- Indien dat niet het gewenste effect heeft, kan de klager de klacht schriftelijk richten aan de klachtencommissie van het Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie (de beroepsvereniging van fysiotherapeuten).
- De klachtencommissie bemiddelt, stelt eventueel een onderzoek in en doet een aanbeveling.

Betalingsvoorwaarden

Deze voorwaarden maken onderdeel uit van de behandelovereenkomst tussen de cliënt en de therapeut.

- De declaratie fysiotherapie gaat rechtstreeks naar de zorgverzekeraar waar wij een contract mee hebben. Indien de cliënt een restitutie polis heeft of achteraf blijkt dat hij niet verzekerd is, of meer behandelingen heeft gehad dan door zijn aanvullende verzekering vergoed wordt, krijgt de cliënt als nog een factuur voor de gemaakte kosten toegestuurd.
- Afspraken die niet kunnen worden nagekomen dienen uiterlijk 24 uur van te voren afgezegd te worden. Bij het niet (tijdig) afzeggen behoudt de therapeut zich het recht minimaal 75% van het tarief voor de gereserveerde tijd bij de cliënt in rekening te brengen.
- De factuur dient binnen dertig dagen na factuurdatum te worden voldaan. Blijft de betaling binnen de genoemde termijn uit, dan verkeert de cliënt in verzuim met ingang van de eenendertigste dag na factuurdatum.
- Zodra de cliënt in verzuim verkeert, is de therapeut gerechtigd over de verschuldigde hoofdsom of over 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.
- Indien de cliënt in verzuim verkeert, is de therapeut gerechtigd incassomaatregelen te treffen, dan wel derden daarmee te belasten. Alle met de incasso van gedeclareerde bedragen gemoeide kosten (met inbegrip van buitengerechtelijke incassokosten) komen voor rekening van de cliënt.

Algemene voorwaarden

Fysi-Unique

Henry Dunantstraat 32

3822 XE Amersfoort

033-4558945

www.fysi-unique.nl

info@fysi-unique.nl

Huisregels en bejegening

Omdat er in de praktijk altijd meerdere cliënten tegelijk aanwezig zijn, zijn er door de praktijk 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 de praktijk werkt. Beide met als doel om voor zowel de cliënten, bezoekers als de medewerkers een veilige en prettige omgeving te creëren en te behouden.

- Cliënten dienen zich volgens de algemene geldende (fatsoens-)normen en waarden te gedragen.
- De praktijk behoudt zich het recht voor om personen die aanstootgevend gedrag ventileren te verwijderen uit het pand.
- Daar de praktijk ook minder valide cliënten behandeld is het prijzenswaardig dat bij gebrek aan zitruimte deze personen met voorrang een zitplaats krijgen.
- Indien u een jas of andere eigendommen aan de kapstok of in de wachtruimte achterlaat let u dan op waardevolle spullen die hierin aanwezig zijn.
- De praktijk is niet verantwoordelijk voor diefstal van eigendommen in het pand of buitenterrein (auto, fiets).
- Wilt u bij het parkeren van fiets of auto dit zodanig doen dat iedereen ongestoord zijn weg kan vervolgen.
- Als u tijdens het wachten lectuur leest of uw kinderen met het speelgoed spelen, wilt u dit dan terugleggen als u de wachtruimte verlaat.
- Ingeval van calamiteiten dient u de aanwijzingen van het personeel of de daartoe bevoegde instantie (brandweer, ambulance, politie) op te volgen.
- 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.
- Als een cliënt er bezwaar tegen heeft om door een therapeut van de 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 therapeut en de cliënt aanwezig zijn.
- Als er derden (bijvoorbeeld stagiair) bij de behandeling aanwezig zijn, zal vooraf toestemming aan de cliënt gevraagd worden.
- De therapeut dient zich tegenover de cliënt respectvol te gedragen en informaliteit, die niet gewenst is, achterwege te laten.
- Als er situaties ontstaan die niet gewenst zijn, zal in overleg met de cliënt en therapeut een andere therapeut ingezet worden of de behandeling beëindigd worden.
- Besproken onderwerpen met de cliënt blijven vertrouwelijk en zullen niet met derden besproken worden.

Privacyreglement

Om de behandeling zo goed mogelijk te kunnen uitvoeren, wordt een registratie van de medische en administratieve gegevens bij gehouden. 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. Uiteraard gaan wij zorgvuldig met deze gegevens om. Daarom is naast de bovengenoemde Wet op Persoonsregistraties, een aantal regels vastgelegd in een privacyreglement:

- Behalve de therapeut die u behandelt heeft ook een beperkt aantal andere personen toegang tot de gegevens die in de registratie zijn opgenomen. Dit zijn bijvoorbeeld de waarnemers, andere therapeuten in de praktijk, eventuele stagiaires en administratieve krachten. Al deze personen hebben een geheimhoudingsplicht.
- U hebt 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 te maken hebben met de behandeling worden in het medisch dossier opgeslagen.
- Teneinde de fysiotherapie verder te kunnen ontwikkelen en op een hoog peil te houden moet er wetenschappelijk onderzoek worden verricht. Daarvoor is het ondermeer noodzakelijk dat er statistieken worden opgesteld. 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 voor (anoniem) wetenschappelijk onderzoek worden gebruikt kunt u dat mededelen aan uw fysiotherapeut.
- Wanneer het voor het onderzoek van belang is dat gegevens wel tot u persoonlijk herleidbaar zijn, zullen deze pas worden verstrekt (aan de onderzoeker) wanneer u daarvoor schriftelijke toestemming heeft verleend.
- 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 15 jaar zodanig gearchiveerd dat alleen een beperkte groep mensen de gegevens kan in zien.
- Indien u van mening bent dat de praktijk niet op de juiste manier met uw gegevens omgaat, kunt u dit, via de geldende klachtenregeling binnen de praktijk, kenbaar maken.

Klachtenregeling

Wij als fysiotherapeut proberen ons vak zo goed mogelijk uit te voeren. Mocht u onverhoopt toch klachten hebben over de behandeling of de manier waarop wij met u omgaan dan is het belangrijk om dit kenbaar te maken.

- Bij een klacht wendt de klager zich bij voorkeur tot de betreffende therapeut.
- De klacht wordt in een persoonlijk gesprek besproken en er wordt geprobeerd tot een oplossing te komen.