

## Huisregels, bejegening, privacyreglement, betalingsreglement en klachtenmanagement FysioRosmalen.

FysioRosmalen hecht sterke waarde aan een veilige en prettige werk- en behandelomgeving voor zowel cliënten als bezoekers en medewerkers. Er zijn door FysioRosmalen een aantal 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 FysioRosmalen werkt. Beiden met als doel om voor zowel de cliënten, bezoekers en medewerkers een veilige en prettige omgeving te creëren en te houden.

### Huisregels:

- De adresgegevens en openingstijden van de praktijklocaties staan vermeld op onze website [www.fysiorosmalen.nl](http://www.fysiorosmalen.nl).
- De praktijk is op werkdagen van 8.00u-16.30u telefonisch bereikbaar op telefoonnummer 073-521 4867 of per email via het emailadres [info@fysiorosmalen.nl](mailto:info@fysiorosmalen.nl). Wij streven er na om binnen 24u contact met u op te nemen.
- U kunt uw afspraak tot 24u van te voren kosteloos annuleren of verzetten. Wanneer u uw afspraak niet tijdig annuleert of u uw afspraak vergeet, zijn we genoodzaakt een factuur voor de gereserveerde tijd in rekening te brengen. Deze kosten worden niet vergoed door uw zorgverzekeraar.
- Bij (langdurig) ziekte of vakantie van uw therapeut proberen wij, in overleg met u, de zorg te continueren met een van de collega's.
- Indien uw gegevens wijzigen, verzoeken wij u om dit door te geven via uw behandelend therapeut, aan de praktijkassistenten aan de balie of via bovengenoemde kanalen.
- Client dient zich volgens de algemeen geldende (fatsoens-)normen en waarden te gedragen evenals bezoekers en medewerkers
- FysioRosmalen behoudt zich het recht voor om personen die aanstootgevend gedrag ventileren te verwijderen uit het pand.
- FysioRosmalen is niet verantwoordelijk voor diefstal van eigendommen in het pand of buitenterrein (auto, fiets).
- Indien u een jas of andere eigendommen aan de kapstok of in de wachtruimte achterlaat, denkt u dan aan uw waardevolle spullen die hierin aanwezig zijn.
- Wilt u de fiets of auto zodanig parkeren dat iedereen ongestoord zijn weg kan vervolgen?
- In de gehele praktijk geldt een rookverbod.
- Huisdieren zijn in de praktijk niet toegestaan, uitzondering hierop is de hulphond.
- Indien u uw kinderen meeneemt naar de behandelruimte, geschied dit geheel op eigen risico.
- Lectuur is eigendom van de praktijk. Als u tijdens het wachten lectuur leest, wilt u dit dan terugleggen als u de wachtruimte verlaat.
- Cliënten die een niet-reanimeren verklaring hebben dienen dit bij start van de eerste behandeling aan de behandelaar kenbaar te maken.
- In geval van calamiteiten dient u de aanwijzingen van het personeel of de hiertoe bevoegde instantie (brandweer, politie) op te volgen.
- Gepaste (sport)kleding bij het trainen is gewenst. Het is niet toegestaan met ontbloot bovenlichaam te trainen.
- Gebruikt materiaal (matten, saturatiemeters, halters, ballen, etc) dient na gebruik opgeruimd te worden.
- Maak het apparaat na gebruik schoon met uw handdoek of met de daarvoor aanwezige doekjes voor de volgende cliënt.

### **Eerste afspraak**

De eerste afspraak bestaat uit een intake en onderzoek om uw klachten zo goed mogelijk in kaart te brengen. Daarna wordt de fysiotherapeutische diagnose en het behandelplan met u besproken, alvorens gestart kan worden met de behandeling. Indien er tijdens de intake direct gestart kan worden met de behandeling, brengen wij 2 zittingen in rekening (intake en behandeling). Tijdens de intake neemt u het volgende mee:

- Identificatiebewijs; ID-kaart, paspoort of rijbewijs.
- Voor minderjarigen gelden de volgende regels:
  - Jongeren van 12 tot 16 jaar: Zowel ouder(s) of voogd (wettelijke vertegenwoordiger) als de jongeren dienen toestemming te geven voor behandeling.
  - Jongeren van 16 jaar en ouder: de jongeren is zelf verantwoordelijk voor het verlenen van toestemming voor de behandeling.
- Indien aanwezig of noodzakelijk een verwijsbrief van uw arts of specialist. Voor alle overige klachten is er Directe Toegankelijk Fysiotherapie en is een verwijzing van de huisarts niet nodig.
- Indien gewenst een eigen handdoek.

### **Bejegening**

- 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 bijv. geloofsovertuiging 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 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 oefen- en groepstherapie kunnen 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 therapeut, en eventuele begeleiders, dienen zich tegenover de cliënt respectvol te gedragen.
- Indien een cliënt ontevreden is over het handelen van de therapeut, kan ten alle tijden van therapeut worden gewisseld.
- Besproken onderwerpen met de cliënt blijven vertrouwelijk en zullen niet met derden besproken worden tenzij met toestemming.

### **Privacyreglement en legitimatieplicht**

- Uw therapeut houdt, om uw behandeling zo goed mogelijk uit te kunnen voeren, een registratie bij van uw medische en administratieve gegevens. 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 inzagerecht van de cliënt. Al deze zaken zijn in een reglement vastgelegd.
- De legitimatieplicht geldt ter bescherming van uzelf en anderen en houdt verband met de verificatie van uw verzekeringsstatus. U legitimeert zich met een erkend legitimatiebewijs zoals: paspoort, identiteitskaart of een geldig rijbewijs.

### **Reglement**

Uiteraard gaat uw fysiotherapeut zorgvuldig met de gegevens om: daarom is naast bovengenoemde Wet op Persoonsregistratie en legitimatieplicht, een aantal regels vastgelegd in een privacyreglement.

Hieronder is het reglement van FysioRosmalen weergegeven.

- Behalve de therapeut die u behandeld heeft ook een beperkt aantal andere personen toegang tot de gegevens die in de registratie zijn opgenomen. Dit zijn bijvoorbeeld de waarnemers, andere behandelaars in de praktijk, eventuele stagiaires en administratieve krachten. Al deze personen hebben een geheimhoudingsplicht.
- U heeft 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 gerelateerd zijn aan de behandeling worden in het medisch dossier opgeslagen.
- Teneinde de (fysio)therapie verder te kunnen ontwikkelen en op een hoog peil te houden moet er (wetenschappelijk) onderzoek worden verricht. Hiervoor worden vragenlijsten gebruikt en vindt data-analyse plaats. Dit is ter verbetering van de zorg in zijn algemeen, maar in het bijzonder onze eigen dienstverlening. Daarom nemen wij deel aan de PREM (Patient Reported Experience Measure) en aan de LDF (Landelijke Database Fysiotherapie) van het KNGF (Koninklijk Genootschap voor Fysiotherapie). Als uw gegevens daarvoor worden gebruikt zullen deze, om uw privacy te waarborgen, niet tot u persoonlijk herleidbaar zijn (anoniem). Als u er bezwaar tegen heeft dat uw gegevens (anoniem) voor (wetenschappelijk) onderzoek worden gebruikt kunt u dat mededelen aan uw therapeut. Voor meer informatie verwijzen wij u naar <http://kngf.nl/ldf>
- 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 naar wettelijke eis vijftien jaar zodanig gearchiveerd dat alleen binnen de praktijk werkzame mensen deze gegevens in kunnen zien.
- Rapportages voor advocaten, verzekeringsartsen en letselschadebureaus dienen door het bureau te worden aangevraagd conform de geldende procedure, waarbij toestemming van de cliënt verplicht is.

### **Betalingsvoorwaarden**

- FysioRosmalen heeft contracten afgesloten met alle zorgverzekeraars. Als u wilt weten of uw therapie vergoed wordt door uw zorgverzekering, hoeveel behandelingen er vergoed worden of wanneer vergoeding stopt, dan adviseren wij u contact op te nemen met uw zorgverzekeraar. U bent ten alle tijden zelf verantwoordelijk voor de vergoeding van uw therapie. Indien u niet geen recht heeft op vergoeding door uw zorgverzekering, ontvangt u van een nota voor de ontvangen zorg.
- De cliënt is onder alle omstandigheden verantwoordelijk voor de volledige betaling van de aan cliënt of namens de cliënt verleende diensten.
- U vindt onze tarieven op onze website en in iedere behandelruimte, met uitzondering van de oefenzalen. Het is mogelijk dat dit bedrag verschilt van wat de zorgverzekering betaald.
- Indien u bij verhindering tenminste 24 uur van tevoren afzegt, wordt de gereserveerde tijd niet in rekening gebracht.
- Facturen die buiten de vergoeding van de zorgverzekeraar vallen, worden rechtstreeks bij de cliënt in rekening gebracht. Hieronder verstaan wij onder andere ook verbruiksmiddelen als tape, braces en dynaband.
- De factuur van de therapeut dient binnen 14 dagen na factuurdatum te worden voldaan. Blijft betaling binnen de voornoemde termijn uit, dan verkeert de cliënt in verzuim met ingang van de vijftiende dag na factuurdatum en is FysioRosmalen gerechtigd om administratiekosten in rekening te brengen.
- Indien de cliënt in verzuim verkeert en na twee aanmaningen niet tot betaling is overgegaan, geeft FysioRosmalen de vordering uit handen aan een incassopartner. Het is niet mogelijk om de overdracht aan de incassopartner ongedaan te maken. De kosten die hierbij gemaakt worden komen voor rekening van de cliënt.

### **Klachten**

- U mag ervan uitgaan dat uw therapeut zijn vak zo goed mogelijk uitoefent. Heeft u toch klachten over de behandeling of de manier waarop de medewerkers van FysioRosmalen met u omgaan, dan is het goed om dat kenbaar te maken. Voor uzelf, voor andere cliënten en voor de kwaliteit van de therapie.
- Om te beginnen is het de moeite waard om een gesprek aan te gaan met uw behandelend therapeut zelf of, als u dat prettiger vindt, met een andere therapeut of met de praktijkassistenten van FysioRosmalen. Vertrouwenspersoon bij FysioRosmalen is Petra van Rhee. Binnen FysioRosmalen zijn wij altijd bereid om tijd vrij te maken en om samen naar een oplossing te zoeken. Indien u dat prettig vindt, kunt u iemand meenemen naar het gesprek of vragen om een onafhankelijke bemiddelaar. Ook is het mogelijk om uw klacht eerst uit te leggen in een brief of het klachtenformulier van FysioRosmalen in te vullen.

- Daarnaast is FysioRosmalen aangesloten bij de beroepsverenigingen KNGF (fysiotherapie), VVH (haptotherapie) en de NVD (diëtiëk). Hier kunt u ook terecht met uw klacht indien deze niet naar behoren is behandeld.

**Slotbepaling**

Verplichting welke naar hun aard bestemd zijn om ook na beëindiging van deze overeenkomst voort te duren, blijven na beëindiging van deze overeenkomst bestaan en dienen gerespecteerd te worden.

De nietigheid van enige bepaling van deze overeenkomst tast de geldigheid van deze overeenkomst niet aan. Op deze overeenkomst is Nederlands recht van toepassing.

Alle geschillen die tussen partijen bij deze overeenkomst ontstaan met betrekking tot de uitvoering van deze overeenkomst, zullen worden voorgelegd aan de daartoe bevoegde rechter te 's-Hertogenbosch.