

Welkom bij Fysiotherapie van den Berg

Van harte welkom bij ons in de praktijk!

De komende periode gaan wij samen met u ons uiterste best doen om u in een fijne sfeer te helpen bij het behalen van uw doelen. Dat is waarom wij zorgverleners zijn geworden. En hoe minder administratieve rompslomp daarbij komt kijken, hoe beter. Echter, aan een klein beetje papierwerk ontkomen we allemaal niet meer tegenwoordig. Zelfs in de zorg niet. Op dit A4-tje hebben we alle informatie samengevoegd die u nodig heeft om eventuele onaangename verrassingen te voorkomen. Duidelijkheid en transparantie boven alles.

Wanneer u bij ons onder behandeling komt, verklaart u dat u bekend en akkoord bent met de zaken die hieronder worden beschreven. En andersom beloven wij een aantal belangrijke zaken aan u. Leest u onderstaande dus alstublieft goed door (zie ook de achterzijde) en laat het ons weten als iets onduidelijk is of u zich ergens niet in kunt vinden, dan zoeken we samen naar een oplossing.

Met hartelijke groet, namens ons hele team,
Floris van den Berg, Richard Driessen, Miriam Hockx en Jeroen Stijl

Modelregeling fysio-, oefen- en ergotherapeut en patiënt

Wij als zorgverleners en u als patiënt hebben een aantal rechten en plichten. Hierop is de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO) van toepassing. Enkele belangrijke bepalingen zijn: informatieplicht, toestemmingsvereiste, recht op privacy (zie ook de Privacyverklaring op www.fysiovdberg.nl), recht op dossierinzage, geheimhoudingsplicht en goed hulpverlenerschap.

Iedere fysio-, oefen- en ergotherapeut bij Fysiotherapie van den Berg is ingeschreven in het kwaliteitsregister van de betreffende beroepsvereniging en onze praktijk voldoet aan de Wet Kwaliteit Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ). Als u een klacht heeft, bespreek deze dan eerst met uw fysio-, oefen-, of ergotherapeut. Leidt dit niet tot een oplossing, dan kunt u uw klacht mailen naar info@fysiovdberg.nl. Wij hebben een klachtenfunctionaris. Komen we er echt niet uit samen, dan kunt u terecht bij de klachtencommissie van Stichting Keurmerk Fysiotherapie of voor oefen- en ergotherapie bij het Klachtenloket Paramedici.

Onze praktijk voldoet verder ook aan de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Dit betekent o.a. dat:

- Alles wat u met uw fysio-, oefen- en/of ergotherapeut bespreekt vertrouwelijk wordt behandeld.
- Uw persoonlijke gegevens (zoals e-mailadres en adresgegevens) nooit zonder uw toestemming zullen worden gedeeld met andere partijen en dat wij ook alleen met uw toestemming informatie aan uw partner of andere relaties geven.
- Uw medewerking aan een enquête volkomen vrijwillig is en volstrekt anoniem is. We gebruiken marktonderzoeken nooit misleidend om u producten of diensten aan te bieden.
- Alle (profiel)gegevens die u invult bij marktonderzoeken of audits los worden gekoppeld van uw naam, adres, e-mailadres en andere persoonsgebonden gegevens.
- U recht heeft op inzage van uw dossiergegevens.
- We uw e-mailadres kunnen gebruiken voor:
 - Het (laten) opsturen van vragenlijsten en enquêtes met betrekking tot uw behandeling.
 - Het versturen van informatie over (para)medische zorg die van belang kan zijn voor u.
 - Het bevestigen of annuleren van uw afspraak.
 - Het zenden van rekeningen.

Huisreglement

- Wij vragen u twee handdoeken mee te nemen voor elke behandeling bij uw fysio- of oefentherapeut.
- Bij het trainen in onze FysioSport zaal vragen wij u een handdoek mee te nemen, sportkleding en schone (sport)schoenen te dragen en neemt u alstublieft ook uw verantwoordelijkheid in het schoonmaken van trainingstoestel na gebruik wanneer nodig.
- Wij zijn als praktijk niet verantwoordelijk voor uw eigendommen en kunnen niet aansprakelijk worden gesteld voor schade, letsel, ongeval en/of daaruit voortkomende gevolgen.
- Als u -om welke reden dan ook- verhinderd bent, dient u uw afspraak tenminste 24 uur vóór de behandeltime af te zeggen. Anders is de praktijk genoodzaakt de voor u gereserveerde tijd bij u in rekening te brengen. Het tarief vindt u op de tarievenlijst in de wachtkamer en op onze website. U kunt ons 24 uur per dag bereiken. Buiten kantooruren kunt u de voicemail inspreken of een e-mail sturen.

Betalingsvoorwaarden

Deze betalingsvoorwaarden zijn altijd van toepassing op uw behandeling bij ons:

- U bent altijd zelf verantwoordelijk voor het bijhouden van het aantal behandelingen dat u heeft gehad. Dat u behandelingen niet (meer) vergoed krijgt door uw zorgverzekeraar is uw eigen verantwoordelijkheid. Binnen een behandeling valt ook de tijd die de behandelaar nodig heeft voor de bijbehorende administratie.
- U bent eveneens zelf verantwoordelijk voor de betaling van uw behandelingen. De praktijk heeft contracten met alle zorgverzekeraars en zal -indien u een aanvullende verzekering voor fysio- en/of oefentherapie heeft- uw behandelingen in eerste instantie bij uw verzekeraar indienen. Bent u niet of onvoldoende verzekerd, dan ontvangt u zelf de rekening van ons of van uw zorgverzekeraar. De tarieven vindt u in onze wachtkamer en op onze website. Voor ergotherapie wordt per kalenderjaar 10 uur aan declaraties vergoed vanuit de basisverzekering. Verdere zorg komt voor uw eigen rekening.
- U dient voor onverzekerde fysiotherapeutische diensten binnen 14 dagen na de factuurdatum te betalen. Na deze periode treedt verzuim in en mogen wij -zonder u hier verder een bericht over te sturen- incassomaatregelen nemen. Naast het verschuldigde bedrag zal ook wettelijke rente worden ingevorderd. Alle met de incasso van gedeclareerde bedragen gemoeide kosten, waarvan ook de buitengerechtelijke kosten, komen ten laste van u.

Onderzoek

Zoals de meeste fysiotherapiepraktijken in Nederland, maken wij gebruik van de Qualiview tevredenheidsenquête (www.qualiview.nl). Deelname aan het anonieme Qualiview is uiteraard altijd vrijblijvend, maar u helpt ons enorm als u de vragenlijst invult. Met de uitkomsten kunnen we u nog beter van dienst zijn in de toekomst. Qualiview werkt als volgt: binnen één week na sluiting van het dossier krijgt u automatisch een e-mail met een uitnodiging om de online enquête in te vullen. In deze enquête zitten vragen over uw tevredenheid over het contact, het behandelplan, de praktijk en de behandelresultaten. Al uw persoonlijke gegevens worden losgekoppeld van de antwoorden die u geeft. Dit betekent dat behandelaars alleen de (statistische) gegevens van alle ondervraagde personen samen te zien krijgen.

Als u geen bezwaar maakt, sturen we uw behandelgegevens automatisch en anoniem aan Nivel (www.nivel.nl/zorgregistraties.nl). De database van Nivel bevat gegevens van duizenden andere Nederlanders die te maken hebben gekregen met de zorg en die hiervoor toestemming hebben verleend. Met behulp van al die gegevens wordt continu gewerkt aan verbetering van de zorgverlening in Nederland. Met hetzelfde doel sturen we de fysiotherapeutische meetgegevens van onze Parkinson-, COPD-, en claudicatiopatiënten anoniem naar het ParkinsonNet en het Chronisch ZorgNet. Organisaties die data van ons ontvangen, garanderen dat alle gegevens alleen voor hun eigen onderzoeken worden gebruikt en niet aan anderen ter beschikking worden gesteld.

Alvast hartelijk dank voor uw medewerking en voor uw vertrouwen in onze praktijk.