

## **Huisregels en betalingsvoorwaarden**

### **Aanmelden**

Bij aanmelding wordt er gevraagd naar uw NAW-gegevens, uw verzekering, en indien van toepassing naar de verwijsbrief. Het is van belang dat u duidelijk aangeeft om welke klachten het gaat en of u specifiek behandeld wilt worden door een gespecialiseerde fysiotherapeut. U krijgt toegang tot een online patiëntenportaal waar u voor aanvang van de eerste behandeling al veel informatie over uw gezondheidsprobleem kunt invoeren. Hierdoor kan uw therapeut gerichtere vragen stellen over uw gezondheidsprobleem.

Sinds 1 juni 2009 zijn wij verplicht uw Burgerservicenummer (BSN) in onze administratie op te nemen. U dient zich bij de eerste behandeling te legitimeren met een geldig rijbewijs, paspoort, identiteitskaart of vluchtelingendocument. Tijdens de eerste behandeling wordt er een onderzoek gedaan. Dit onderzoek zal ongeveer 30 minuten in beslag nemen. Voor de psychosomatische fysiotherapie zal dit 60 minuten zijn. Naar aanleiding van de resultaten uit dit onderzoek zal er een behandelplan worden opgesteld. Dit behandelplan zal de therapievorm en het aantal verwachte behandelingen omvatten en met u worden besproken.

### **Afmelden**

Wij zijn genooddaakt om de gereserveerde tijd voor een behandeling, die niet tenminste 24 uur van te voren is afgezegd, bij de patiënt in rekening te brengen. De kosten hiervan kunt u terugvinden bij de 'tarieven'. U kunt uw afspraak afzeggen door ons te bellen op 0174-620164, onze voicemail in te spreken of door een mail te sturen naar [info@fysiotherapiewestland.nl](mailto:info@fysiotherapiewestland.nl). Ook in het weekend is dit mogelijk.

### **Vergoeding**

De verantwoordelijkheid of de patiënt (voldoende) verzekerd is voor fysiotherapie en/of een specialisatie in de fysiotherapie ligt zonder uitzondering bij de patiënt zelf. Wij doen ons best u hier zo goed mogelijk over te informeren en bij vragen kunt u deze altijd stellen. U kunt ook uw polisvoorwaarden raadplegen of contact opnemen met uw zorgverzekeraar bij twijfel.

### **Privacy**

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 Wet Verordening Gegevensbescherming (AVG) van toepassing. Uiteraard gaat uw fysiotherapeut zorgvuldig met uw gegevens om. U heeft altijd recht op informatie en op inzien van uw behandeldossier. Indien u meent dat gegevens onjuist zijn vastgelegd kunt u de behandelende fysiotherapeut verzoeken deze te wijzigen. De fysiotherapeut mag zonder uw toestemming geen gegevens uit uw behandeldossier doorgeven aan derden. Voor aanvang van de behandeling is het noodzakelijk dat u hiermee akkoord gaat. Dit kunt u doen door het formulier AVG te ondertekenen.

### **Calamiteiten**

In geval van calamiteiten dient u de aanwijzingen van het personeel of de hiertoe bevoegde instantie (brandweer, politie of ambulancemedewerkers) op te volgen.

## **Diefstal**

Wij zijn niet verantwoordelijk voor diefstal, beschadiging en verlies van eigendommen van onze bezoekers.

## **Omgang**

Binnen onze praktijk geldt: Men dient elkaar met respect te behandelen ongeacht afkomst, huidskleur, religie, politieke voorkeur of geaardheid. Bij het niet in acht nemen van deze regel zal de overtreder bij ons niet meer welkom zijn.

## **Communicatie**

Naast Nederlands, wordt binnen de praktijk ook Engels gesproken. Spreekt u een van deze talen niet, dan wordt van u verwacht dat u een tolk cq bekende meebrengt die voor u en ons kan vertalen.

## **Hygiëne**

Wij verwachten van u als patiënt dat u de persoonlijke hygiënische regels in acht neemt en zorgt voor een goede lichaamsverzorging.

## **Kinderen**

Wij vinden het belangrijk om u alle aandacht te geven die nodig is. Wij vragen u daarom altijd even te overleggen als u uw kind(eren) mee wilt brengen. Indien dit akkoord is zorgt u er dan in ieder geval voor dat u iets meebrengt waarmee het kind zich kan vermaken.

## **Wachttijd**

Wij proberen de wachttijd tot een minimum te beperken. Wij vragen om uw begrip als u onverhoopt toch langer moet wachten. Wij streven naar iedereen de tijd te geven die nodig is. Als u twijfelt kunt u uw vragen stellen bij de balie. Als daar niemand aanwezig is mag u op de bel drukken. U mag in geen geval een behandelkamer binnenkomen als u daar niet bent uitgenodigd.

## **Oefenzaal**

Het gebruik van de oefenzaal mag onder begeleiding van uw therapeut. Als uw therapeut dit duidelijk heeft aangegeven, mag u hier ook zelfstandig oefenen. Dit is op eigen risico. Wij verwachten dat u uw gebruikte materialen weer opruimt. Bij vragen of twijfel over juist gebruik van de apparatuur mag u deze altijd aan ons stellen.

## **Rookbeleid**

Roken is binnen onze praktijk niet toegestaan. Dit geldt ook voor het gebruik van alcohol en drugs.

## **Telefoon**

We stellen het op prijs als u in de wachtkamer en behandelkamers geen gebruik maakt van uw mobiele telefoon. Wij verwachten van u dat u uw mobiel uit of op vliegtuigstand zet.

## **Huisdieren**

Binnen de praktijk is het niet toegestaan huisdieren mee te nemen. Uitzondering hierop zijn dieren, die u wegens uw handicap nodig heeft

## **Grensoverschrijdend gedrag**

Wij hanteren een 'zero-tolerance' beleid ten aanzien van agressie en grensoverschrijdend gedrag. Dat betekent dat wij iemand altijd aanspreken bij agressief en/of grensoverschrijdend gedrag. Medewerkers steunen elkaar hierin. Indien nodig zullen wij aangifte bij de politie doen.

## **Klachten**

Indien u niet tevreden bent over onze zorgverlening kunt u dit melden bij uw therapeut. Mocht dit niet het gewenste effect hebben kunt u zich wenden tot de praktijkhouders: Corine van der Knaap, Elibert Hoogkamer of Floor van der Valk. Indien dit ook niet oplevert wat u zou willen zijn aangesloten bij het KNGF. Het reglement kunt u terugvinden in uw online portal of op onze website.