

# Algemene voorwaarden van Het Fysiotherapiecentrum



In deze bijlage leest u de algemene voorwaarden van Het Fysiotherapiecentrum. Wij vragen u deze goed door te nemen. Heeft u vragen, neem dan contact op met ons secretariaat. Wij zijn bereikbaar van maandag t/m woensdag van 08.30 – 20.00 uur, donderdag en vrijdag van 08.30 – 18.00 uur.

## 1. Aanmelding

Via de telefoon (085-1304230), het contactformulier op onze website ([www.hetfysiotherapiecentrum.nl/contact](http://www.hetfysiotherapiecentrum.nl/contact)), onze e-mail ([info@hetfysiotherapiecentrum.nl](mailto:info@hetfysiotherapiecentrum.nl)) en aan de balie kunt u zich aanmelden.

Tijdens het inplannen van een afspraak vragen wij naar uw persoonsgegevens. Denk aan: BSN nummer/nummer identiteitsbewijs, naam, adres, telefoonnummer, e-mailadres, naam van uw huisarts en eventueel een verwijzing van uw huisarts of medisch specialist. Houdt u deze bij de hand.

### **Verwijzing/directe toegankelijkheid**

Een verwijzing voor fysiotherapie is niet noodzakelijk. Een uitzondering geldt voor de behandeling met een chronische indicatie (chronische lijst BORST; zie [Chronische-lijst-fysiotherapie-2020-DSW.pdf](#) ([hetfysiotherapiecentrum.nl](http://hetfysiotherapiecentrum.nl))). Via uw huisarts of specialist kunt u een verwijzing met de specifieke diagnose hiervoor opvragen. Wij denken graag met u mee wanneer u zich afvraagt of in uw geval een verwijzing nodig is.

Wij gaan uit van uw eigen verantwoordelijkheid in het aangeven van uw voorkeur voor een mannelijke of een vrouwelijke behandelaar.

### **Kom naar uw (eerste) afspraak met:**

- een geldig legitimatiebewijs;
- een verwijzing/overdracht van de huisarts of medisch specialist indien aanwezig;
- een schone handdoek en voldoende persoonlijke hygiëne;
- makkelijk/loszittende kleding en schoenen.

## 2. Doeleinden verwerking (persoons)gegevens

Op de registratie van uw persoonsgegevens is de AVG (Algemene Verordening Gegevensverwerking) van toepassing. Deze wet bevat regels met betrekking tot het doel, de aard, het beheer en het inzagerecht van de registratie. De regels zijn bij alle medewerkers bekend en zij gaan hier zorgvuldig mee om. Uw gegevens worden voor de volgende doeleinden gebruikt:

### ▪ Aanmaken dossier

Uw dossier met medische gegevens wordt zonder bezwaar, met in achtneming van de wettelijke bepaling, 20 jaar bewaard.

### ▪ Versturen van vragenlijsten

Bij het inplannen van uw eerste afspraak ontvangt u mogelijk van ons enkele online vragenlijsten over uw lichamelijke klacht. Voor de juiste voortgang van uw behandeling, is het invullen van de vragenlijsten uw verantwoordelijkheid.

- **Melding via MijnZorgApp**

Via de mobiele applicatie MijnZorgApp kunt u automatisch een melding van de geplande afspraak ontvangen. U kunt een persoonlijk account aanmaken op deze app om eventuele vervolgsafspraken te kunnen inzien. Mocht u geen meldingen van uw vervolgsafspraken willen ontvangen, geef dit dan door aan onze administratie.

- **Versturen van enquêteformulier via Qualizorg**

Via Mediquest (AVG gecertificeerde externe partij) ontvangt u eenmalig een enquêteformulier waarin u kunt aangeven hoe u de behandeling/praktijk/behandelaar heeft ervaren.

- **Informatie voor onderzoek Nivel**

Nivel is een publieke kennisorganisatie die onderzoek doet naar de gezondheidszorg. Met dit onderzoek worden veel gegevens over ziekten en eerstelijnszorg in Nederland verzameld. De resultaten zijn gebaseerd op de informatie die wij delen over uw klacht. Uw persoonsgegevens worden hiervoor niet gedeeld en gebruikt. Voor meer informatie, zie: [www.nivel.nl](http://www.nivel.nl).

- **Versturen van een oefenschema**

Indien de therapeut dit nodig acht, gebruiken wij uw e-mailadres om een oefenschema toe te sturen.

- **Versturen van onze nieuwsbrief**

Eens per kwartaal sturen wij onze nieuwsbrief. Wenst u deze niet meer ontvangen, dan kunt u zich onderaan de nieuwsbrief hiervoor afmelden.

- **Declaraties naar uw zorgverzekeraar / facturatie particulier**

Met uw gegevens kunnen wij uw behandelingen declareren bij uw zorgverzekeraar. Particuliere facturen worden, wanneer er een e-mailadres bekend is, automatisch per e-mail verzonden.

- **Collegiaal/multidisciplinair overleg via de SILO app**

Wij maken gebruik van de SILO app, een beveiligde omgeving voor zorgverleners. Hierin kunnen wij overleggen met andere (para)medici.

Heeft u bezwaar op één of meerdere punten betreffende het verwerken van uw persoonsgegevens, meldt dit dan tijdens de aanmelding bij de praktijk of bij de administratie via de mail [info@hetfysiotherapiecentrum.nl](mailto:info@hetfysiotherapiecentrum.nl).

### **3. Vergoeding/betaling**

De vergoeding voor fysiotherapie is afhankelijk van de (aanvullende) verzekering die u heeft afgesloten bij uw zorgverzekeraar en de indicatie waar u voor komt.

***Diagnoses die niet op de chronische lijst BORST worden genoemd:***

- worden vergoed vanuit uw aanvullende verzekering. Voor volledige dekking is het noodzakelijk dat wij een contract hebben met uw verzekeraar;
- bij onvoldoende dekking vanuit uw aanvullende verzekering, dient u zelf het resterende deel van het bedrag te betalen;
- indien u geen aanvullende verzekering heeft, dient u de behandelingen zelf te betalen.

***Chronische klachten (chronische lijst BORST) (Besluit ZorgVerzekering):***

- de eerste 20 behandelingen worden vergoed vanuit uw aanvullende verzekering. Bij onvoldoende dekking vanuit uw aanvullende verzekering, dient u zelf het resterende deel van het bedrag te betalen;
- indien u geen aanvullende verzekering heeft, dient u de eerste 20 behandelingen zelf te betalen;
- na deze 20 zittingen, worden de behandelingen vergoed vanuit uw basisverzekering.

**Let op:**

- ➔ *Wanneer uw behandelingen vanuit de basisverzekering vergoed worden, wordt uw eigen risico door de zorgverzekeraar aangesproken.*
- ➔ *Wij hebben alleen inzicht in het totaal aantal behandelingen in uw aanvullende verzekering. Wij hebben geen inzicht of u bij een andere praktijk behandelingen heeft of heeft gehad. U blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het bijhouden van het aantal nog te vergoede zittingen in uw aanvullende verzekering.*
- ➔ *U bent zelf verantwoordelijk voor kennis van verzekerings- en betalingsvoorwaarden en wanneer verzekeringstegoeden worden overschreden. Wanneer u niet of onvoldoende verzekerd bent, ontvangt u een factuur van ons.*
- ➔ *Indien u naast uw behandelingen bij ons nog ergens anders fysiotherapeutische behandelingen krijgt, verzoeken wij u dit **niet op dezelfde dag** in te plannen. Uw verzekeraar vergoed slechts één behandeling per dag.*
- ➔ *Voor uw eerste afspraak declareren wij 2 codes bij uw zorgverzekeraar. In nagenoeg alle gevallen registreert de verzekeraar deze codes onder de noemer intake en behandeling en berekent de zorgverzekeraar 2 behandelingen.*
- ➔ *Indien wij de behandeling niet kunnen declareren bij uw zorgverzekeraar, dient u direct na afloop bij de balie de rekening te voldoen. Onze prijslijst kunt u vinden op [www.hetfysiotherapiecentrum.nl/handige-info#downloads](http://www.hetfysiotherapiecentrum.nl/handige-info#downloads).*
- ➔ *Het kan zijn dat, wanneer de vergoeding uit uw verzekering niet meer toereikend blijkt te zijn, de factuur achteraf wordt gestuurd. Indien de betaling niet tijdig plaatsvindt, staat Het Fysiotherapiecentrum vrij om bij een herinnering extra kosten in rekening te brengen. Bij uitblijvende betaling, staat Het Fysiotherapiecentrum vrij om incassomaatregelen te nemen.*

**Vergoeding in geval van schadeletsel of een bewindvoerder**

Wanneer u wordt behandeld vanwege klachten door een ongeval, kan er sprake zijn van een tegenpartij waarbij u de kosten kunt terugvorderen. Wij vragen u de behandelingen direct na afloop aan de balie af te rekenen. U kunt de facturen zelf indienen bij de tegenpartij.

Indien de betalingen van uw facturen via een bewindvoerder verloopt, vragen wij u de gegevens hiervan aan ons door te geven. Wij sturen de facturen dan rechtstreeks naar de bewindvoerder.

**4. Behandelafspraken wijzigen of afmelden**

Zorg ervoor dat u op tijd aanwezig bent voor uw behandeling. Wanneer u verhinderd bent vragen wij u, **tenminste 24 uur van tevoren**, uw afspraak af te melden. Indien u de afspraak niet op tijd heeft afgemeld, dan zijn wij genoodzaakt de zitting in rekening te brengen. U kunt uw afspraak afzeggen of verplaatsen door ons te bellen op [085-1304230](tel:085-1304230), de voicemail in te spreken of ons op tijd te mailen naar [info@hetfysiotherapiecentrum.nl](mailto:info@hetfysiotherapiecentrum.nl).

**5. Behandeling door collega/waarnemer**

Door afwezigheid van uw behandelaar, kan het dat zijn of haar werkzaamheden door een andere fysiotherapeut worden waargenomen.

Geregeld hebben wij stagiaires die in onze praktijk meelopen. Indien er een stagiair(e) meekijkt bij uw afspraak, vraagt de therapeut voor aanvang van uw behandeling of u daarmee akkoord bent.

**6. Gebruik maken van faciliteiten**

Houd er rekening mee om met schone (sport)schoenen de zaalruimte te betreden. Wij vragen u de oefentoestellingen na gebruik schoon te maken. Hiervoor hebben wij in de zaal reinigingssprays staan. Het Fysiotherapiecentrum is niet verantwoordelijk voor vermissing, verlies of beschadiging van uw bezittingen.

## **7. Delen van uw dossier met uw huisarts/specialist**

Uw dossier wordt bijgehouden volgens de KNGF-richtlijn Fysiotherapeutische dossiervoering. Op verzoek kunnen wij uw dossier binnen maximaal 10 werkdagen alleen met u delen. Wij delen geen volledige dossiers met derden.

Indien uw klacht een gevolg is van een ongeval, dan kunnen wij op verzoek van uw belangenbehartiger verslag doen van uw behandeling. Een door u persoonlijk getekende machtiging is hiervoor noodzakelijk.

## **8. Klachtenregeling**

Heeft u bezwaren of tips, geef dit dan bij ons aan. Wij horen het graag en denken graag met u mee. Op die manier kunnen wij onze zorg alleen maar verbeteren! Levert een gesprek met ons echter toch niet voldoende resultaat op, dan staat u vrij om een klacht in te dienen bij het KNGF, zie: [Klachten- en Geschillen Fysiotherapie \(kngf.nl\)](https://www.kngf.nl)