Henry Dunantstraat 32
3822 XE Amersfoort
033-4558945
www.fysi-unique.nl
info@fysi-unique.nl

Algemene voorwaarden

Fysi-Unique handelt bij het verlenen van fysiotherapeutische zorg conform de voor de praktijk toepasselijke wettelijke kaders. De genoemde wet- en regelgeving is openbaar te raadplegen via www.wetten.overheid.nl. Patiënten kunnen de bijbehorende praktijkdocumenten, zoals het privacyreglement en de klachtenregeling, kosteloos opvragen bij de praktijk.

Wettelijk kader en informatie voor patiënten

Wet BIG (Wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg)

De fysiotherapeuten van Fysi-Unique handelen binnen de grenzen van hun deskundigheid en professionele bevoegdheid. De BIG-registratie van een zorgverlener kunt u controleren via het openbare BIG-register: www.bigregister.nl. Het BIG-nummer van uw behandelend fysiotherapeut kunt u bij de praktijk opvragen.

Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz)

Fysi-Unique werkt volgens de verplichtingen van de Wkkgz en beschikt over een klachtenregeling. Wanneer u een klacht heeft, kunt u deze eerst bespreken met uw behandelend fysiotherapeut. Als u er samen niet uitkomt, kunt u gebruikmaken van de klachtenfunctionaris. Ook informatie over de erkende geschilleninstantie waarbij Fysi-Unique is aangesloten, kunt u bij de praktijk opvragen.

Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG)

Fysi-Unique gaat zorgvuldig om met uw persoonsgegevens en medische gegevens. In het privacyreglement en/of de privacyverklaring staat beschreven welke gegevens worden verwerkt, voor welke doeleinden dit gebeurt, wie toegang heeft tot de gegevens en welke rechten u heeft. Dit document kunt u op de website raadplegen of opvragen bij de praktijk.

Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO)

De WGBO beschrijft de rechten en plichten van patiënt en zorgverlener. Hieronder vallen onder andere het recht op duidelijke informatie, het geven of weigeren van toestemming voor een behandeling, privacy en geheimhouding en het recht op inzage in en een kopie van het medisch dossier. Uw medisch dossier wordt in beginsel 20 jaar bewaard, gerekend vanaf de laatste wijziging. Meer informatie over uw rechten en de wijze waarop Fysi-Unique hiermee omgaat, kunt u opvragen bij de praktijk.

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 restitutiepolis heeft of achteraf blijkt dat hij niet verzekerd is, of meer behandelingen heeft gehad dan door zijn aanvullende verzekering vergoed wordt, krijgt de cliënt alsnog een factuur voor de gemaakte kosten toegestuurd.
- Afspraken die niet kunnen worden nagekomen dienen uiterlijk 24 uur van tevoren 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.
- Indien de cliënt in verzuim verkeert, is de therapeut gerechtigd de behandeling op te schorten of helemaal te staken.

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 vertonen te verwijderen uit het pand.
- Daar de praktijk ook minder valide cliënten behandelt, 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. Gebruik hiervoor de voor Fysi-Unique bestemde parkeerplaatsen.
- 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 een 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, worden medische en administratieve gegevens vastgelegd in een dossier. Fysi-Unique verwerkt deze persoonsgegevens volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de toepasselijke bepalingen uit de WGBO. Daarbij gaan wij zorgvuldig om met uw gegevens en nemen wij passende maatregelen om deze te beschermen.

- Behalve de therapeut die u behandelt, kunnen ook andere bij de zorg betrokken en daartoe bevoegde personen toegang hebben tot (een deel van) uw gegevens, voor zover dit noodzakelijk is voor hun werkzaamheden. Zij zijn gebonden aan een geheimhoudingsplicht.
- U hebt het recht om de gegevens die over u zijn vastgelegd in te zien en een kopie daarvan te ontvangen. Indien u meent dat gegevens onjuist of onvolledig zijn vastgelegd, kunt u verzoeken deze te laten corrigeren of aan te vullen. Voor zover de wet dit toestaat, kunt u ook verzoeken om vernietiging van gegevens.
- In het medisch dossier worden gegevens vastgelegd die noodzakelijk zijn voor goede hulpverlening en voor zover dat wettelijk is vereist.
- Wanneer gegevens worden gebruikt voor wetenschappelijk onderzoek of statistiek, gebeurt dit waar mogelijk op een manier waarop deze niet tot u persoonlijk herleidbaar zijn. Als voor een onderzoek herleidbare gegevens nodig zijn en daarvoor toestemming vereist is, worden deze pas verstrekt nadat u daarvoor toestemming hebt gegeven.
- Gegevens van cliënten worden niet zonder wettelijke grondslag of uw toestemming aan derden verstrekt. Wanneer gegevensuitwisseling noodzakelijk is voor uw behandeling of op grond van de wet is toegestaan of verplicht, gebeurt dit binnen de daarvoor geldende regels.
- Uw medisch dossier wordt in beginsel 20 jaar bewaard, gerekend vanaf de laatste wijziging in het dossier. De gegevens worden zodanig bewaard dat alleen daartoe bevoegde personen toegang hebben.
- Indien u van mening bent dat de praktijk niet op de juiste manier met uw gegevens omgaat, kunt u dit kenbaar maken bij Fysi-Unique. U kunt daarnaast gebruikmaken van uw rechten op grond van de AVG en de klachtenregeling van de praktijk.

Het volledige privacyreglement/de privacyverklaring is kosteloos opvraagbaar bij de praktijk.

Klachtenregeling

Wij als fysiotherapeuten 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 eerst tot de betreffende therapeut.
- De klacht wordt in een persoonlijk gesprek besproken en er wordt geprobeerd tot een oplossing te komen.
- Als u er samen niet uitkomt, kunt u contact opnemen met de praktijkeigenaren. Deze ondersteunt u bij het zoeken naar een oplossing en informeert u over de verdere mogelijkheden.
- Wanneer de klacht niet naar tevredenheid wordt opgelost, kunt u het geschil voorleggen aan de erkende geschilleninstantie waarbij Fysi-Unique is aangesloten. De contactgegevens van de klachtenfunctionaris en indien nodig de Geschillencommissie Fysiotherapie kunt u opvragen bij de praktijk.