

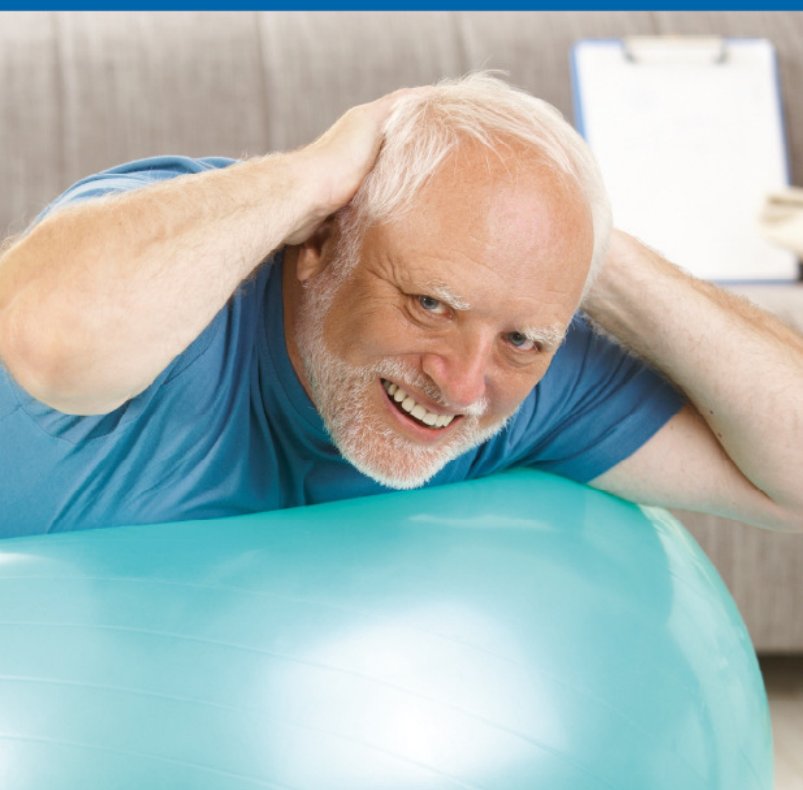


Algemene Voorwaarden, onderdeel praktijkreglement



FYSIOTHERAPIEPRAKTIJK

CLUB FYSIO THERAPIE



Algemene voorwaarden

Huisregels

De cliënt dient een eigen badlaken of handdoek mee te brengen. De fysiotherapiepraktijk zorgt voor voldoende schone handdoeken en onderlakens. Deze worden na gebruik verschoond.

De wachttijd tussen het afgesproken behandelstip en het daadwerkelijke behandelstip bedraagt maximaal tien minuten. Als de patiënt langer dan tien minuten op de fysiotherapeut moet wachten, dan informeert de patiënt aan de balie of bij andere aanwezige fysiotherapeuten.

Voor het maken van een afspraak wordt gebeld met het hoofdkantoor van Club Fysio Therapie via tel. 0900-2582 39746 (lokaal tarief). De agenda's van de fysiotherapeuten worden hier beheerd. Elke fysiotherapeut heeft een behandeluren van 8.00 uur tot 21.30, afhankelijk van het weekrooster van de betreffende fysiotherapeut. Voor het uitvoeren van een zo goed mogelijke behandeling, worden allerlei medische en administratieve gegevens bijgehouden in het patiëntendossier. Hierbij wordt de Wet op de Persoonsregistratie in acht genomen.

Patiënten van Club Fysio Therapie dienen de algemene voorwaarden te accepteren en te handelen naar de gestelde voorwaarden.

Binnen Club Fysio Therapie is respect voor anderen essentieel. Verbaal en fysiek geweld wordt niet getolereerd. Ook Discriminatie en seksuele intimidatie wordt binnen Club Fysio Therapie niet getolereerd. Wanneer geconstateerd wordt dat iemand (therapeut of cliënt) bovenstaande gedragscodes niet naleeft, dan dient dit gemeld bij Club Fysio Therapie te worden via de klachtenprocedure.

Hygiëne en veiligheid

Met betrekking tot de hygiëne vraagt Club Fysio Therapie aan iedere cliënt om een eigen (schone) handdoek mee te nemen naar de behandeling en verzorgd bij de fysiotherapeut te verschijnen. Ook kleedkamers dienen netjes achtergelaten te worden zodat andere gebruikers geen puinhoop aantreffen.

Mocht het nodig zijn, dan zijn er binnen de praktijk schone handdoeken aanwezig waarvan gebruik gemaakt kan worden. De hoes om de behandeltafel wordt dagelijks verwisseld. Tijdens behandeling ligt een schone handdoek over de hoes. Fysiotherapeuten reinigen hun handen met desinfecterende gel.

Met betrekking tot de veiligheid in de behandelings- en trainingsruimte geldt het volgende:

- Toestellen en overige apparatuur worden op de voorgeschreven manier gebruikt.
- Bij brand of andere calamiteiten wordt het brand- en calamiteitenplan gevolgd.

Betaling

Club Fysio Therapie accepteert sinds 1 januari 2008 geen contante betalingen meer.

Het is voor de cliënt niet mogelijk zich aan betaling van een door de fysiotherapeut gegeven behandeling te onttrekken als achteraf blijkt dat de cliënt hiervoor niet verzekerd is of wanneer zijn zorgverzekeraar niet bereid is behandelnota's te restitueren. Behandelkosten die de cliënt al dan niet ten laste kan laten komen van de zorgverzekeraar of ten laste van een aanvullende verzekering, worden rechtstreeks aan de cliënt via een nota gedeclareerd *tenzij* de fysiotherapeut hiervoor andere afspraken heeft gemaakt met de betreffende zorgverzekeraar. Wanneer behandelingen vallen onder een overeenkomst, dan worden deze behandelingen altijd rechtstreeks volgens de gemaakte afspraken bij de betreffende zorgverzekeraar gedeclareerd.

De declaraties van de fysiotherapeut voor honoraria, kosten, vergoedingen en leveringen, moeten binnen eenentwintig dagen na factuurdatum voldaan worden. Wanneer betaling niet binnen deze gestelde termijn plaatsvindt, dan is de cliënt met ingang van de tweeëntwintigste dag na factuurdatum in verzuim. Wanneer de cliënt in verzuim is, dan zal deze een eerste betalingsherinnering ontvangen waarbij de hoofdsom verhoogd zal zijn met € 7,50 administratiekosten. Wanneer deze rekening niet wordt voldaan ontvangt de cliënt een tweede betalingsherinnering waarbij de hoofdsom verhoogd zal zijn met € 12,50 administratiekosten. Bij het uitblijven van betaling van de tweede betalingsherinnering ontvangt de cliënt een sommatie waarbij de hoofdsom met tenminste € 15,00 aan administratiekosten zal zijn verhoogd, welke binnen 48 uur na dagtekening van de sommatie dient te worden voldaan. Wanneer de betalingstermijn van de sommatie is verstreken zal Club Fysio Therapie incassomaatregelen laten treffen door derden.

Wanneer de cliënt in verzuim is, dan is Club Fysio Therapie gerechtigd over de verschuldigde hoofdsom of over het restant daarvan, de wettelijke rente in rekening te brengen. Na afloop van een jaar wordt het bedrag waarover rente wordt betaald vermeerderd met de over dat jaar verschuldigde rente. Club Fysio Therapie kan incassomaatregelen treffen wanneer de cliënt in verzuim is. Ook kan Club Fysio Therapie dit door derden laten doen. Alle kosten die met de incasso van gedeclareerde bedragen gemaakt worden (met inbegrip van de buitenrechtelijke incassokosten), zijn voor rekening van de cliënt. De buitenrechtelijke incassokosten bedragen minimaal 15% van de hoofdsom of van het restant van de hoofdsom, vermeerderd met de daarvoor wettelijk vastgestelde rente met een minimum van € 30,00. Dit alles is exclusief omzetbelasting.

De actuele tarieven voor behandeling zijn terug te vinden op de tarievenkaart van Club Fysio Therapie, die in iedere praktijk hangt en op te vragen is via het centrale telefoonnummer van de organisatie.

Verhinderig

Wanneer een cliënt verhinderd bent dient deze dit minimaal 24 uur van tevoren aan te geven, zodat Club Fysio Therapie in de mogelijkheid wordt gesteld om deze afspraaktijd op te vullen. Wanneer de cliënt niet tijdig afbelt, zullen de kosten voor de gereserveerde tijd bij deze in rekening worden gebracht. De cliënt kan 7 dagen per week, 24 uur per dag, diens verhindering telefonisch doorgeven via het centrale telefoonnummer van Club Fysio Therapie: T 0900-2582 39746.

Behandeling door collega (op aanvraag)

Het is mogelijk dat de cliënt af en toe wordt geholpen door een ander dan diens vaste therapeut. Dit kan eventueel voorkomen wegens spoedeisende behandelingen of wegens ziekte of vakantie van de therapeut. Club Fysio Therapie vraagt de cliënt hiervoor uw begrip.

Met betrekking tot overdracht van patiënten zijn de volgende afspraken van toepassing:

- Wanneer de cliënt een andere fysiotherapeut wenst, dan krijgt de cliënt een andere fysiotherapeut toegewezen binnen Club Fysio Therapie.
- Wanneer de behandelend fysiotherapeut niet over de vereiste specialisatie beschikt, zal dit in eerste instantie intern opgelost worden. Wanneer dit niet mogelijk is, dan wordt de cliënt doorverwezen naar een praktijk die wel over deze specialisatie beschikt.
- Voordat daadwerkelijke overdracht plaatsvindt, wordt de cliënt om toestemming gevraagd met betrekking tot de overdracht van de patiëntgegevens.
- De verwijzer wordt op de hoogte gesteld van de overdracht van de cliënt naar een andere fysiotherapeut.

Privacy en omgang met patiëntgegevens

Alle gegevens zullen vertrouwelijk behandeld worden in navolging van de wet persoonsregistratie. Ook geldt er binnen de onderneming van Club Fysio een privacyreglement, alle gegevens van de cliënt worden volgens dit reglement behandeld en nageleefd.

Alle patiëntgegevens worden (vertrouwelijk) behandeld zoals omschreven in het privacyreglement welke u kunt vinden als bijlage II van dit praktijkreglement.

Klachten

Binnen Club Fysio Therapie bestaat de interne klachtenprocedure:

1. De cliënt legt zijn klacht voor aan de therapeut. Daarnaast kan de cliënt zich richten tot het hoofdkantoor van Club Fysio Therapie.
2. Enkel en alleen de schriftelijk ingediende klachten welke bij het hoofdkantoor van Club Fysio Therapie binnenkomen, zullen in behandeling worden genomen.
3. Wanneer de klant zich rechtstreeks richt tot de fysiotherapeut dan verwijst deze de klant door naar het hoofdkantoor.
4. Klachten over de behandeling, service of praktijk die direct geuit worden aan therapeut of telefoniste, worden eveneens gesignaleerd en geregistreerd.
5. Het hoofdkantoor van Club Fysio Therapie registreert de ontvangen klacht op het klachtenregistratieformulier. Bovendien wordt de klacht gemeld bij de regiomanager en bij de fysiotherapeut.
6. Club Fysio Therapie bepaalt in overleg met de fysiotherapeut de te nemen acties om de klacht te verhelpen. Bovendien wordt samen gekeken hoeveel tijd nodig is voor het oplossen van de klacht. De indiener van de klacht wordt hierover geïnformeerd. De klachtenregistratieformulieren worden bewaard in een daarvoor bestemde map.
7. Club Fysio Therapie bewaakt alle acties die ter oplossing dienen van de klacht. Na afhandeling van de klacht wordt de cliënt geïnformeerd over de wijze van afhandeling. Indien de klacht naar tevredenheid is opgelost, wordt dit genoteerd op het klachtenregistratieformulier. Tevens wordt de oorzaak van de klacht vermeld, wie verantwoordelijk is voor het betreffende proces en de gemaakte afspraak of de norm. De klacht wordt na dit gehele proces als afgehandeld geregistreerd.
8. De status en de voortgang van de klachten worden meegenomen in het praktijkoverleg.
9. De indiener van de klacht kan een klacht indienen bij de klachtencommissie van het KNGF wanneer hij/zij niet tevreden is met de manier waarop de fysiotherapeut of Club Fysio Therapie reageert op de klacht. De cliënt wordt over deze mogelijkheid geïnformeerd door de fysiotherapeut.
10. Club Fysio Therapie stelt de aansprakelijkheidsverzekeraar op de hoogte als de cliënt vraagt om een schadevergoeding.

Het volledige praktijkreglement ligt ter inzage op alle praktijklocaties van Club Fysio Therapie