

# Algemene Voorwaarden

## 1. Praktijkinformatie Dam Fysiotherapie

### ***Dam Fysiotherapie:***

Dam Fysiotherapie is een jong en groeiende praktijk waarbij de patiënt met de klacht centraal staat. Daar waar klachten wellicht vergelijkbaar zijn, bent u als persoon altijd uniek. Deze unieke benadering hanteert Dam Fysiotherapie om u van eerlijke en kwalitatief goede zorg te voorzien.

Bij Dam Fysiotherapie kunt u terecht voor Algemene Fysiotherapie, Oefentherapie en Revalidatie. Daarnaast is Dam Fysiotherapie, door zijn opleiding als sportdocent, zeer geschikt om u na een blessure naar "return-to-play" te brengen.

### ***Kwaliteit:***

Dam Fysiotherapie staat voor hoogwaardige kwalitatieve zorg. De therapeuten van Dam Fysiotherapie staan geregistreerd in het Centraal Kwaliteitsregister Fysiotherapie (CKR) van het Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie (KNGF). Ook staan de therapeuten genoteerd in het BIG-register, waardoor zorg aangeboden mag worden.

### ***Afspraak / behandelsessie:***

Om behandelingen zo efficiënt en zo prettig mogelijk te laten verlopen vragen wij u het volgende:

Tijdens een eerste consult adviseert Dam Fysiotherapie u om altijd vooraf te controleren hoe u verzekerd bent en indien u aanvullend bent verzekerd, hoeveel behandelingen u voor het kalenderjaar zou hebben. Wanneer u op de afspraak komt, neem dan altijd alle documenten mee die van belang kunnen zijn voor de therapeut. Denk hierbij aan verwijzingen, MRI of röntgenfoto's en eventuele verslagen van eerdere behandelingen.

Tijdens de eerste afspraak vindt er altijd een intake gesprek plaats, waarbij uw gegevens worden gecontroleerd en uw klachtenbeeld in kaart worden gebracht. Daarna start de therapeut met het lichamelijk onderzoek en wordt met u besproken of fysiotherapie zinvol is voor uw klacht.

Indien dit van toepassing is, zal de therapeut met u het behandelplan bespreken en wordt hierin uw hulpvraag en wens meegenomen. Bij Dam Fysiotherapie staat de patiënt namelijk centraal.

Wanneer u voor een (vervolg) afspraak komt adviseert Dam Fysiotherapie u om zelf een grote badhanddoek mee te nemen en daarnaast gemakkelijke kleding aan te trekken, waarin u ook in de oefenruimte actief aan de slag kunt.

De wacht-, oefen- en behandelruimtes zijn bij Dam Fysiotherapie rookvrij.

Mochten er tijdens het behandeltraject veranderingen plaatsvinden in uw klachtenbeeld of in uw situatie, laat dit Dam Fysiotherapie weten. Op deze manier kan continu de beste zorg worden geboden.

Als u contact opneemt met uw arts, overleg dit dan even met uw fysiotherapeut. Zo kunnen wij u, indien nodig, een verslag meegeven over/van uw behandeling.

Mocht u verhinderd zijn om naar een afspraak te komen, geef dit dan minimaal 24 uur van te voren aan door contact op te nemen met Dam Fysiotherapie. Er kan dan direct een nieuwe afspraak ingepland worden indien wenselijk.

### **Patiëntenregistratie:**

Uw fysiotherapeut houdt een registratie bij van uw medische en administratieve gegevens. Onze praktijk hanteert de normen die gesteld worden in de Wet op de Geneeskundige Behandelovereenkomst (WGBO), Wet op de Persoonsregistratie (WBP) en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Zonder toestemming wordt er geen informatie over u gedeeld met derden.

### **Tarieven en vergoeding:**

Dam Fysiotherapie heeft contracten met de meeste zorgverzekeraars. Bekijk de website van jou zorgverzekeraar om de actuele stand van de gecontracteerde zorg in te zien. Wanneer er geen gecontracteerde zorg kan worden geboden, ontvangt de patiënt de factuur zelf. Deze kan de factuur vervolgens declareren bij de zorgverzekeraar. De zorgverzekeraar vergoed (een deel van) het bedrag wanneer u aanvullend bent verzekeraard en nog behandelingen in het kalenderjaar over heeft. Wanneer u geen aanvullende verzekering heeft of de behandelingen verbruikt zijn, dan kunnen deze niet worden vergoed door zorgverzekeraar. Dam Fysiotherapie raad u aan om op de hoogte te zijn van de eigen behandelingen die in de polisvoorwaarden staan vermeld, zodat u niet voor onverwachte verrassingen komt te staan.

In de volgende situaties vindt er vergoeding plaats vanuit de basisverzekering:

Kinderen tot 18 jaar zonder chronische indicatie maximaal 18 behandelingen, evt. aangevuld met het aantal behandelingen van uw aanvullende verzekering.

Chronische aandoeningen voorkomend op de door de overheid vastgestelde "Chronische lijst". De eerste 20 behandelingen worden mogelijk vergoed, dit is afhankelijk van uw aanvullende verzekering. Vanaf de 21ste behandeling vindt de vergoeding plaats vanuit de basisverzekering. Voor vragen hierover kunt u altijd terecht bij uw fysiotherapeut .

Zie ook: [6. Betalingsvoorwaarden](#)

## 2. Klachtenregeling

### **Klachten en geschillen:**

Dam Fysiotherapie is aangesloten bij het Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapeuten (KNGF) en is hiermee ook verbonden aan de klachten- en geschillencommissie voor fysiotherapie. De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) verplicht fysiotherapeuten en andere zorgaanbieders tot een intern laagdrempelige en effectieve klachtenafhandeling. Dit betekent dat Dam Fysiotherapie een interne klachtenregeling heeft, die patiënten gratis toegang biedt tot een klachtenfunctionaris. Tevens is Dam Fysiotherapie aangesloten bij een geschillencommissie.

Dam Fysiotherapie staat voor groei en ontwikkeling en vindt het daarom belangrijk om te horen waar eventuele ontevredenheid ten grondslag aan ligt. Wanneer dit kenbaar wordt gemaakt, kan Dam Fysiotherapie er actief mee aan de slag om de ontevredenheid (alsnog) weg te nemen. U kunt een email sturen naar [info@damfysiotherapie.nl](mailto:info@damfysiotherapie.nl) of een afspraak maken met de praktijk eigenaar om uw situatie uit te leggen. Uw melding wordt serieus genomen en, indien nodig, gebruikt om een verbetertraject te starten. Wanneer u er niet uit komt met de praktijk eigenaar, dan kunt u contact opnemen met een klachtenfunctionaris. Daarvoor is Dam Fysiotherapie aangesloten bij de klachtenregeling en geschillencommissie voor fysiotherapie. Bekijk de website [www.damfysiotherapie.nl](http://www.damfysiotherapie.nl) voor meer informatie.

## 3. Privacyreglement

Uw fysiotherapeut houdt, om uw behandeling zo goed mogelijk uit te kunnen voeren een registratie bij van uw medische en persoonlijke gegevens. 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 patiënt. Al deze zaken zijn in een reglement vastgelegd.

### **Reglement:**

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 in de praktijk, eventuele stagiaires en administratieve krachten. Al deze personen hebben een geheimhoudingsplicht.

U heeft het recht 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.

Teneinde de fysiotherapie verder te kunnen ontwikkelen en op een hoog peil te houden moet er wetenschappelijk onderzoek worden verricht. Daarvoor is het 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 patiënten worden niet aan derden verstrekt, ook niet aan naaste familie. Gegevens worden pas vrijgegeven nadat de patiënt hiervoor toestemming heeft gegeven. Ook na overlijden worden de gegevens niet openbaar gemaakt.

Nadat de patiënt behandeld is, worden de gegevens 15 jaar zodanig gearhiveerd dat alleen een 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.

## 4. Bejegening

### **Respectvol:**

Voor de omgang met en het behandelen van de patiënt zijn een aantal richtlijnen opgesteld die door de praktijk worden gehanteerd.

De werkwijze voor de behandeling van de patiënt 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 patiënt dit onmiddellijk aan te geven.

Indien er door bijv. geloofsovertuiging tegen bepaalde handelingen en/of vormen van behandelingen bezwaar bestaat dient de patiënt dit bij de eerste afspraak kenbaar te maken zodat de behandelende fysiotherapeut kan oordelen of de patiënt behandeld kan worden.

De behandeling geschiedt over het algemeen in een afgescheiden ruimte waarin alleen de fysiotherapeut en patiënt aanwezig zijn. Alleen bij groepstherapie zullen meerdere mensen in dezelfde ruimte aanwezig zijn.

Als er derden (bijv. een stagiaire) bij de behandeling aanwezig zijn, zal vooraf toestemming aan de patiënt gevraagd worden.

De fysiotherapeut, en eventuele begeleiders, dienen zich tegenover de patiënt respectvol te gedragen en informaliteit, die niet gewenst is, achterwege te laten.

Als er situaties ontstaan die niet gewenst zijn zal in overleg met patiënt en fysiotherapeut een andere fysiotherapeut ingezet of de behandeling beëindigd worden.

Besproken onderwerpen met de patiënt blijven vertrouwelijk en zullen niet met derden besproken worden.

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.

#### *Mede-patiënten of bezoekers:*

In de openbare ruimtes wordt van de patiënt verwacht dat deze zich volgens de algemeen geldende normen en waarden gedraagt. Dit zowel tegen andere bezoekers, tegen de therapeut of andere personen die in de buurt zijn. Wanneer er een onenigheid is tussen u als patiënt en een ander dient u dit zo snel mogelijk kenbaar te maken bij de therapeut of eigenaars van de faciliteit. Er wordt getracht de onenigheid zo snel mogelijk op te lossen.

Dam Fysiotherapie behoudt zich het recht om mensen van zorg te ontzien en uit het pand te verwijderen wanneer deze aanstootgevend gedrag ventileren.

#### 5. Huisregels

De huisregels van Dam Fysiotherapie zijn terug te vinden in de wacht- en behandelruimte.

Binnen de wacht- en de behandelruimte dien een ieder zich volgens de algemeen geldende normen en waarden te gedragen.

In de wacht- en behandelruimte mag niet worden gerookt.

U word geadviseerd om waardevolle spullen niet onbeheerd achter te laten. Gebruik hiervoor een beschikbare kluis.

Dam Fysiotherapie is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor verlies of diefstal van eigendommen uit de wacht- of behandelruimte.

Dam Fysiotherapie behoudt zich het recht voor om personen die aanstootgevend gedrag ventileren te verwijderen uit het pand en de therapie te ontzeggen.

U wordt verzocht uw actuele verzekeringsgegevens door te geven aan de fysiotherapeut. Controleer de naam van de aanvullende polis en hoeveel behandelingen u vergoed krijgt. Dam Fysiotherapie draagt geen verantwoordelijkheid voor uw vergoeding voor fysiotherapie.

Dam Fysiotherapie declareert aan de patiënt zelf. Deze kan vervolgens de behandeling declareren bij de zorgverzekeraar. Hiervoor dient u wel een aanvullende verzekering te hebben.

U dient bij verhindering de afspraak 24 uur voor de afgesproken behandeltime af te zeggen. Anders is Dam Fysiotherapie genoodzaakt de kosten voor de behandeling bij u in rekening te brengen.

U wordt verzocht om zelf een handdoek mee te nemen naar de behandeling.

Dam Fysiotherapie adviseert om gemakkelijk kleding aan te trekken om tijdens oefentherapie ook in te kunnen bewegen.

De eerste zitting bij Dam Fysiotherapie zonder verwijzing wordt gebruikt voor screening, intake en onderzoek, met aansluitend een eerste behandeling (indien mogelijk). Wanneer er wel een verwijzing is, dan vind er geen screening plaats.

Wanneer u 10 minuten na het verstrijken van de begintijd van uw behandeling nog niet door de therapeut gehaald bent, klop dan op de deur of bel +31 613808214.

Voor het maken van een afspraak kunt u contact opnemen met Dam Fysiotherapie. Kijk op de website [www.damfysiotherapie.nl](http://www.damfysiotherapie.nl) voor meer informatie.

Bij vragen kunt u contact opnemen via [info@damfysiotherapie.nl](mailto:info@damfysiotherapie.nl) of berichten naar +31 613808214

## 6. Betalingsvoorwaarden

Deze betalingsvoorwaarden zijn onlosmakelijk verbonden met de behandelingsovereenkomst tussen u als patiënt en de fysiotherapeut. Op het moment dat u komt voor de afspraak dan gaat de overeenkomst tussen u als patiënt en de fysiotherapeut van start. Afhankelijk wat er dan wordt uitgevoerd, (intake, screening, onderzoek, etc) vind er facturatie plaats aan de patiënt. De tarieven van Dam Fysiotherapie zijn te vinden in de wacht- en behandelruimte en tevens op de website.

### *Betalingsvoorwaarden*

De patiënt is onder alle omstandigheden verantwoordelijk voor de volledige betaling van de aan de cliënt of namens de cliënt verleende diensten.

Afspraken dienen 24 uur van tevoren geannuleerd te worden. Afspraken welke niet of te laat geannuleerd worden, zullen in rekening worden gebracht.

Facturen dient u binnen 14 dagen na dagtekening over te maken. Wanneer dit termijn is verstreken volgt een 1<sup>e</sup> herinnering, daarna zullen er extra kosten in rekening worden gebracht.

Naast de declaratie zal ook wettelijke rente worden gevorderd.

Alle met de incasso van gedeclareerde bedragen gemoeide kosten, waarvan ook de eventuele buitengerechtelijke kosten, komen ten laste van de patiënt.

Indien de fysiotherapeut zich voor het betaalbaar stellen van declaraties wegens door hem geleverde diensten heeft verbonden aan een factoringbedrijf, zullen de betalingsvoorwaarden van dat factoringbedrijf prevaleren.