegevens in kan 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.

### **Betalingsvoorwaarden**

- Deze betalingsvoorwaarden zijn onlosmakelijk verbonden met de behandelingsovereenkomst tussen u als patiënt/cliënt en de fysiotherapeut.
- Afspraken dienen 24 uur van tevoren geannuleerd te worden. Afspraken die niet of te laat geannuleerd worden, worden in rekening gebracht.
- Controle-afspraken via de web-agenda dienen uiterlijk 48 uur van tevoren geannuleerd te worden. Afspraken die niet of te laat worden geannuleerd, worden in rekening gebracht.
- Voor het betalen van uw rekening geldt een betalingstermijn van 30 dagen.
- Vermeld bij (elektronische) betaling altijd het betalingskenmerk.
- Indien de volledige betaling niet binnen 30 dagen na de factuurdatum is ontvangen, sturen wij u een aanmaningsbrief. Deze aanmaning geldt ook als ingebrekestelling.
- De aanmaningsbrief stelt u in de gelegenheid om het factuurbedrag binnen 14 dagen aan ons te voldoen.
- Indien wij niet binnen 14 dagen na de datum van de aanmaningsbrief uw betaling hebben ontvangen, bent u in verzuim. Vanaf dat moment brengen wij kosten in rekening. De extra kosten zijn een percentage van het notabedrag met een minimum van € 40,00 plus de wettelijke consumentenrente.
- Uw betaling strekt in de eerste plaats in mindering van de kosten, vervolgens in mindering van de rente en ten slotte in mindering van de hoofdsom.
- Alle gerechtelijke en/of buitengerechtelijke kosten, die verband houden met het innen van de gedeclareerde bedragen, komen voor uw rekening.

### **Eigendommen**

De praktijk is niet verantwoordelijk voor uw eigendommen.

### **Niet roken**

Binnen de praktijk (wachtkamer, behandelruimten en oefenzaal) mag niet worden gerookt.

### **Niet reanimeren**

U bent zelf verantwoordelijk voor een niet-reanimeren verklaring. Indien reanimatie nodig is, zijn we dat in alle gevallen verplicht te doen tenzij u een niet-reanimatie verklaring zichtbaar op uw lichaam draagt. Een gecertificeerde verklaring kunt u online aanvragen bij diverse aanbieders.