



Praktijkreglement fysiotherapie ergotherapie en logopedie Kapellaan / Ouwerkerk BV

[Huisregels](#)

[Vergoeding & Betalingsreglement](#)

[Privacyreglement](#)

[Behandelreglement en bejegening](#)

[Klachtenreglement](#)

[Cliënttevredenheid en recensie](#)

Kapellaan / Ouwerkerk Vught BV hecht sterke waarde aan een veilige en prettige werk- en behandelomgeving voor zowel cliënten als bezoekers en medewerkers. Om te kunnen komen tot deze omgeving zijn de volgende reglementen van kracht.

Huisregels

- Indien u een jas of andere eigendommen aan de kapstok of in de wachtruimte achterlaat, denkt u dan om waardevolle spullen die hierin aanwezig zijn!
- De praktijk is niet verantwoordelijk voor diefstal of verlies van eigendommen in het pand of buitenterrein (auto, fiets).
- Daar de praktijk ook minder valide cliënten behandelt is het prijzenswaardig dat, bij gebrek aan zitruimte, deze personen met voorrang een zitplaats krijgen.
- Wilt u bij parkeren van fiets of auto dit zodanig doen dat iedereen ongestoord zijn weg kan vervolgen?
- Gepaste sportkleding bij het trainen is gewenst. Het is niet toegestaan om met ontbloot bovenlichaam te trainen (fysiotherapie).
- Lectuur is eigendom van de praktijk. Als u tijdens het wachten lectuur leest, wilt u dit dan terugleggen als u de wachtruimte verlaat?
- In de gehele praktijk geldt een rookverbod.
- Huisdieren zijn in de praktijk niet toegestaan.
- In geval van calamiteiten dient u de aanwijzingen van het personeel (BHV) of de hiertoe bevoegde instantie (brandweer, politie) op te volgen.
- Cliënten die een niet-reanimerenverklaring hebben dienen dit bij start van de eerste behandeling aan de behandelaar kenbaar te maken.

Zelfstandig trainen (fysiotherapie)

De volgende regels zijn van toepassing bij zelfstandig trainen:

- Zelfstandig trainen vindt alleen plaats volgens afspraak, na overleg met en instructie door uw therapeut en volgens een opgesteld plan / schema.
- Maak het apparaat na gebruik schoon met uw handdoek of met de daarvoor aanwezige doekjes voor de cliënten die na u komen.
- Indien u uw kinderen meeneemt naar de trainingsruimte, geschiedt dit geheel op eigen risico.
- Gebruikt materiaal (egels, halters, ballen, etc.) dient na gebruik opgeruimd te worden

Vergoeding

- Op onze website vindt u terug wat uw zorgverzekeraar vergoedt aan therapie en wanneer het eigen risico mogelijk van toepassing is. De vergoedingspagina is opgenomen in het hoofdmenu of in het menu onder aan onze website.
- Ga altijd na bij uw zorgverzekeraar wat de voorwaarden en mogelijkheden voor vergoeding van uw behandeling zijn. De praktijk is niet aansprakelijk voor een overschrijding van het maximum aantal vergoede behandelingen.

Bij overschrijding en wanneer u geen (aanvullende) zorgvergoeding heeft, geldt de hierna volgende betalingsregeling.

- Houdt u er rekening mee dat therapie in hetzelfde kalenderjaar genoten bij een andere praktijk ook van uw vergoeding afgaat. Communiceert u dit aan uw therapeut.
- U bent te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het monitoren van uw zorgbudget.

Betalingsreglement

- De cliënt is onder alle omstandigheden verantwoordelijk voor de volledige betaling van de aan cliënt of namens cliënt verleende diensten.
- Indien u bij verhindering tenminste 24 uur van tevoren afzegt, wordt de gereserveerde tijd niet in rekening gebracht. Dit kan telefonisch, via de voicemail, per email of persoonlijk in de praktijk.
- Facturen die buiten de vergoeding van de zorgverzekeraar vallen, worden rechtstreeks bij de cliënt in rekening gebracht of middels pinbetaling voldaan. Hieronder verstaan wij onder andere ook verbruiksmiddelen als tape, braces en dynaband, oefen- en trainingsmaterialen en hulpmiddelen.
- De factuur dient binnen 14 dagen na factuurdatum te worden voldaan. Blijft betaling binnen de voornoemde termijn uit, dan verkeert de cliënt in verzuim met ingang van de vijftiende dag na factuurdatum.
- Indien de cliënt in verzuim verkeert en na twee aanmaningen niet tot betaling is overgegaan, geeft de praktijk de vordering uit handen aan incassopartner Medicas. Het is niet mogelijk om de overdracht aan Medicas ongedaan te maken. De incassokosten zijn dan ook voor uw rekening.
- De betalingsvoorwaarden van firma Medicas Breda zijn van toepassing.
- Onze tarieven kunt u opvragen bij de praktijkassistentes.

Privacyreglement

- Uw therapeut houdt, om uw behandeling zo goed mogelijk uit te kunnen voeren, een (digitale) registratie bij van uw medische en administratieve gegevens. Op deze registratie is de Algemene Verordening Gegevensbescherming van toepassing. De AVG 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 cliënt.
- Uiteraard gaat uw behandelaar zorgvuldig met de gegevens om. Daarom is naast de bovengenoemde Algemene Verordening Gegevensbescherming een aantal regels vastgelegd in het volgende privacyreglement:
- Behalve de behandelaar 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 behandelaars in de praktijk, eventuele stagiaires en administratieve krachten. Al deze personen hebben een geheimhoudingsplicht.
- Enkele leveranciers bieden ondersteuning ten aanzien van ICT en software. Met deze leveranciers zijn verwerkersovereenkomsten gesloten.
- 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 therapeut verzoeken deze te wijzigen.
- Alleen gegevens die gerelateerd zijn aan de behandeling worden in het medisch dossier opgeslagen.
- Teneinde de behandeling verder te kunnen ontwikkelen en op een hoog peil te houden moet er (wetenschappelijk) onderzoek worden verricht. Daarvoor is het ondermeer 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 hier bezwaar tegen heeft, kunt u dit kenbaar maken aan uw therapeut.
- Gegevens van cliënten worden niet aan derden verstrekt, ook niet aan naaste familie (met uitzondering van ouders als het om kindbehandelingen gaat). Gegevens worden pas vrijgegeven nadat de cliënt hiervoor toestemming heeft gegeven. Ook na overlijden worden de gegevens niet openbaar gemaakt. Op deze regel bestaan echter enkele uitzonderingen. Op grond van een wettelijk voorschrift kan de zwijgplicht van de

zorgverlener doorbroken worden, maar ook wanneer gevreesd moet worden voor een ernstig gevaar voor uw gezondheid of die van een derde.

- Nadat de cliënt behandeld is, worden de gegevens volgens de AVG-eisen gearhiveerd.
- Uw behandelaar kan gebruik maken van beeld- en audio-opnamen ter ondersteuning van de behandeling. De opnamen worden als digitaal bestand bewaard in het digitale praktijkadministratiesysteem.
- Uw dossier kan voor inzage worden voorgelegd aan een externe auditor wanneer dit noodzakelijk is voor de toetsing van de ISO HKZ-norm of een beheersaudit door de zorgverzekeraar. Heeft u hiertegen bezwaar, maak dit dan kenbaar bij uw therapeut.

Behandelreglement en bejegening

Voor de omgang met en het behandelen van de cliënt is er ook een aantal richtlijnen opgesteld volgens welke de praktijk werkt. De officiële richtlijnen zijn op de praktijk beschikbaar.

- Wij hanteren de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO).
- Vanuit de Wet Gebruik Burgerservicenummer in de Zorg zijn wij verplicht naar uw legitimatie te vragen, uw wettelijke identiteitsdocument in een landelijke database te controleren (WID-controle) en in ons systeem te registreren. Dit om fraude te voorkomen.
- Voor kinderen tot 14 jaar geldt geen legitimatieplicht van het kind. In dat geval wordt om het identiteitsdocument van een van de ouders gevraagd, dat wordt ingevoerd in ons systeem.
- De werkwijze voor de behandeling van de cliënt 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 cliënt dit onmiddellijk aan te geven. Zo niet, dan gaan wij ervan uit dat u akkoord bent met het onderzoek en het daarna met u besproken behandelplan.
- De behandeling geschiedt over het algemeen in een afgescheiden ruimte waarin alleen de behandelaar en cliënt aanwezig zijn. Alleen bij oefen- en groepstherapie kunnen meerdere mensen in dezelfde ruimte aanwezig zijn.
- Uw therapeut vraagt om uw toestemming met betrekking tot informatie-uitwisseling aan de bij u betrokken (externe) zorgprofessionals. Denk aan: huisarts, specialist, jeugdarts, school etc. Geeft u duidelijk aan wat uw wensen zijn. Deze worden vastgelegd in de behandelovereenkomst die wordt getekend voor aanvang van de eerste behandeling na mei 2018.
- Er is geen einddatum gekoppeld aan de geldigheid van de behandelovereenkomst. Wenst u de behandelovereenkomst te beëindigen of wijzigingen hierin aan te brengen, dan verzoeken wij u dit met uw therapeut of de praktijkassistenten te bespreken.
- Als een cliënt er bezwaar tegen heeft om door een therapeut van een andere sekse behandeld te worden, dient dit voor het eerste consult aangegeven te worden.
- Indien er door bijv. geloofsovertuiging bepaalde handelingen en of vormen van behandelingen bezwaar bestaat, dient de cliënt dit bij de eerste afspraak kenbaar te maken zodat de behandelende therapeut kan oordelen of de cliënt behandeld kan worden.
- Als er derden (bijv. een stagiaire) bij de behandeling aanwezig zijn, zal vooraf toestemming aan de cliënt gevraagd worden.
- De behandelaar, en eventuele begeleiders, dienen zich tegenover de cliënt respectvol te gedragen.
- Indien een cliënt ontevreden is over het handelen van de therapeut, kan ten alle tijden van therapeut worden gewisseld.
- Besproken onderwerpen met de cliënt blijven vertrouwelijk en zullen niet met derden besproken worden.
- De cliënt houdt zich aan de gemaakte afspraken t.a.v. oefeningen, teneinde de behandeling zo voorspoedig mogelijk te laten verlopen.
- In geval van huisbezoeken is de afgesproken tijd een indicatie. Door onvoorziene reistijd kan het zijn dat de therapeut een kwartier eerder of later arriveert.

Klachtenreglement

- U mag ervan uitgaan dat uw fysiotherapeut zijn vak zo goed mogelijk uitoefent. Heeft u toch klachten over de behandeling of de manier waarop de medewerkers van de praktijk met u omgaan, dan is het goed om dat kenbaar te maken. Voor uzelf voor andere cliënten en voor de kwaliteit van de behandeling.
- Om te beginnen is het de moeite waard om een gesprek aan te gaan met uw behandelende therapeut zelf of, als u dat prettiger vindt, met een andere therapeut uit de praktijk. Vertrouwenspersoon bij Kapellaan / Ouwerkerk bv is Margreet ten Harkel, bereikbaar via het algemene praktijktelefoonnummer. Binnen de praktijk zijn wij altijd bereid om tijd vrij te maken en om samen naar een oplossing te zoeken. Indien u dat prettig vindt, kunt u iemand meenemen naar het gesprek of vragen om een onafhankelijke bemiddelaar. Ook is het mogelijk om uw klacht eerst uit te leggen in een brief.
- Per zorgdiscipline is er een klachtenregeling waar u gebruik van kunt maken als er niet naar uw tevredenheid een oplossing voor uw klacht is gevonden:
- **Fysiotherapie:** Klachtenregeling beroepsvereniging KNGF. Tevens vindt u de brochure 'Als u rondloopt met een klacht over uw fysiotherapeut' met relevante telefoonnummers en adressen in de wachtruimte van onze praktijk.
- **Ergotherapie:** Klachtenregeling van beroepsvereniging Ergotherapie Nederland, Zorgbelang Nederland of de klachtencommissie paramedische eerstelijns.
- **Logopedie:** Klachtenregeling van beroepsvereniging NVLF.
- **Acupunctuur:** Klachtenregeling van beroepsvereniging Zhong.
- **Oefentherapie Cesar:** Klachtenregeling van beroepsvereniging VvOMC
- **Dietetiek:** Klachtenregeling van beroepsvereniging NVD

Cliënttevredenheid

- Na afronding van uw behandeltraject ontvangt u via e-mail een cliënttevredenheidsonderzoek (volgens de PREM of CQ methode). De firma Qualiview verstuurt dit onderzoek namens ons en inventariseert (anoniem) de resultaten. U doet ons een groot plezier als u deze digitale vragenlijst invult. De uitkomst van deze evaluatie bepaalt in toenemende mate waar zorgverzekeraars hun zorg inkopen. Daarnaast gebruiken wij uw feedback om onze zorgverlening waar nodig te verbeteren. Meer informatie vindt u op www.qualiview.nl. Namens ons hele praktijkteam: hartelijk dank voor het invullen!
- Wenst u dit onderzoek niet te ontvangen, maak dit dan kenbaar bij uw therapeut of de praktijkassistente.

Tevreden? Laat ook online een recensie achter

- Bent u tevreden met de behandeling door uw therapeut? Wij vinden het erg fijn als u dit voor ons (online) met anderen wilt delen. Dit kan bijvoorbeeld door een review (recensie) achter te laten bij Google Bedrijf of via Zorgkaart Nederland of facebook.
- Op www.kapellaan.nl/uwmening, leggen wij dit verder uit en vindt u gemakkelijke links om uw review achter te laten. Hartelijk dank.

Dit document is opgesteld door Fysiotherapie, Logopedie, Ergotherapie Kapellaan / Ouwerkerk Vught en is online in te zien op:
www.kapellaan.nl