

Geachte cliënt,

Bedankt dat u bij FysioVandaag gaat werken aan uw herstel. Wij zullen ons uiterste best doen uw behandeling of revalidatie zo optimaal te laten verlopen.

Hieronder vindt u ons praktijkreglement. Als u hierover vragen heeft kunt u altijd de administratie of de practiceigenaar, Frank Robertz, mailen op administratie@fysiovandaag.nl.

Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

FysioVandaag beschikt over een AVG verklaring waaruit blijkt dat wij uw gegevens verwerken en respecteren volgens de eisen van de AVG. Als zorgverlenende praktijk zijn wij gemachtigd om gegevens van u te vragen en te verwerken t.b.v. de declaratie van uw behandelingen. Met de partijen waarmee wij hierin samenwerken hebben wij een verwerkersovereenkomst afgesloten.

Verwerking van persoonsgegevens van patiënten of klanten

Persoonsgegevens van klanten of leveranciers worden door FysioVandaag en FysioVandaag Leidsche Rijn verwerkt ten behoeve van de volgende doelstelling(en):

- Patiëntgegevens vastleggen t.b.v. behandelproces;
- Cliëntgegevens vastleggen t.b.v. (medische) training;
- Verwerking ten behoeve van declaraties aan zorgverzekeraar en klanten

Grondslag voor deze persoonsgegevens is:

- De behandelovereenkomst of abonnement;

Voor de bovenstaande doelstelling(en) kan FysioVandaag en FysioVandaag Leidsche Rijn de volgende persoonsgegevens van u vragen:

- Voornaam;
- Tussenvoegsel;
- Achternaam;
- (Zakelijk) Telefoonnummer;
- (Zakelijk) E-mailadres;
- Geslacht;
- Geboortedatum;
- Gezondheidsgegevens;
- Verzekeringsgegevens;
- BSN*;
- ID of paspoortnummer**;

Uw persoonsgegevens worden door FysioVandaag en FysioVandaag Leidsche Rijn opgeslagen ten behoeve van bovengenoemde verwerking(en) voor de periode:

- Gedurende de looptijd van de behandelovereenkomst. 15 jaar bewaartermijn conform de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO).

FysioVandaag en FysioVandaag Leidsche Rijn
Frank Robertz
Datum: 07-05-2018

*Organisaties buiten de overheid mogen het BSN alleen gebruiken als dat wettelijk is bepaald. Dit geldt bijvoorbeeld voor werkgevers, zorgverleners, zoals huisartsen, apotheken en zorgverzekeraars. Ook in het onderwijs en kinderopvang wordt het BSN gebruikt.

** Zorgverleners zijn volgens de Wet gebruik burgerservicenummer in de zorg (Wbsn-z) verplicht uw ID te controleren

AANMELDING

U kunt onze praktijk op eigen initiatief of op grond van een doorverwijzing van een (huis)arts of specialist benaderen. Als u zich op eigen initiatief aanmeldt (DTF, dat staat voor directe toegankelijkheid fysiotherapie), stellen wij met uw goedkeuring uw (huis)arts en/of specialist hiervan op de hoogte. Bij uw aanmelding is het van belang dat u uw verzekeringspasje meeneemt. Daarnaast dient u een geldig legitimatiebewijs te tonen conform de WBO.

AANSPRAKELIJKHEID

FysioVandaag stelt zich niet aansprakelijk voor diefstal of vermissing van eigendommen van de patiënt.

ADMINISTRATIE

Wij doen ons uiterste best uw behandelingen op een zorgvuldige manier te factureren. Heeft u desondanks vragen over een factuur die u gekregen heeft willen wij u vragen een mail te sturen met factuurnummer naar administratie@fysio vandaag.nl. Uw vraag zal zo snel mogelijk beantwoord worden.

BEHANDELING DOOR COLLEGA

Het kan af en toe voorkomen dat u door iemand anders wordt behandeld dan uw vaste therapeut. Door het multidisciplinaire karakter van onze praktijk verwijzen wij met uw toestemming intern naar elkaar. Zodoende ontvangt u de beste zorg op het juiste moment.

BETALINGSVOORWAARDEN

FysioVandaag hanteert de officiële betalingsvoorwaarden van de Vereniging Vrijgevestigde Fysiotherapeuten (VVF).

Betalingsvoorwaarden VVF

1. De declaraties van fysiotherapeuten, leden van de Vereniging Vrijgevestigde Fysiotherapeuten, voor honoraria, kosten, vergoedingen en leveringen, dienen binnen 14 dagen na factuurdatum te worden voldoen. Blijft betaling binnen de voornoemde termijn uit, dan verkeert de cliënt in verzuim met ingang van de vijftiende dag na factuurdatum.
2. Indien door de cliënt een machtiging is verleend tot bank- of giro-incasso dan wel een ondertekende acceptgiro betalingsopdracht is afgegeven aan de fysiotherapeut, dan wordt hier eerst op of omstreeks de twintigste dag na factuurdatum gebruik van gemaakt. Wordt de betaling niet binnen tien dagen daarna ontvangen, dan verkeert de cliënt in verzuim met ingang van de elfde dag nadat tevergeefs gebruik is gemaakt van de bank- of giro-incasso, dan wel van de acceptgiro betalingsopdracht.
3. 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.
4. Indien de cliënt in verzuim verleert, is de fysiotherapeut gerechtigd incassomaatregelen te treffen, dan wel derden daarmee te belasten. Alle met de incasso van gedeclareerde bedragen gemoeide kosten (met inbegrip van de buitengerechtigde incassokosten) komen voor rekening van de cliënt. De buitengerechtigde incassokosten bedragen minimaal 15% van de hoofdsom of het restant daarvan, vermeerderd met de wettelijke rente, met een minimum van € 23,-, alles exclusief omzetbelasting.

BEREIKBAARHEID ADMINISTRATIE

FysioVandaag is voor al uw administratieve vragen per mail bereikbaar op administratie@fysiovandaag.nl. Wij willen tijdens behandelingen onze klanten niet belasten met vragen over administratieve zaken. Daarom willen wij u vragen administratieve vragen per mail te stellen, zodat wij daar een goed antwoord op kunnen geven.

EIGEN HANDDOEK

FysioVandaag stelt het zeer op prijs wanneer u uw eigen handdoek meebrengt. Het al aanwezige onderlaken wordt door FysioVandaag elke dag verschoond.

Qualiview

FysioVandaag werkt aan het verhogen van de kwaliteit van haar diensten mede door gebruik te maken van een klanttevredenheidsonderzoek. Met dit onderzoek wordt uw mening gevraagd over onze praktijk, de behandelend therapeut en kunt u aangeven of u tevreden bent over de geleverde dienst. Uw antwoorden zullen altijd anoniem blijven, uw rechten als patiënt worden beschermd door de Wkkgz

GEDRAG

Patiënten dienen zich volgens de algemeen geldende normen en waarden te gedragen; de directie behoudt zich het recht voor om personen die zich hier niet aan houden de toegang tot FysioVandaag te ontzeggen.

KLACHTENREGELING

FysioVandaag streeft ernaar om diensten te leveren die aansluiten op de wensen en verwachtingen van de klant. Toch kan het gebeuren dat klanten niet tevreden zijn met de kwaliteit van de behandeling. FysioVandaag voldoet aan de Wet Kwaliteit, Klachten, geschillen en zorg (Wkkgz). Heeft u een klacht en wilt u deze melden, dan moet u uw klacht eerst bespreken met uw behandelend fysiotherapeut.

LEGITIMATIE

Op basis van de Zorgverzekeringswet moeten patiënten zich sinds 1 januari 2006 in ziekenhuizen en poliklinieken kunnen legitimeren met een geldig paspoort, identiteitskaart of rijbewijs. Zodra de wet over de invoering van het BSN in de zorg van kracht is en daartoe verplicht, moeten patiënten zich óók legitimeren bij andere zorgverleners, zoals de huisarts

of fysiotherapeut, bij indicatieorganen en bij zorgverzekeraars. Patiënten moeten zich identificeren om vast te kunnen stellen dat BSN en persoon bij elkaar horen.

MOTIVATIE

Voor veel behandelingen kiezen wij voor een actieve aanpak, d.w.z.; de benadering zal zo functioneel mogelijk zijn. Wij rekenen erop dat wanneer u zich bij ons laat behandelen, u over een gezonde motivatie beschikt.

OMGANG CLIENTEN GEGEVENS

Met het cliënten dossier wordt omgegaan volgens de Wet Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO) en de Wet Persoonsregistratie. Bij schadeclaims tijdens afhandeling van juridische zaken geven wij alleen gegevens vrij met uw uitdrukkelijke schriftelijke toestemming. Mocht u hierover vragen hebben kunt u deze informatie opvragen bij de desbetreffende fysiotherapeut of onze administratie.

VERHINDERD

Als u verhinderd bent dient u zich **24 uur** van tevoren af te bellen. Zo stelt u ons in staat om in uw plaats een andere cliënt te behandelen. Belt u niet tijdig af, dan zijn wij genooddacht de gereserveerde tijd 100% bij u in rekening te brengen.

VERSLAGLEGGING

FysioVandaag heeft kwaliteit hoog in het vaandel staan. Onderdeel van onze kwaliteit is een goede verslaglegging. FysioVandaag hanteert voor een goede verslaglegging de "richtlijn verslaglegging" van het KNGF. Ook in uw belang is het belangrijk een dossier volledig te maken. Het behandeldossier omvat een verslag van uw intake, onderzoek, behandelplan, verslag van consulten, tussentijdse evaluaties en correspondentie met artsen of specialisten.

Om een dossier volledig te maken zal uw fysiotherapeut een gedeelte van de behandelingsduur vrij maken voor een juiste verslaglegging. Wij vragen hiervoor uw begrip. Het is voor een cliënt altijd mogelijk om een kopie van een dossier op te vragen. Hieraan zijn wel kosten verbonden. Het tarief is terug te vinden op onze tarievenlijst.

VERZEKERING

Patiënten zijn zelf verantwoordelijk voor het bijhouden van het aantal behandelingen fysiotherapie, het aantal vergoede behandelingen fysiotherapie door de zorgverzekeraar en hoeveel behandelingen u eerder in het lopende kalenderjaar heeft gehad. U kunt uw zorgverzekeraar bellen om na te gaan hoeveel behandelingen u (nog) vergoed krijgt. Uw fysiotherapeut heeft geen zicht op het aantal (nog) vergoede behandelingen.

WACHTTIJD

Wij streven naar een maximale wachttijd van 10 min voor elke behandeling. In uitzonderlijke gevallen kan dit anders zijn. We stellen u hier te allen tijde van op de hoogte.

TEN SLOTTE

Dank voor het vertrouwen dat u in ons stelt om uw klacht te behandelen. Mocht u vragen hebben over de behandeling of opmerkingen hebben over de gang van zaken in onze praktijk, aarzel dan niet deze te uiten.

Vertrouwende u naar behoren te hebben geïnformeerd.

FysioVandaag
Frank Robertz

