

Huisreglement

Fysiotherapie Daelenbroeck

Om te zorgen dat onze behandelingen optimaal tot z'n recht komen en voor een goede gang van zaken, zijn er huisregels opgesteld. De huisregels zijn als volgt:

Wij streven naar een zo optimaal mogelijk bewegende mens, in al zijn facetten (werk, dagelijks leven en sport) en in al zijn levensfasen. Uw klachten en bewegen worden door ons zéér serieus benaderd.

Wanneer u een afspraak heeft hoeft u zich niet te melden bij de balie, maar kunt u plaatsnemen in de wachtkamer. Uw fysiotherapeut komt u hier ophalen.

Wij vragen u om uw eigen handdoek mee te nemen naar de behandeling en gebruik van mobiele telefoon zo veel mogelijk te beperken i.v.m. verstoring van de behandeling.

Afspraak

Sinds 1 januari 2006 is fysiotherapie direct toegankelijk, dit betekent dat u zonder verwijzing een afspraak kunt maken voor fysiotherapie. Dit kan telefonisch: 0475-350155, via mail info@fysiotherapiedaelenbroeck.nl, bij de balie of online via www.fysiotherapiedaelenbroeck.nl

Uw huisarts kan via Zorgdomein ook een digitale verwijzing naar de praktijk versturen.

Voor sommige klachtenbeelden hebt u WEL een verwijzing nodig, uw fysiotherapeut kan u vertellen of dit het geval is. Deze kan dan altijd nog geregeld worden indien nodig.

Wij streven ernaar om binnen drie werkdagen na uw aanmelding uw eerste afspraak te plannen. Door omstandigheden, bv een behandeling bij een specifieke therapeut of feestdagen, kan het zijn dat er van deze termijn afgeweken moet worden.

Bij de eerste afspraak vragen wij u om uw zorgverzekeringsspas, identiteitsbewijs en verwijzing (indien van toepassing) mee te nemen. Wij zijn verplicht om deze gegevens te controleren. Mochten uw gegevens tussentijds veranderen, wilt u dit dan s.v.p. doorgeven. In geval van een niet-reanimeren-verklaring voor uzelf, heeft u zelf de verantwoordelijkheid om dit door te geven aan de behandelend fysiotherapeut.

Wachtkamer

Laat geen waardevolle spullen achter in de wachtkamer! Wij zijn niet verantwoordelijk voor verlies, diefstal of beschadiging van uw persoonlijke eigendommen.

S.v.p. de lectuur in de wachtkamer na gebruik terugleggen. Folders uit het rek kunt u gratis meenemen. Wij zijn niet verantwoordelijk voor de inhoud van het foldermateriaal.

Behandeling

Tijdens uw eerste behandeling doen wij een screening (indien geen verwijzing), intake en onderzoek om de klacht in beeld te brengen. De uitkomst hiervan bepaald ons plan van aanpak: wel of geen behandeling, terugsturen naar de huisarts of doorverwijzing naar een collega binnen de praktijk. De screening wordt teruggekoppeld met uw huisarts, tenzij u hier bezwaar tegen maakt.

In overleg wordt met u een behandelplan opgesteld en eventuele vervolgspraken gemaakt.

De kans op negatieve effecten van de behandelingen fysiotherapie, en verbijzonderde vormen van fysiotherapie, is zeer klein. Wij willen u echter wel wijzen op het feit dat een behandeling nooit geheel zonder risico is. Vraag uw behandelaar naar eventuele risico's.

Aan het einde van de behandeling wordt er middels een eindverslag teruggekoppeld naar de huisarts of verwijzer wat de uitkomst van de behandeling is, tenzij u hier bezwaar tegen maakt.

Communicatie vinden we heel erg belangrijk, met u, maar zeker ook met huisartsen en medisch specialisten. Bij onvoldoende informatie zullen we dan ook, in samenspraak met u, de benodigde gegevens bij uw huisarts opvragen en/of met uw huisarts overleggen.

De uitvoering van werkzaamheden kunnen worden gedaan door in dienst zijnde en samenwerkende fysiotherapeuten van Fysiotherapie Daelenbroeck. Natuurlijk streven wij ernaar om in overleg met u, één fysiotherapeut als aanspreekpunt aan te wijzen. Het staat u vrij uw fysiotherapeut zelf te kiezen. Echter afhankelijk van uw klachten zullen wij u, in overleg, inplannen bij de fysiotherapeut die het best geschikt is voor uw klachten. Wij willen immers voor ú het beste resultaat bereiken.

Het kan voorkomen dat er een stagiair aanwezig is bij de behandeling. Dit zal altijd voor uw behandeling kenbaar gemaakt worden. Heeft u dit liever niet, dan kunt u dit ten alle tijden aangeven en zal hier rekening mee gehouden worden.

Behandeling aan huis

Bij behandeling aan huis vragen wij u om 15 minuten voor de afgesproken tijd klaar te zijn voor de behandeling. Uw behandelend fysiotherapeut kan door omstandigheden (verkeer, andere huisbezoeken ed.) 15 minuten eerder óf later dan de afgesproken tijd aanwezig zijn. Wat betreft de privacy is het uw eigen keuze of er anderen aanwezig zijn tijdens de behandeling. Wil u daarnaast zorgen dat er een schone handdoek klaar ligt? Dank u wel!

Verhinderig

Bij verhinderig dient u de afspraak minimaal 24 uur van te voren af te melden. Bij afmelding binnen 24 uur ontvangt u een rekening van 75% van het gehanteerde tarief van de behandeling. Dit wettelijk toegestane wegblijftarief wordt niet vergoed door uw zorgverzekeraar. Voor afspraken op maandag geldt dat de afspraak vóór 09.00uur in de ochtend afgezegd moet zijn. Afzeggingen kunnen telefonisch, per mail of mondeling worden doorgegeven bij de balie.

Second opinion

U mag altijd om een 'second opinion' bij een andere fysiotherapeut vragen. Indien redelijkerwijs mogelijk zult u Fysiotherapie Daelenbroeck daarover tijdig informeren. Indien u Fysiotherapie Daelenbroeck verzoekt om u naar een andere fysiotherapeut te verwijzen of de behandeling aan deze over te dragen zal Fysiotherapie Daelenbroeck hieraan gevolg geven.

Einde behandelovereenkomst

Als u niet langer wenst te worden behandeld, kunt u de behandelovereenkomst ten allen tijde eenzijdig beëindigen. In voorkomende gevallen kunnen wij u vragen om dit schriftelijk te bevestigen, door middel van een ondertekende verklaring. Fysiotherapie Daelenbroeck kan de behandelovereenkomst alleen voortijdig beëindigen in geval van gewichtige redenen. Wij kunnen ten allen tijde in overleg de behandelovereenkomst met wederzijdse instemming beëindigen.

Vergoeding en tarief

Met de meeste zorgverzekeraars hebben wij een overeenkomst en wij declareren rechtstreeks bij hen tegen contractueel afgesproken tarieven. In alle andere gevallen wordt de rekening naar u gestuurd en gelden de tarieven zoals deze in de wachtkamer en op de website zijn vermeld, wanneer u een behandelovereenkomst met ons sluit. De tarieven kunnen van tijd tot tijd gewijzigd worden. Voor fysiotherapie uit het basispakket geldt een wettelijk eigen risico.

Het aantal behandelingen én het tarief dat door uw verzekering wordt vergoed, verschilt per verzekeraar en verzekerd pakket. Check zelf uw polisvoorwaarden! Bij overschrijding van uw budget voor fysiotherapie dient u zelf de kosten te betalen.

Een aantal klachtenbeelden zitten in het basispakket van de zorgverzekering. Wat u precies vergoed krijgt, hangt o.a. af van uw leeftijd (tot 18 jaar komt fysiotherapie uit de basisverzekering voor een maximaal aantal behandelingen) en de reden waarom u bij de fysiotherapeut komt. Voor meer informatie hierover kunt u uw verzekering raadplegen of navraag doen bij de behandelend fysiotherapeut.

Indien u eerder bij een andere fysiotherapiepraktijk in behandeling bent geweest in hetzelfde jaar, is het belangrijk om dit bij ons te melden. Dit om te voorkomen dat u voor verrassingen komt te staan, wanneer u zelf een nota krijgt bij overschrijding van het budget voor fysiotherapie.

Indien u bij meerdere fysiotherapiepraktijken onder behandeling bent, dient u er op te letten dat u niet tweemaal op één dag behandeld wordt. U krijgt slechts één behandeling per dag vergoed vanuit uw zorgverzekering, waarbij de andere behandeling dus voor uw eigen rekening komt.

Facturering

De facturering van niet gecontracteerde fysiotherapie wordt door de praktijk zelf gedaan. U krijgt uw nota per mail of per post naar u toe gestuurd. Ook is er de mogelijkheid om per pin te betalen na de behandeling. Voor een betalingsregeling kunt u dit kenbaar maken bij uw therapeut of bij onze secretaresse, wij brengen u dan met de juiste persoon in contact.

Indien u per pin betaald ontvangt u alsnog via mail of per post een factuur, hierop staat vermeld dat u per pin betaald heeft.

Indien wij geen contract hebben met uw zorgverzekeraar geldt bovenstaande. U kunt dan zelf uw factuur indienen bij uw zorgverzekeraar, voor (gedeeltelijke) restitutie van het factuurbedrag.

Fitnessruimte

Gebruik maken van de fitnessapparatuur zonder instructie vooraf, of waarbij men zich niet aan de gegeven instructie houdt, is voor eigen risico. In deze gevallen kan de praktijk niet aansprakelijk gesteld worden voor opgelopen letsel of schade.

Belservice

Voor een goede telefonische bereikbaarheid maken wij gebruik van een telefoonservice op de tijden dat wij niet rechtstreeks bereikbaar zijn. De telefonist geeft uw boodschap aan ons door via e-mail. Wij nemen, indien gewenst, z.s.m. contact met u op.

Afsprakenapp

Wij maken gebruik van een afsprakenapp, waarin u uw afspraken kunt zien en eventuele huiswerk oefening zichtbaar zijn. Bij uw aanmelding noteren wij uw e-mailadres en 06-nummer. U ontvangt dan een SMS met een link naar de afsprakenapp en een wachtwoord. U kunt de app downloaden in de Playstore/Appstore van een Android-telefoon of Iphone. Voor een mobiele versie kunt u terecht op www.afsprakenapp.nl/site. Wilt u graag een handleiding, dan kunt u deze vragen bij de balie.

Privacy

Wij trachten zo zorgvuldig mogelijk om te gaan met uw privacy. In de gesloten behandelkamers is uw privacy gewaarborgd.

Wij hanteren een privacy policy in de praktijk, dit is terug te vinden op de website www.fysiotherapiedaelenbroeck.nl, en u stemt in met deze policy wanneer u een behandelovereenkomst met ons sluit. Hierin staat dat uw persoonsgegevens en behandeldossier in een beveiligde omgeving opgeslagen zijn, waarmee ze niet toegankelijk zijn voor derden. Eventuele schriftelijke bijlagen, behorend bij uw dossier, worden in een afgesloten kast bewaard. U of uw (wettelijke) vertegenwoordiger heeft recht op inzage in het behandeldossier indien u dit wenst.

BIG/WGBO

Als u wordt behandeld door één van onze fysiotherapeuten dan heeft u een geneeskundige behandelingsovereenkomst met hem of haar. In de wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO) staan de rechten en plichten die daarbij horen. De zorgverlener en de patiënt moeten zich daaraan houden.

Klachtenregeling

Fysiotherapie Daelenbroeck heeft een klachtenregeling. De klachtenregeling is te vinden op de website www.fysiotherapiedaelenbroeck.nl alsmede in de folder: Een klacht over uw fysiotherapeut, welke u kunt vinden in het folderrek bij de balie.

Indien u een klacht heeft over uw fysiotherapeut of een andere klacht, dan kunt u dit met hem/haar bespreken of met de praktijkhouder Rob Janssen. De praktijk is aangesloten bij een externe klachtencommissie. Indien u dat wenst, kunt u bij het indienen van een klacht ondersteuning en advisering krijgen van de beroepsgroep van fysiotherapeuten KNGF.

Patiënttevredenheid

Behalve dat uw mening voor ons héél belangrijk is, verplichten enkele zorgverzekeraars ons, na iedere behandelreeks een patiënttevredenheidsenquête af te nemen. U krijgt dan van ons een mail met de vragenlijst of u kunt deze invullen op de zuil die in de wachtkamer staat. Wij stellen uw medewerking zeer op prijs. Bij voorbaat dank!

Bij eventuele onduidelijkheden of zaken niet voorzien in dit reglement beslist de praktijkhouder. Voor vragen en/of opmerkingen kunt u zich wenden tot de fysiotherapeuten.