

ALGEMENE VOORWAARDEN FYSIO AMMERZODEN

Om u zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn heeft Fysio Ammerzoden een praktijkreglement opgesteld die de veiligheid en de kwaliteit voor u waarborgen. Door het lezen van deze toestemmingsverklaring en het verschijnen op de eerste afspraak gaat u akkoord hiermee akkoord. U wordt verzocht om u aan dit praktijkreglement te houden.

Algemene praktijkregels

- De openingstijden van onze locatie staan vermeld op onze website.
- De praktijk is telefonisch bereikbaar op het nummer 0735996054. Daarnaast zijn wij ook te bereiken via info@fysioammerzoden.nl. Wij nemen binnen 24 uur contact met u op.
- Indien uw gegevens wijzigen, dan verzoeken wij u om dit door te geven via uw fysiotherapeuten of via 0735996054 of per mail aan info@fysioammerzoden.nl.
- Fysiotherapie Ammerzoden heeft met alle zorgverzekeraars zorgovereenkomsten afgesloten. Als u wilt weten of fysiotherapie binnen uw zorgverzekering valt, hoeveel behandelingen er vergoed worden of wanneer de vergoeding stopt, adviseren wij om hiernaar te informeren bij uw zorgverzekeraar. Indien u niet of onvoldoende verzekerd bent voor fysiotherapie is dit uw eigen verantwoordelijkheid, u ontvangt in dit geval een particuliere nota van Fysiotherapie Ammerzoden. Fysio Ammerzoden kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het versturen van particuliere nota's.
- Als uw e-mailadres en telefoonnummer bij ons bekend zijn, ontvangt u de nota digitaal. Indien u de nota liever niet digitaal ontvangen, dan kunt u dit aangeven bij uw fysiotherapeut.
- Fysio Ammerzoden hanteert de tarieven die met uw zorgverzekeraar zijn overeengekomen. Indien u niet verzekerd bent bij een Nederlandse zorgverzekeraar, of wanneer u geen behandelingen meer vergoed krijgt vanuit de basis- of aanvullende verzekering zijn de particuliere tarieven van toepassing. Het is mogelijk dat het bedrag van uw zorgverzekeraar verschilt met het bedrag wat hier genoemd wordt.
- U kunt uw afspraak tot 24 uur van tevoren kosteloos verplaatsen of afzeggen. Afspraken op maandag dienen vóór vrijdag 17.00 uur verplaatst of afgezegd te worden. Wanneer u uw afspraak niet tijdig afzegt, moeten wij deze bij u in rekening brengen. Een te laat geannuleerde afspraak, wordt niet door uw verzekeraar vergoed. In dit geval wordt het particuliere tarief voor een niet nagekomen afspraak in rekening gebracht.
- Om uw behandeling(en) te kunnen declareren bij uw zorgverzekeraar kunt u niet op dezelfde dag door een andere fysiotherapeut behandeld worden.
- Het kan voorkomen dat de fysiotherapeut u de mogelijkheid biedt om tijdens de eerste afspraak meteen te beginnen met de eerste behandeling. Er wordt dan een intake en behandeling bij uw zorgverzekeraar gedeclareerd.
- Het is mogelijk om in overleg met uw fysiotherapeut een telefonisch consult in te plannen, een zogenaamde zitting op afstand. Dit is mogelijk als u het op korte termijn niet redt om naar de praktijk te komen, op vakantie of bijvoorbeeld op zakenreis bent. Deze zitting op afstand wordt gedeclareerd bij uw zorgverzekeraar.
- Bij (langdurige) ziekte of vakantie van een therapeut zorgen wij, met uw goedkeuring, ervoor dat de behandeling wordt overgenomen door een andere fysiotherapeut. Op deze manier ondervindt u geen vertraging van uw behandelproces.
- De fysiotherapeut is direct toegankelijk voor een screening en aanvullend beleid, dit betekent dat een verwijzing van een huisarts of specialist niet noodzakelijk is.
- Fysio Ammerzoden is niet verantwoordelijk voor diefstal/vermissing van of schade aan uw eigendommen binnen of buiten de praktijklocatie.
- Fysio Ammerzoden aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor persoonlijk letsel van cliënten welke zich niet aan de instructies van de fysiotherapeuten hebben gehouden.
- Indien u niet gereanimeerd wilt worden, bent u zelf verantwoordelijk voor een niet-reanimeren verklaring.
- Omdat in de praktijk ook minder valide cliënten behandeld worden, wordt het op prijs gesteld dat, bij gebrek aan zitruimte, deze personen met voorrang een zitplaats krijgen.
- Wilt u bij parkeren van fiets of auto dit zodanig doen dat iedereen ongestoord zijn weg kan vervolgen.
- In geval van calamiteiten dient u de aanwijzingen van het personeel of de hiertoe bevoegde instantie (brandweer, politie) op te volgen.
- Fysio Ammerzoden streeft naar een zo hoog mogelijke kwaliteit van zorg. Hiervoor maken wij gebruik van een anonieme online enquête die u, na uw goedkeuring, via een e-mail ontvangt. Wilt u hier niet aan deelnemen dan dient u dit aan te geven bij de receptie of aan uw fysiotherapeut.

Eerste afspraak

Om u zo goed mogelijk te kunnen helpen bij uw gezondheidsklacht bestaat de eerste afspraak doorgaans uit een intake en direct een behandeling. Hiervoor worden daarom twee zittingen in rekening gebracht. U ontvangt na het maken van de eerste afspraak altijd een bevestigingsmail. Bij de intake neemt u mee:

- Identificatiebewijs (ID-kaart, paspoort of rijbewijs): laat dit registreren bij de eerste behandeling. Dit is mogelijk bij de balie van de praktijk of uw fysiotherapeut.
- Indien nodig een verwijsbrief van de arts of specialist.
- Handdoek, ook bij volgende afspraken.

Vragenlijsten

- Het kan zo zijn dat de fysiotherapeut gebruik maakt van een zogenaamde online intake. Deze bestaat uit een vragenlijst die u via de mail zal ontvangen. Op deze wijze kan de fysiotherapeut zich goed voorbereiden op uw komst. Graag willen wij u vragen om minimaal 48 uur voor de eerste afspraak dit formulier zo volledig mogelijk in te vullen.
- Daarnaast kan het zo zijn dat de fysiotherapeut u heeft gevraagd om een aantal vragenlijsten betreft uw lichamelijke klacht digitaal in te vullen. Graag willen wij u vragen om de vragenlijsten dan binnen 72 uur in te vullen.

Laatste afspraak

De laatste behandeling bestaat altijd uit een 'out-take'. Hierbij wordt de behandeling met u geëvalueerd, het dossier afgerond en een rapport naar de huisarts en/of verwijzer verstuurd. Het is niet wenselijk om de laatste afspraak af te bellen. Mocht u

niet in staat zijn om naar de praktijk te komen, dan kan er ook een telefonisch consult plaatsvinden. Hiervoor wordt een behandeling gedeclareerd bij uw zorgverzekeraar.

Hygiëne

- In het hele gebouw is het verboden te roken.
- Cliënten dienen tijdens de trainingen binnen schone sportschoenen met lichte zolen te dragen.
- Cliënten dienen, in de trainingszaal en in de behandelruimtes, een handdoek mee te nemen.
- Bij sommige behandelingen zoals massage en manuele therapie, is er een direct lichamelijk contact tussen u en uw fysiotherapeut. Wij verwachten dat u hier in uw persoonlijke verzorging rekening mee houdt, als u voor een behandeling komt.
- In een aantal praktijken zijn douches en daarbij gescheiden dames- en heren kleedkamers aanwezig. U kunt hiervan gebruikmaken, als u voor de afspraak niet in staat bent geweest zich op te frissen.

Privacy

Fysio Ammerzoden werkt met een privacyreglement, dit betekent dat uw gegevens uitsluitend door medewerkers worden vastgelegd en bewaard volgens de wet van AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming). Dit privacyreglement vindt u op onze website.

Op de locatie waar u behandeld wordt, is het goed te weten dat:

- De locatie altijd beschikt over een afgesloten behandelruimte.
- Wij bieden studenten van de opleiding fysiotherapie de mogelijkheid om stage bij ons te lopen. Het kan voorkomen dat er tijdens de behandeling een stagiaire meekijkt of een (deel) van de behandeling uitvoert. Dit gebeurt uitsluitend met uw goedkeuring.
- Rapportages voor advocaten, verzekeringsartsen en letselschadebureaus dienen door het bureau te worden aangevraagd (conform de geldende procedure).

Klachtenreglement

U mag erop rekenen dat elke fysiotherapeut van Fysio Ammerzoden zijn vak zo goed mogelijk uitoefent. Heeft u toch klachten over de behandeling of de manier waarop uw fysiotherapeut met u omgaat, dan is het goed om dat kenbaar te maken. Voor uzelf, voor andere cliënten en voor de kwaliteit van de fysiotherapie. Bespreek de klacht eerst met uw behandelend fysiotherapeut. In het uiterste geval kunt u via de Stichting Keurmerk Fysiotherapie (SKF) een bemiddelingsgesprek aanvragen. Levert een gesprek of een bemiddelingsgesprek niet het gewenste resultaat op, dan kunt u gebruikmaken van een klachtenprocedure via een van de onderstaande instanties:

- De Klachtencommissie van het SKF
- De Geschillencommissie van het SKF
- Het Regionaal Tuchtcollege van de overheid

Fysio Ammerzoden stelt het erg op prijs als u (bijna-) calamiteiten of situaties waarin u zich, om welke reden dan ook, niet prettig hebt gevoeld meldt aan het management van Fysio Ammerzoden. Meer informatie, of een verzoek voor een persoonlijk gesprek, kunt u regelen aan de balie. Klachten, ideeën of verbetertips kunnen worden doorgegeven via jane@fysioammerzoden. Klachten worden afgehandeld conform de Wkkgz.