

Geachte Client,

Welkom bij Houben Fysiotherapie & Personal Training.

In dit document willen wij u graag informeren over:

- 1. Procedure**
- 2. Verzekering en vergoeding**
- 3. Wijzigen of afmelden van een afspraak**
- 4. Keurmerk Fysiotherapie / PLUS praktijk / Stagiaires**
- 5. Klachtenregeling**
- 6. Algemene voorwaarden**
- 7. Huisregels trainingsruimte**

Team Houben Fysiotherapie & Personal Training

NB Indien gewenst, kunt u van deze map een pdf of print versie krijgen.
Deze kunt u aanvragen bij de practiceigenaar of praktijkcoördinator.

Procedure

U heeft zometeen uw eerste afspraak voor fysiotherapie of complementaire therapie.

Tijdens het eerste consult worden uw gegevens ingevoerd in ons patiëntensysteem of worden uw al aanwezige gegevens gecontroleerd/aangevuld. In ons patiëntensysteem worden naast uw persoonsgegevens ook uw behandelgegevens genoteerd en eventuele aanvullende documenten opgeslagen. Denk hierbij aan verwijfsbrieven, overdrachten of rapportages van medische onderzoeken.

Tevens vindt u in de wachtkamer het informed consent formulier. Hierin wordt, naast uw persoonsgegevens, vastgelegd waar u wel of geen toestemming voor geeft met betrekking tot behandeling en communicatie met derden.

Een behandeltraject bevat de volgende elementen:

- Informed Consent
- Screening of verwijzing
- Intake en onderzoek
- Behandelplan bespreking
- Behandeling
- Tussenevaluatie (bij trajecten langer dan 9 behandelingen)
- Vervolg behandeling
- Eindevaluatie
- Terugrapportage naar verwijzer of huisarts

Behandeling kan bestaan uit manuele verrichtingen / hands on therapie, oefentherapie of specialistische verrichtingen. Dit kan individueel of in groepsverband.

Wij behandelen **niet** zonder onderzoek.

Uw therapeut neemt alles vooraf met u door. Zijn er onduidelijkheden, schroom niet om vragen te stellen voor nadere uitleg.

Verzekering en vergoeding

Afhankelijk van uw indicatie kan uw therapie vallen onder de aanvullende of basisverzekering.

U heeft een niet-chronische indicatie (nek-, rug- schouderklachten etc)

De fysiotherapie wordt gedeclareerd uit de aanvullende verzekering. Controleer goed uw aanvullende verzekeringspolis (U heeft een aantal behandelingen per kalenderjaar of een budget per kalenderjaar – zorgverzekering afhankelijk). Bij het niet hebben van een aanvullende verzekering komen de behandelingen fysiotherapie voor eigen rekening. Bij onvoldoende budget of behandelingen in de aanvullende verzekering, komen behandelingen die niet meer vergoed worden voor eigen rekening.

U heeft een chronische indicatie (Beroerte, status na operatie, etc)

Bij een nieuwe chronische indicatie komen de eerste 20 behandelingen voor rekening van de aanvullende verzekering. Bij geen of onvoldoende aanvullende verzekering komen deze eerste 20 of een gedeelte hiervan voor eigen rekening. Vanaf de 21e behandeling wordt de fysiotherapie vergoed uit de basisverzekering. Bij de basisverzekering geldt dat de eerste **€385,-** als eigen risico gedragen moeten worden. Indien fysiotherapie de eerste post op de basisverzekering is, zal dus **€385,-** eigen risico via de zorgverzekering worden teruggevorderd.

Wij kunnen via een landelijk systeem uw verzekeringspolis controleren (VECOZO). Hierin kunnen wij alleen zien welke aanvullende polis geregistreerd staat en hoeveel behandelingen u per kalenderjaar vergoed krijgt. Wij hebben geen zicht op het resterend aantal per jaar. Het gegeven is dat deze database 1% foutmarge hanteert

Geef duidelijk aan uw behandelend therapeut door, hoeveel behandelingen u nog heeft of u gedurende het kalenderjaar al elders heeft gehad.

U bent en blijft zelf verantwoordelijk voor het in de gaten houden van het aantal behandelingen en de vergoeding hiervan.

Onze prijslijst kunt u terugvinden in onze wachtkamer en op onze website.

Wijzigen of afmelden van een afspraak

Gedurende onze openingstijden (maandag tot en met donderdag van 8.00 tot 21.00 uur, vrijdag van 8.00 tot 19.00 uur en zaterdag van 9.00 tot 13.00 uur) kunt u ons altijd bellen. Zijn wij telefonisch niet bereikbaar, dan kunt u altijd een voicemail bericht achterlaten of mailen.

Het wijzigen of afmelden van een afspraak dient 24 uur van te voren te geschieden, uitgezonderd overmacht situaties (plotselinge ziekte, overlijden etc). Overwerk, andere afspraak etc. zijn hier geen voorbeelden van.

Te late afmeldingen mogen niet gedeclareerd worden bij de ziektekostenverzekeraar en worden aan u gefactureerd, ook bij chronische indicaties.
In dit geval gelden de vrije tarieven fysiotherapie die wij vermelden op onze prijslijst.

Keurmerk Fysiotherapie / PLUS praktijk / Stagiaires

Wij zijn met trots Keurmerk Praktijk en hebben voor diverse verzekeringen de PLUS status. Dit betekent dat wij aan strengere eisen voldoen dan de gemiddelde praktijk. Wij worden derhalve ook geauditeerd en frequenter gecontroleerd. Hier hebben wij bewust voor gekozen, omdat de kwaliteit van onze zorg dan ook door externen wordt getoetst.

In de wachtkamer vindt u nadere toelichting over de consequenties voor u als patiënt. Een van de aspecten is dat wij ook externe dossiercontrole krijgen. Om externen toegang te geven tot uw dossier, hebben wij uw goedkeuring nodig. Deze wordt gegeven of geweigerd middels het Informed Consent formulier. Uiteraard respecteren wij volledig uw keuze.

Wenst u hier nadere informatie over dan staat de praktijkhouder u graag te woord.

Tevens hebben wij regelmatig stagiaires in de praktijk van diverse opleidingen (fysiotherapie, sporthogeschool en / of CIOS). Wij vinden het belangrijk om ook onze toekomstige collega's een kans te geven het vak te leren. Heeft u echter bezwaar tegen behandeling of aanwezigheid van een stagiaire, voelt u dan vrij dit te melden aan uw therapeut.

Klachtenregeling

Wij hopen natuurlijk dat wij u naar tevredenheid kunnen helpen en dat wij u mogen zien als ambassadeur van onze praktijk! Zou u toch niet tevreden zijn over uw behandeling of de organisatie of procedure, dan horen wij dit ook graag. Niet alleen zullen wij naar alle redelijkheid uw feedback serieus nemen, maar wij zullen uw feedback ook gebruiken ter verbetering van onze praktijk / organisatie.

Bent u niet tevreden over de behandeling die wij u geven, dan heeft u het recht om een officiële klacht in te dienen. Wij volgen hierin de klachtenregeling van Keurmerk Fysiotherapie. De hiervoor benodigde documenten kunt u zelf meenemen uit onze wachtkamer en verzenden naar de organisatie.

Algemene Voorwaarden Houben Fysiotherapie & Personal Training

Tarieven en kosten

Met vrijwel alle zorgverzekeraars hebben we contracten afgesloten. Om zeker te weten of uw verzekering fysiotherapie vergoedt, is het verstandig uw polis goed door te lezen of om contact op te nemen met uw zorgverzekeraar. De lijst met vrije tarieven staat vermeld op onze website en is te vinden in onze ontvangstruimte.

Aanmelden

Bij aanmelding wordt er gevraagd naar uw NAW gegevens, uw verzekering en indien van toepassing, de verwijfsbrief. Het is van belang dat u duidelijk aangeeft om welke klacht het gaat en of u specifiek behandeld wilt worden door een gespecialiseerde fysiotherapeut.

Naar de fysiotherapeut zonder verwijfsbrief / Direct Toegankelijkheid Fysiotherapie

Vanaf 2006 is de fysiotherapeut direct toegankelijk voor een screening en aanvullend beleid, dit betekent dat een verwijzing van een huisarts of specialist niet noodzakelijk is. Er wordt met u een afspraak gemaakt voor een screening en een intake. De eerste 15 minuten van de afspraak zal bestaan uit de screening, om te kijken of u met uw klachten bij de fysiotherapeut aan het juiste adres bent of dat een bezoek aan de huisarts gewenst is.

Wat kunt u verwachten van de eerste afspraak

Bij de eerste afspraak neemt u mee:

- Eventueel de verwijfsbrief
- Uw ziektekostenverzekering gegevens
- Geldig identiteitsdocument
- Handdoek

U neemt plaats in de wachtkamer en u wordt door de fysiotherapeut opgehaald. De fysiotherapeut checkt uw persoonsgegevens die tijdens de aanmelding genoteerd zijn en maakt een behandeldossier aan. Hierna wordt u gevraagd naar uw gezondheidsprobleem. In de meeste gevallen wordt dit gesprek gevolgd door een (lichamelijk) onderzoek. Tijdens het onderzoek kan u gevraagd worden zich gedeeltelijk uit te kleden. Het onderzoek zal ongeveer 30 minuten in beslag nemen.

Naar aanleiding van de resultaten uit dit onderzoek zal er een behandelplan opgesteld worden. In dit behandelplan zal de therapievorm en een inschatting van het aantal behandelingen worden besproken met u. De fysiotherapeut maakt na afloop met u een nieuwe afspraak.

Bij de tweede afspraak zal gestart worden met de behandeling van uw klacht. De duur van een behandeling zal gemiddeld 25 minuten bedragen.

Informed Consent over het behandelplan en de voorgestelde interventie

Voordat u behandeld wordt, is uw toestemming nodig. In de gezondheidszorg mag u alleen worden behandeld met uw toestemming. Om toestemming te kunnen geven, is het belangrijk dat u voldoende informatie krijgt en dat u de informatie ook begrijpt. Voordat de therapeut of trainer de eerste interventie toepast zal deze het voorgestelde behandelplan en interventie aan u voorleggen.

Als u als patiënt/client toestemming geeft op basis van voldoende informatie wordt dat 'informed consent' genoemd. Zonder uw toestemming vindt er geen interventie plaats.

Deelnemersvoorwaarden Personal Training / Small Group Training / Physical Activity Centre

De deelnemer verklaart hierbij:

- ✓ Bekend te zijn met het feit dat deelname aan de activiteit(en) geheel op eigen risico plaatsvindt.
- ✓ Kennis te hebben genomen van moeilijkheidsgraad, zwaarte en risico's van de activiteit(en), waarop deze overeenkomst betrekking heeft.
- ✓ Alle (medische) bijzonderheden t.a.v. de gezondheid van zichzelf en/of degenen voor wie deze overeenkomst is afgesloten schriftelijk aan de begeleider te hebben gemeld.
- ✓ Voor wat gezondheid en fysieke fitheid betreft, zich in staat achten, deel te nemen aan de activiteit(en), waarop deze overeenkomst betrekking heeft.
- ✓ Fysiek in staat te zijn om mee te doen, zonder zichzelf of anderen in gevaar te brengen.
- ✓ Houben Fysiotherapie & Personal Training aanvaarden geen aansprakelijkheid voor eventuele nadelige gevolgen van deelname aan het beweegprogramma. De organisatie is evenmin aansprakelijk voor eventuele vermissingen en/of ontvreemdingen van/aan eigendommen van de deelnemers.
- ✓ Abonnementen worden middels automatische incasso betaald. Opzegtermijn bedraagt één maand vanaf de opvolgende maand van opzegging

Afmelden

Indien een afspraak om welke reden dan ook niet door kan gaan, dient dit 24 uur voor de afgesproken behandeling gemeld te worden. Ziekmelding dient te geschieden uiterlijk de dag van de afspraak tussen 8.00-9.00 uur.

Let op: niet of niet tijdig afgezegde afspraken mogen niet bij de zorgverzekering gedeclareerd worden en moeten daarom door u zelf betaald worden.

Kwaliteit

De fysiotherapeuten die werkzaam zijn binnen onze praktijk staan geregistreerd in het kwaliteitsregister van Stichting Keurmerk Fysiotherapie.

Privacy

Elke locatie beschikt over afgesloten behandelruimten waardoor indien gewenst uw privacy is gewaarborgd.

Waarneming

Om ervoor te zorgen dat uw behandelproces niet wordt verstoord werken wij in teams, om de continuïteit te waarborgen tijdens vakantie, studie, of ziekteverzuim. Wanneer door omstandigheden een fysiotherapeut voor langere tijd afwezig is wordt mogelijk de behandeling overgenomen door een andere fysiotherapeut.

Stagiaires

Wij bieden studenten van de opleiding fysiotherapie de mogelijkheid om stage te lopen bij ons. Het kan zijn dat er tijdens de behandeling, met uw goedkeuring, een stagiaire meekijkt of een (deel) behandeling uitvoert.

Hygiëne

Wij vragen u voor iedere behandeling een handdoek mee te nemen. Verder verwachten wij van u als patiënt/ cliënt dat u de persoonlijke hygiënische regels in acht wilt nemen en zorgt voor een goede lichaamsverzorging.

Klachten

Indien u niet tevreden bent of een klacht heeft over de bejegening door of behandeling van uw fysiotherapeut, kunt u dit melden aan uw fysiotherapeut of bij praktijkeigenaar en een klachtenformulier invullen. Ook kunt u via de website, onder het kopje "niet tevreden?" uw klacht melden. Er zal contact met u opgenomen worden om te zoeken naar een oplossing voor uw klacht. Uw klacht zal worden behandeld conform de richtlijnen van de klachtenregeling van Stichting Keurmerk Fysiotherapie.

Privacyreglement

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 Bescherming 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 inzage-recht van de patiënt. Al deze zaken zijn in een reglement vastgelegd.

Reglement:

Uiteraard gaat uw fysiotherapeut zorgvuldig met de gegevens om: daarom is naast de bovengenoemde Wet op Persoonsregistraties, een aantal regels vastgelegd in een privacy reglement. Onderstaand is het reglement weergegeven:

Behalve de fysiotherapeut 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 fysiotherapeuten binnen het team, eventuele stagiaires en administratieve krachten. Al deze personen hebben een geheimhoudingsplicht.

U het recht heeft om de gegevens die over u zijn vastgelegd in te zien. Indien u meent dat gegevens onjuist zijn vastgelegd kunt u de behandelende fysiotherapeut verzoeken deze te wijzigen.

Alleen gegevens die te maken hebben met de behandeling worden in het medisch dossier opgeslagen. 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 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 zodanig gearchiveerd dat alleen de hierboven eerder genoemde beperkte groep mensen deze gegevens in kan 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.

Indien gewenst kunt u een afschrift van uw gegevens ontvangen.

Betalingsvoorwaarden

Deze betalingsvoorwaarden zijn onlosmakelijk verbonden met de behandelingsovereenkomst tussen u als patiënt/cliënt en de fysiotherapeut. Afspraken dienen 24 uur van tevoren geannuleerd te worden. Afspraken welke niet of te laat geannuleerd worden, zullen particulier in rekening worden gebracht.

- De declaraties van de behandeling(en) zullen via VECOZO, het portaal dat onze declaraties afhandelt, bij de betreffende, door ons gecontracteerde, zorgverzekeraar worden ingediend. Voor het deel dat eventueel niet door de zorgverzekeraar wordt vergoed zult u alsnog een factuur ontvangen.

- Voor de overige zorgverzekeraars kunt u in overleg met de fysiotherapeut een afspraak maken via welke weg wordt gedeclareerd. U bent te allen tijde er zelf voor verantwoordelijk dat de declaratie wordt voldaan, ongeacht hoe u verzekerd bent.

- Betalingen dienen binnen een termijn van 14 dagen na factuurdatum te worden voldaan. Blijft betaling binnen de genoemde termijn uit, dan zijn wij gerechtigd, na aanmaning, over de verschuldigde hoofdsom of over het restant daarvan, de wettelijke rente en extra administratiekosten in rekening te brengen.

- Als u in gebreke blijft na de aanmaning, hebben wij het recht incassomaatregelen te nemen. Alle met de incasso van de gedeclareerde bedragen gemoeide kosten (met inbegrip van de buitengerechtigde kosten) komen voor uw rekening in dat geval.

Eigendommen

De praktijk is niet verantwoordelijk voor uw eigendommen.

Niet roken / Geen huisdieren

Binnen de praktijk mag niet worden gerookt. Het is niet toegestaan huisdieren mee te nemen tijdens uw behandeling of training. Uitzondering geldt voor hulphonden.

Niet reanimeren

Indien u niet gereanimeerd wilt worden, bent u zelf verantwoordelijk voor een niet-reanimeren verklaring. Indien reanimatie nodig is, zijn we dat in alle gevallen verplicht te doen tenzij u een niet-reanimatie verklaring zichtbaar op uw lichaam draagt. Deze kunt u aanvragen bij:

De Nederlandse Hartstichting (www.hartstichting.nl)
Nederlandse Vereniging voor een vrijwillig levenseinde (www.nvve.nl)

Actueel nieuws

Voor de meest actuele zaken en veranderingen verwijzen wij u naar onze website: www.houbenfysiotherapie.nl en www.houbenpersonaltraining.nl. Daarnaast kunt u ook op de hoogte blijven via onze social media kanalen (Facebook, Twitter, YouTube en Skype)

Contact

Voor vragen en/of opmerkingen kunt u contact met ons opnemen via 046-888 1007 of info@houbenfysiotherapie.nl

Huisregels trainingsruimte:

- De zaal alleen betreden met schoon schoeisel.
- Cliënten dienen zich volgens de algemene geldende normen en waarden te gedragen; de medewerkers behouden zich het recht voor om personen die zich hier niet aan houden de toegang tot de praktijk te ontzeggen.
- Het is niet toegestaan te trainen zonder aanwezigheid van een fysiotherapeut of personal trainer.
- Houben Fysiotherapie & Personal Training is niet aansprakelijk voor diefstal of beschadiging van eigendommen in de praktijk of daarbuiten.
- In geval van calamiteiten dient u de aanwijzingen van het personeel of de hiertoe bevoegde instanties (brandweer, politie) op te volgen.
- Roken is niet toegestaan.
- Huisdieren zijn niet toegestaan, behalve begeleidingshonden.
- Wij verzoeken u gebreken of storingen direct te melden bij een van de medewerkers.
- Een ieder is verplicht toegebrachte schade direct aan een medewerker te melden.
- De medewerkers behouden zich het recht voor om personen, die aanstootgevend gedrag vertonen, te verwijderen uit de praktijk.
- Er kunnen studenten meelopen van de Fontys (Sport)Hogeschool uit Eindhoven, HAN uit Nijmegen of Zuyd Hogeschool uit Heerlen. Het kan voorkomen dat een stagiaire bij een behandeling aanwezig is of dat u door hem/haar wordt behandeld. Als u daar bezwaren tegen heeft, kunt u dit vooraf aangeven bij uw therapeut.
- Gelieve de trainingsapparatuur na gebruik met uw handdoek schoon te maken of met de daarvoor aanwezige papierrollen voor de cliënten die na u komen.
- Schade welke toegebracht is door een cliënt, aan de inventaris of het gebouw van de Houben Fysiotherapie & Personal Training zal worden verhaald op grond van wettelijke aansprakelijkheid.
- Indien u (bij uitzondering) uw kind(eren) meeneemt naar de trainingsruimte, geschiedt dit geheel op eigen risico.
- Men dient de andere cliënten met respect te behandelen en niet lastig te vallen.
- Gewichten en andere losse trainingsattributen na gebruik graag terugleggen.
- Gelieve geen etenswaren mee te nemen in de oefenzaal en uitsluitend drinkbekers (bidons) gebruiken bij de apparaten.
- Trainen kan het gehele jaar door; behoudens de zondag, tijdens feestdagen en evt sluitingsdagen van de praktijk, tijdens vakantieperiodes kunnen de trainingstijden gereduceerd worden.
- De oefenzaal is in gebruik voor fysiotherapie en PT/SGT; doel van dit reglement is waarborging van veiligheid, regelgeving geheimhouding medische gegevens en kwaliteit van behandeling cq. training.

Veel trainingsplezier!!!!