

ALGEMENE VOORWAARDEN FYSIOTHERAPIE

ARTIKEL 1. TOEPASSELIJKHEID

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle behandelovereenkomsten tussen ProMove, bewegen & gezondheid en patiënt, voor zover door partijen daarvan niet schriftelijk en uitdrukkelijk wordt afgeweken.

Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op eventuele aanvullende overeenkomsten, behandelovereenkomsten en dienstverlening aan de patiënt

De gedrags- en beroepsregels van het Koninklijk Genootschap Fysiotherapie (KNGF) en/of Stichting Keurmerk Fysiotherapie maken deel uit van de overeenkomst. De patiënt is ervan op de hoogte dat de behandelaar de door het Koninklijk Genootschap Fysiotherapie (KNGF) en/of Stichting Keurmerk Fysiotherapie opgelegde gedragsregels bij de uitvoering van zijn praktijk dient te respecteren. De patiënt aanvaardt de gevolgen die hieruit kunnen voortvloeien.

Alle patiënten kunnen deze algemene voorwaarden op de website en in de praktijkmap van ProMove, bewegen & gezondheid raadplegen.

ProMove, bewegen & gezondheid is gerechtigd, indien daartoe naar haar oordeel de noodzaak bestaat, de onderhavige algemene voorwaarden te wijzigen en/of aan te vullen.

ARTIKEL 2. TOTSTANDKOMING BEHANDELOVEREENKOMST

De behandelaar zal met een patiënt, die de wens te kennen heeft gegeven hulp en/of advies te willen ontvangen op het gebied van de gezondheidszorg, een daarop gerichte behandelovereenkomst aangaan.

De behandelovereenkomst wordt aangegaan door dat de cliënt toestemming geeft om over te gaan naar het intake / onderzoek en het opstellen van het behandelprogramma. Dit wordt vastgelegd in het elektronisch patiëntendossier (EPD) van behandelaar.

Kan de behandelaar de behandelovereenkomst niet aangaan, dan zal hij de patiënt de reden uiteenzetten en de patiënt adviseren bij het vinden van andere passende zorg.

ARTIKEL 3. PRIVACY

De praktijk voldoet aan de wettelijke verplichtingen met betrekking tot geheimhoudingsplicht en persoonsregistratie richtlijnen. Tevens is uw privacy gewaarborgd met betrekking tot de wettelijke verplichtingen Bescherming Persoonsgegevens. Uw behandelaar houdt een registratie bij van uw medische en persoonlijke gegevens. Op deze registratie is de Wet op de Persoonsgegevens (AVG) 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 ons privacy reglement vastgelegd en kunt u vinden op onze website en in onze wachtkamer.

ARTIKEL 4. ARCHIVERING

Tijdens de uitvoering van de behandelingen en/of dienstverlening gevormde dossier zal gedurende tenminste 15 jaar na beëindiging van haar behandelingen en/of dienstverlening en sluiting van het dossier bewaard worden.

De financiële gegevens worden tenminste gedurende 7 jaar bewaard.

Met het verstrijken van de in het genoemde termijn, is ProMove, bewegen & gezondheid, gerechtigd om het dossier te vernietigen.

Op verzoek van de patiënt kan binnen de in genoemde termijn het dossier tegen vergoeding van de werkelijk te maken kosten worden gelicht uit het archief.

U heeft als patiënt recht op inzage en afschrift van de gegevens binnen redelijke termijn, tenzij het belang van derden hierdoor onevenredig wordt geschaad (art. 19 recht op inzage en afschrift).

ARTIKEL 5. INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN

Het is patiënt zonder voorafgaande schriftelijke toestemming niet toegestaan door of namens ProMove, bewegen & gezondheid geproduceerde adviezen, contracten of andere voortbrengselen van de geest al dan niet met inschakeling van derden te verveelvoudigen, te openbaren en/of te exploiteren.

ARTIKEL 6. KWALITEIT

ProMove, bewegen & gezondheid, voldoet aan de wettelijke verplichtingen met betrekking tot kwaliteit. Alle Behandelers binnen onze praktijk zijn opgenomen in het keurmerkregister van Stichting Keurmerk Fysiotherapie geregistreerd in het Centraal Kwaliteitsregister van het Koninklijk Genootschap Fysiotherapie (KNGF) en in het BIG.-register. De praktijk is zelf ook opgenomen in het praktijkregister van Stichting Keurmerk Fysiotherapie.

Binnen onze praktijk vindt er een doorlopend onafhankelijk kwaliteitsonderzoek naar onze geleverde zorg plaats, deze wordt uitgevoerd door QDNA. Wanneer de behandeling beëindigd wordt, ontvangt de patiënt per mail een uitnodiging om ons te beoordelen. Deze gegevens worden anoniem opgeslagen.

Deze gegevens worden gebruikt om onze geleverde zorg continu te verbeteren binnen ons centrum.

ARTIKEL 7. GEHEIMHOUDING

De fysiotherapeut, praktijk assistenten, stagiaires en waarnemer hebben het plicht tot zwijgen t.a.v. elke geheim, waarvan hij/zij weet, of redelijkerwijs moet vermoeden, dat hij/zij uit hoofde van zijn taak of beroep verplicht is te bewaren (art.16 zwijgplicht).

ARTIKEL 8. AANSPRAKELIJKHEID

Indien u een jas of andere eigendommen in de wachtruimte en/of oefenruimte achterlaat, let dan op dat er geen waardevolle spullen in aanwezig zijn. De praktijk is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor schade, verlies of diefstal van eigendommen in het gebouw of binnen de directe omgeving van dit gebouw.

ProMove, bewegen & gezondheid is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat is uitgegaan van de door patiënt verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor de praktijk kenbaar hoorde te zijn.

ProMove, bewegen & gezondheid is niet aansprakelijk voor uit een opschorting van behandelingen en/of dienstverlening voor de patiënt voortvloeiende schade, indien die opschorting het gevolg is van het verzuim van patiënt om tot tijdige betaling van de declaraties van de praktijk over te gaan.

Derden kunnen aan de inhoud van de verrichtte behandelingen en/of dienstverlening geen rechten ontlenen. De patiënt vrijwaart ProMove, bewegen & gezondheid, tegen vorderingen van derden die stellen schade te hebben geleden door of verband houdende met door ProMove, bewegen & gezondheid ten behoeve van de patiënt verrichtte behandelingen en/of dienstverlening.

ProMove, bewegen & gezondheid is niet aansprakelijk voor eventuele tekortkomingen van met betrekking tot de overeenkomst door derden verrichtte behandelingen en/of dienstverlening. Overigens is iedere aansprakelijkheid van ProMove, bewegen & gezondheid voor schade die voortvloeit uit, of verband houdt met een toerekenbare tekortkoming of onrechtmatige daad, of die is gebaseerd op enige andere rechtsgrond, beperkt tot het door de beroepsaansprakelijkheidsverzekeraar van ProMove, bewegen & gezondheid, te dier zake uitgekeerde of uit te keren bedrag, vermeerderd met haar eigen risico onder die verzekering, tenzij er sprake is van opzet of grove schuld. Beperkingen van aansprakelijkheid ten gunste van ProMove, bewegen & gezondheid strekken ook ten gunste van werknemers en waarnemers van ProMove, bewegen & gezondheid.

Alle aanspraken van patiënt vervallen twaalf maanden na het moment waarop de betrokkene bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze vorderingsrechten of andere rechten of bevoegdheden.

Derden kunnen aan de inhoud van de verrichtte behandelingen en/of dienstverlening geen rechten ontlenen. De patiënt vrijwaart ProMove, bewegen & gezondheid tegen vorderingen van derden die stellen schade te hebben geleden door of verband houdende met door ProMove, bewegen & gezondheid ten behoeve van de patiënt verrichtte behandelingen en/of dienstverlening.

ARTIKEL 9. DE BEHANDELING

Onze praktijk is toegankelijk met en zonder verwijzing van een (huis)arts of medisch specialist.

De behandelaar handelt voor de uitvoering van deze overeenkomst conform afdeling 7.7.5 BW (de overeenkomst inzake geneeskundige behandeling) en de voor zijn/haar beroepsgroep geldende voorschriften, modelregelingen en/of protocollen. Neem bij uw aanmelding of uw eerste afspraak in onze praktijk altijd uw geldig ID-bewijs mee en toon deze aan de administratie of therapeut.

Wij verzoeken u een groot badlaken of handdoek mee te nemen naar de behandeling voor op de behandelbank, dit i.v.m. de hygiëne.

Lees uw verzekeringspolis na betreffende het aantal behandelingen dat vergoed wordt door uw zorgverzekeraar.

Bevestigingen van de gemaakte afspraken zullen via de e-mail verzonden worden en 24 uur voor aanvang van de afspraak middels herinnering nogmaals aan u verzonden worden per mail, mits u gebruikmaakt van mail. Neem bij het niet gebruiken van mail bij elke afspraak uw afsprakenkaartje mee, zodat hierop de afspraken vermeld kunnen worden om misverstanden te voorkomen.

Voor uw eerste bezoek bij ons in de praktijk (bij specifieke klachten) ontvangt u van onze administratie een mail met daarin een inlogcode en wachtwoord. Met deze inlogcode en wachtwoord kunt u inloggen binnen onze beschermde website, om daar de voor u klaargezette vragenlijsten in te vullen. Op deze wijze hebben we bij ons eerste contact een goed beeld van uw klachten en kunnen wij sneller overgaan tot de behandeling.

Om het optimale effect uit de behandeling te kunnen halen, is het noodzakelijk dat de patiënt medewerking verleent en de behandelaar voorziet van alle informatie aangaande de (medische) achtergrond van de klachten.

Tijdens de behandeling is er ruimte voor al uw vragen, opmerkingen en veranderingen over uw klachten. Informeer ons over de ongemakken die u thuis, op het werk of tijdens sporten ondervindt. Deze informatie geeft ons inzicht in uw aandoening / problemen. Zo kunnen wij u beter van dienst zijn.

Tracht de adviezen, ter ondersteuning van de gestelde behandeldoelen, serieus te nemen en op te volgen.

Wanneer u onze praktijk bezoekt kunt u direct plaatsnemen in onze wachtkamer, u wordt daar door de therapeut opgehaald. U hoeft zich niet vooraf te melden.

Graag uw begrip als u even moet wachten, soms vraagt een behandeling meer tijd dan gepland, we proberen wachttijden te vermijden.

Indien de patiënt dat wenst, kan beëindiging van de behandeling te allen tijde geschieden. De behandelaar zal dan als het mogelijk is, advies geven en/of verwijzen naar een (huis)arts of andere hulpverlener.

Onze praktijk handelt volgens de gedragsregels en richtlijnen van onze beroepsorganisatie, het KNGF en/of Stichting Keurmerk Fysiotherapie.

Afspraken die niet kunnen worden nagekomen door de patiënt dienen uiterlijk 24 uur voor aanvang van de behandeling door hem/haar te worden afgezegd. Bij geen gehoor of buiten openingstijden kunt u ons antwoordapparaat inspreken, een mail of whatsapp sturen. Bij het niet afzeggen binnen de gestelde termijn, behoudt ProMove, bewegen & gezondheid zich het recht om 100% van het bijbehorende tarief van de niet nagekomen afspraak bij de patiënt in rekening te brengen.

De door of vanwege ProMove, bewegen & gezondheid, afgezegde afspraken worden verzet naar een nader tussen partijen te bepalen datum en tijdstip en eventueel een collega therapeut binnen ons centrum, dit alles in overleg met de patiënt. De patiënt kan in dit geval geen aanspraak maken op enige vorm van vergoeding, korting of gedeeltelijke compensatie.

Let op: Wanneer u voor het eerst komt, wanneer de laatste behandeling langer dan drie maanden geleden is of wanneer u met een nieuwe klacht komt, zijn wij verplicht om een screening en intake / onderzoek na screening uit te voeren (bij afwezigheid van verwijsbrief) en te declareren bij uw zorgverzekeraar, mits u niet aanvullend verzekerd bent of een andere reden heeft om de behandelingen particulier te betalen.

Indien u een verwijzing van uw arts heeft dan wordt er vooraf aan de behandeling een intake / onderzoek na verwijzing uitgevoerd en gedeclareerd worden naar uw zorgverzekeraar, mits u niet aanvullend verzekerd bent of een andere reden heeft om de behandelingen particulier te betalen.

Aan het einde van het behandeltraject zal deze worden afgesloten door een eindrapportage naar de verwijzer, deze zal per mail (via een beveiligde internetverbinding) verzonden worden.

Voor een second opinion is het altijd mogelijk om een onafhankelijk advies in te winnen bij een van de collega's binnen ProMove, bewegen & gezondheid. Dit zal altijd in overleg gaan met de behandelend therapeut en patiënt.

In geval van calamiteiten dient u de aanwijzingen van het personeel of de hiertoe bevoegde instanties (politie, brandweer etc.) op te volgen.

ARTIKEL 10. BETALINGSVOORWAARDEN

ProMove, bewegen & gezondheid heeft toegang tot VECOZO bestanden waarin staat aangegeven bij welke verzekeraar de patiënt verzekerd is, hoeveel behandelingen de patiënt in zijn/haar aanvullende verzekering heeft afgesloten, en welk BSN nummer hij/zij heeft. De declaratie gaat, indien de patiënt aanvullend verzekerd is voor fysiotherapie, rechtstreeks naar de zorgverzekeraar waar wij een contract mee hebben. Indien de patiënt geen of niet voldoende aanvullende verzekering heeft en dus meer behandelingen heeft gehad dan door de verzekeraar wordt vergoed, krijgt de patiënt een factuur van de gemaakte kosten toegestuurd. Bij voorkeur doen wij dit per e-mail.

De patiënt blijft zelf verantwoordelijk voor de dekking van de geleverde therapie. De kosten van de behandeling van minderjarigen worden in rekening gebracht aan de wettelijke vertegenwoordigers.

Indien de patiënt geen basis- of aanvullende verzekering heeft dan ontvangt deze van ons een factuur, de tarieven die worden gehanteerd staan beschreven op onze tarievenlijst. Deze kunt u vinden op onze website en in de wachtkamers.

Betaling voor de verleende diensten geschiedt binnen veertien dagen na factuurdatum. Na het verstrijken van deze termijn treedt verzuim in en staat het ProMove, bewegen & gezondheid vrij om zonder nadere ingebrekestelling incassomaatregelen te nemen. Naast de declaratie zal ook wettelijke rente worden gevorderd. Alle met de incasso van gedeclareerde bedragen gemoeide kosten, waarvan ook de buitengerechtelijke kosten, komen ten laste van de patiënt.

ProMove, bewegen & gezondheid houdt zich het recht voor om zijn tarieven te wijzigen.

ARTIKEL 11. KLACHTEN- EN GESCHILLENREGELING.

In het kader van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector heeft Stichting Keurmerk Fysiotherapie een klachtenregeling ingesteld. Heeft u klachten over de behandeling of de manier waarop uw fysiotherapeut met u omgaat, dan is het goed om dat kenbaar te maken. Voor uzelf, voor andere patiënten en voor de kwaliteit van de fysiotherapie. Om te beginnen is het de moeite waard een gesprek aan te gaan met uw behandelend fysiotherapeut of contact op te nemen met de directie van ProMove, bewegen & gezondheid. Als u zich daar zekerder bij voelt, kunt u een bekende uit uw familie- of vriendenkring vragen hierbij aanwezig te zijn. Wij streven ernaar dit gesprek zo spoedig mogelijk te laten plaatsvinden.

Onze doelstelling is de klacht goed helder te krijgen en samen met u tot een oplossing te komen naar ieders tevredenheid. Mogelijk is hiervoor een vervolggelbesprek noodzakelijk. Via Stichting Keurmerk Fysiotherapie is het ook mogelijk een bemiddelingsgesprek aan te vragen.

Levert een gesprek of een bemiddelingsgesprek niet het gewenste resultaat op, dan kunt u gebruik maken van een klachtenprocedure. ProMove, bewegen & gezondheid neemt deel aan de klachtenregeling van Stichting Keurmerk Fysiotherapie, die voldoet aan de Wet klachtenregeling Cliënten Zorgsector. Zie voor meer informatie

<https://www.keurmerkfyfiotherapie.nl/therapeut/klachtenregeling/>