

## Praktijkreglement

### ALGEMEEN

Fysiotherapie GOED Amsterdam bestaat uit een team van 10+ therapeuten.

Wij hebben naast algemeen fysiotherapie onder andere de volgende specialismes in huis:

Manueel therapie, Oefentherapie, Dry Needling, McKenzie therapie, Shockwave, EPTE en Echografie.

Binnen onze praktijk dient een ieder zich volgens de algemeen geldende normen en waarden te gedragen.

Wanneer u een afspraak heeft, hoeft u zich niet te melden bij de receptie, maar kunt u in de wachtkamer plaatsnemen. Uw fysiotherapeut zal u dan op de afgesproken tijd ophalen. Wanneer u 10 minuten ná het verstrijken van de begintijd van uw behandeling nog niet door uw therapeut gehaald bent, meldt u dan s.v.p.

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

### BEREIKBAARHEID

Wij zijn van maandag t/m vrijdag telefonisch en per mail bereikbaar van 8.00uur tot 17.00uur.

Bij drukte op de lijn en buiten openingstijden kunt u een bericht voor ons achterlaten door de voicemail in te spreken of een email te sturen. Wij bellen u dezelfde dag nog terug, of indien u na sluitingstijd belt wordt u de eerstvolgende werkdag teruggebeld.

### AANMELDEN

U kunt zich telefonisch, via de website of per mail aanmelden. Bij aanmelding wordt er gevraagd naar uw NAW gegevens, BSN nummer, uw verzekering en (indien van toepassing) de verwijfsbrief.

Het is van belang dat u duidelijk aangeeft om welke klacht het gaat.

### AFMELDEN

Indien een afspraak om welke reden dan ook niet door kan gaan, dient dit 24 uur voor aanvang van de afspraak aan ons kenbaar te worden gemaakt. Wanneer dit niet tijdig gebeurd zijn wij helaas genoodzaakt een no-show factuur te sturen welke niet door de zorgverzekeraar wordt vergoed.

Bij geen gehoor of buiten openingstijden (dus ook in het weekend) kunt u onze voicemail inspreken of een email sturen.

### BEHANDELDUUR

De duur van een behandeling kan soms per persoon wat verschillen. De therapeut zal in overleg bepalen wat noodzakelijk is. De tijd die voor een consult staat gereserveerd bedraagt 25 minuten. Hiervan heeft de therapeut 20 minuten om u te behandelen en te begeleiden en 5 minuten voor administratie/dossiervoering.

Voor een eerste intake/onderzoek en behandeling geldt respectievelijk 40 minuten en 10 minuten.

### EERSTE AFSpraak

Zorg dat u iets voor de afgesproken tijd aanwezig bent.

Wij verzoeken u bij de eerste behandeling een geldig identiteitsbewijs mee te nemen.

Afgaande op de diagnose van de verwijzend arts of uw eigen hulpvraag, bent u ingepland bij diegene waarvan verwacht wordt dat deze de meest effectieve behandeling kan bieden voor deze klachten.

Tijdens de eerste afspraak zullen uw klachten besproken worden en zal er een lichamelijk onderzoek gedaan worden. Aan de hand hiervan wordt een specifiek op uw aandoening gericht behandelplan opgesteld.

Vanaf 2006 is de fysiotherapeut via DTF direct toegankelijk voor een screening en aanvullend beleid, hetgeen betekent dat een verwijzing van een huisarts of specialist niet altijd noodzakelijk is.

Om in aanmerking te komen voor een chronische machtiging is wel een verwijzing nodig. Uw therapeut kan u vertellen of u hiervoor in aanmerking komt.

## **OPENINGSTIJDEN**

De actuele openingstijden vind u op onze website [www.fysiotherapiegoed.nl](http://www.fysiotherapiegoed.nl).

## **WAARNEMING**

Het kan voorkomen dat uw eigen therapeut verhinderd is door ziekte, studie of vakantie. Wij zullen dan samen met u een oplossing zoeken. Dit kan betekenen dat u behandeld wordt door een andere therapeut of dat we de afspraak moeten verplaatsen naar een andere datum.

## **KWALITEIT**

Alle binnen onze praktijk werkzame therapeuten beschikken over een BIG-registratie en zijn ingeschreven bij Stichting Keurmerk Fysiotherapie ([www.keurmerkfysiotherapie.nl](http://www.keurmerkfysiotherapie.nl)).

Zij volgen verplichte nascholing om hun kennis up-to-date te houden.

Elke 2 jaar ondergaat de praktijk een audit om de kwaliteitseisen vanuit Keurmerk Fysiotherapie te toetsen.

Tevens werken wij volgens de richtlijnen zoals die zijn opgesteld door het KNGF. Meer informatie hierover kunt u vinden op [www.kngf.nl/kennisplatform/richtlijnen](http://www.kngf.nl/kennisplatform/richtlijnen).

Bij Fysiotherapie GOED Amsterdam vindt er een doorlopend onafhankelijk kwaliteitsonderzoek naar onze geleverde zorg en de patiënttevredenheid plaats; deze wordt uitgevoerd door Qualiview. ([www.qualiview.nl](http://www.qualiview.nl))

Na beëindiging van een behandeltraject ontvangt iedere patiënt (indien deze daar toestemming voor heeft gegeven) per mail een uitnodiging voor het invullen van een enquête. Deze gegevens worden anoniem opgeslagen.

Doel van de evaluatie is om de kwaliteit van de praktijk en de behandeling te kunnen verbeteren, daarnaast worden de gegevens verzameld om de door ons geboden objectieve kwaliteit aan de zorgverzekeraar te kunnen aantonen.

Door de behandelresultaten nauwkeurig te evalueren en steeds op het juiste moment de therapie aan te passen aan de veranderingen in uw klachtenbeeld hoeft niet elke behandeling precies hetzelfde te zijn.

Indien in een bepaald stadium van de therapie uw klachtenbeeld aanleiding geeft tot heroverweging van het behandelplan, kan de therapeut besluiten, advies in te winnen bij een collega. Door deze wijze van werken wordt optimaal gebruik gemaakt van de aanwezige deskundigheid in onze praktijk.

## **HYGIENE**

Na iedere behandeling zorgen onze therapeuten ervoor dat de kamer en behandeltafel weer schoon zijn voor de volgende behandeling.

Als u in de oefenzaal gaat trainen verzoeken wij u passende kleding en schone schoenen te dragen, bij voorkeur geschikt voor binnen.

Ook zouden we u willen vragen om na het gebruiken van toestellen en/of materialen deze schoon te maken met de daarvoor beschikbaar gestelde producten.

Verder verwachten wij van u dat u de persoonlijke hygiënische regels in acht neemt.

## **AANSPRAKELIJKHEID**

Fysiotherapie GOED Amsterdam aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor persoonlijk letsel van cliënten, welke zich niet aan de instructies van de fysiotherapeut hebben gehouden.

Wij zijn niet aansprakelijk voor schade, verlies of diefstal van uw eigendommen in het gebouw of binnen de directe omgeving van dit gebouw. Laat dus geen waardevolle spullen onbeheerd achter.

## **ZORGMAIL/ZORGDOMEIN**

Voor het communiceren met huisartsen en andere specialisten maken wij gebruik van de beveiligde communicatiesystemen van Zorgmail en Zorgdomein.

## **PRIVACY**

De therapeut houdt, om uw behandeling zo goed mogelijk te kunnen blijven uitvoeren, een dossier bij van de medische en administratieve gegevens.

Op deze registratie is de Wet Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van toepassing.

Het dossier kan door alle medewerkers worden ingezien.

Het is mogelijk om het dossier volledig te laten afschermen. Vraag dit wanneer gewenst aan de behandelend therapeut.

Naast de AVG hebben wij nog een aantal regels vastgelegd in een privacyreglement:

- persoonsgegevens worden alleen gebruikt voor de doelen waarvoor deze verstrekt zijn;
- u heeft het recht om gegevens die over u zijn vastgelegd in te zien;
- alleen gegevens die te maken hebben met de behandeling worden opgeslagen in het medisch dossier;
- gegevens van patiënten worden niet aan derden verstrekt, ook niet aan naaste familie; tenzij er toestemming is verleend. Ook na overlijden worden de gegevens niet openbaar gemaakt;
- indien u van mening bent dat de praktijk niet op de juiste manier met uw gegevens omgaat of is omgegaan, kunt u dit via de geldende klachtenregeling kenbaar maken;
- zonder uw toestemming zullen wij geen informatie over uw aandoening aan anderen dan uw verwijzend arts geven.

## **KLACHTEN**

Als u niet tevreden bent of een klacht hebt over de behandeling, een therapeut of een van de andere personeelsleden, dan kan dit gemeld worden aan de praktijk eigenaar. De klacht zal worden behandeld conform de richtlijnen van het KNGF.

## **VERZEKERING**

Fysiotherapie GOED Amsterdam heeft contracten met alle zorgverzekeraars.

De behandelingen in onze praktijk worden mogelijk vergoed uit uw aanvullende zorgverzekering.

Het aantal behandelingen dat u vergoed krijgt is afhankelijk van het door u gekozen zorgverzekeringspakket.

In het geval van een chronische indicatie wordt fysiotherapie vanaf de 21e behandeling vergoed vanuit de basisverzekering. Hierbij wordt wel uw eigen risico aangesproken voor zover u die nog niet heeft verbruikt.

Wij hebben geen inzicht in behandelingen die buiten onze praktijk gegeven zijn. U bent te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het in de gaten houden van de ruimte in de aanvullende verzekering.

Indien de kosten niet meer door uw zorgverzekeraar worden vergoed zal het betreffende bedrag bij u in rekening worden gebracht.

## **BETALINGSVOORWAARDEN**

Deze betalingsvoorwaarden zijn onlosmakelijk verbonden met de behandelingsovereenkomst tussen u als patiënt/cliënt en Fysiotherapie GOED Amsterdam.

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

Indien u niet of niet voldoende aanvullend verzekerd bent, zal u de kosten van de behandeling zelf moeten betalen. De huidige particuliere tarieven vind u terug op de pagina tarieven op onze website.

U dient direct na de behandeling per pin te betalen of u ontvangt een factuur per email of post die binnen 7 dagen moet worden voldaan.

Na het verstrijken van deze termijn treedt verzuim in en staat het Fysiotherapie GOED Amsterdam vrij om zonder nadere ingebrekestelling incassomaatregelen te nemen. Alle met de incasso van gedeclareerde bedragen gemoeide kosten, waarvan ook de buitengerechtigde kosten, komen ten laste van de patiënt/cliënt.