

# Fysiotherapie

# Teding van Berkhout



## reglementen

### Behandelvoorwaarden FTVB

#### Algemeen

- Binnen de praktijk dient eenieder zich volgens de algemeen geldende normen en waarden te gedragen.
- In de praktijk (wachtruimte, kleedruimte en toilet, behandelkamers en oefenzaal) mag niet worden gerookt.
- Indien u een jas of andere eigendommen aan de kapstok in de wachtruimte of in de kleedruimte achterlaat let dan op dat daar geen waardevolle spullen in aanwezig zijn.
- In de praktijk zijn voldoende kluisjes aanwezig waar u gratis gebruik van kan maken. Bij verlies van de sleutel wordt 10 euro bij u in rekening gebracht.
- De praktijk is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor verlies of diefstal van eigendommen uit de wachtruimte.
- De praktijk is niet verantwoordelijk voor diefstal van eigendommen in het pand of buitenterrein (auto, fiets).
- Wanneer u reeds een afspraak heeft, hoeft u zich niet meer 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. bij de praktijkassistente of collega fysiotherapeut.
- Wilt u bij gebrek aan zitruimte voorrang geven aan mindervalide personen.
- Uw fysiotherapeut maakt gebruik van fysieke testen en metingen binnen het lichamelijk onderzoek. Mocht u hiermee niet akkoord gaan bent u verplicht dit op voorhand aan uw fysiotherapeut door te geven.

- Wanneer u of uw kind tijdens het wachten speelgoed gebruikt of lectuur leest wilt u dit dan opruimen voordat u de wachtruimte verlaat.
- De praktijk is niet aansprakelijk te stellen voor het optreden van bij- en nawerkingen welke optreden tijdens lichamelijk onderzoek, behandeling of training. U doet dit op eigen risico. Mocht u meer informatie willen over de mogelijk gevolgen, bij- en nawerken en de kans van optreden in uw individuele geval, neem dan gerust hierover contact op met uw fysiotherapeut.

#### Behandelafpraak

- Bij verhindering wordt u verzocht tijdig af te bellen. Wij zijn genoodzaakt om de gereserveerde tijd voor een behandeling, die niet tenminste 24 uur van te voren is afgezegd, bij u in rekening te brengen. Bij geen gehoor of buiten de openingstijden (dus ook in het weekend) kunt u een bericht inspreken op ons antwoordapparaat.

#### Bereikbaarheid

Maandag t/m donderdag van 7:30 uur tot 21:00 uur.

Vrijdag van 7:30 uur tot 17:00 uur.

Zaterdag van 9:00 uur tot 13:00 uur.

Tijdens openingstijden zijn wij telefonisch bereikbaar op nummer 023 - 53 52 592, buiten deze uren of bij geen gehoor kunt u inspreken op het antwoordapparaat.

# Fysiotherapie Teding van Berkhout

TvB

## reglementen

### Hygiëne

- U wordt verzocht bij elke behandeling een handdoek mee te nemen.
- Als de behandeling ook in de oefenzaal plaatsvindt wordt u verzocht passende kleding en schone (sport) schoenen te dragen.
- Het is niet toegestaan glaswerk mee te nemen in de oefenzaal. Drinken mag meegenomen worden in een bidon of afsluitbare fles.
- Graag na gebruik van de apparaten in de oefenzaal, deze reinigen met papier en desinfectiemiddel. Het desinfectiemiddel dient niet direct op de apparaten te worden aangebracht.

### Calamiteiten

- In geval van calamiteiten dient u de aanwijzingen van het personeel of de hiertoe bevoegde instantie (politie en/of brandweer) op te volgen.
- Betreden van de oefenzaal en de bediening van de apparatuur gebeurt uitsluitend onder begeleiding of na goedkeuring van een fysiotherapeut.
- De praktijk aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor persoonlijk letsel van cliënten, welke zich niet aan de instructies van de fysiotherapeut hebben gehouden.
- In het pand is een AED aanwezig. Wij zullen in geval van calamiteit ALTIJD hiervan gebruik maken. Indien u niet met een AED geholpen wilt worden, of als u bewust niet gereanimeerd dient te worden bent u zelf verantwoordelijk dit aan uw behandelend therapeut kenbaar te maken.

### Kwaliteit

- Alle fysiotherapeuten die bij ons werken zijn geregistreerd in het BIG register. De deskundigheid van onze medewerkers is hiermee voor iedereen gegarandeerd. ([www.big-register.nl](http://www.big-register.nl))
- Alle fysiotherapeuten die bij ons werken zijn geregistreerd in het kwaliteitsnetwerk Keurmerk Fysiotherapie.

- Wij maken gebruik van een digitale tevredenheids-enquête, welke u automatisch aan het einde van uw behandeling op uw email ontvangt. Mocht u hiermee niet akkoord gaan dan horen wij dat graag van u voorafgaand aan uw eerste behandeling. Wij stellen het zeer op prijs als u even de tijd neemt voor het invullen hiervan. Hierdoor kunnen wij onze zorgverlening nog verder verbeteren ([www.qualizorg.nl](http://www.qualizorg.nl)).
- Middels ondertekening van ontvangst van de behandel-voorwaarden gaat u automatisch akkoord dat externe auditoren uw patiëntendossier geanonimiseerd mogen inzien.



# Fysiotherapie

# Teding van Berkhout



## reglementen

### Privacy

- Wij zijn ervan bewust dat u vertrouwen stelt in ons. Wij zien het dan ook als onze verantwoordelijkheid om uw privacy te beschermen. Op onze website kunt u onze volledige privacyverklaring inzien. Hierin laten we u onder andere weten welke gegevens we verzamelen, waarom we deze gegevens verzamelen, met welke organisaties we uw gegevens delen en met welke doeleinden we uw gegevens delen. Daarnaast geeft de privacyverklaring inzicht in de manier waarop wij u gegevens beschermen. Door het ondertekenen van de toestemmingsverklaring geeft u aan expliciet kennis te hebben genomen van de inhoud en deze te accepteren. Mocht u na het lezen van de privacyverklaring vragen hebben, meldt dit direct bij uw behandeld fysiotherapeut.
- U heeft het recht om te allen tijde uw toestemming in te trekken, inzage te hebben tot uw persoonsgegevens, correcties hierop aan te brengen, gegevens te laten verwijderen of op gebruik van u gegevens bezwaar te maken.
- Fysiotherapie Teding van Berkhout respecteert de privacy van al haar patiënten en cliënten en draagt er zorg voor dat de persoonlijke informatie die u ons verschaft vertrouwelijk wordt behandeld. Al onze medewerkers en stagiaires zijn op de hoogte en handelen volgens deze privacy policy en hebben hiervoor een geheimhoudingsverklaring ondertekend.

### Tarieven

- Voor tarieven van onze behandelingen, die buiten de contracten vallen met de zorgverzekeraars, verwijzen wij u graag naar onze website [www.ftvb.nl](http://www.ftvb.nl).
- Tarieven van onze overige diensten en producten kunt u tevens uitvoerig terugvinden op onze website [www.ftvb.nl](http://www.ftvb.nl).

### Betalingsvoorwaarden

- Deze betalingsvoorwaarden zijn onlosmakelijk verbonden met de behandelingsovereenkomst tussen u als patiënt/cliënt en de fysiotherapeut.
- Fysiotherapie wordt vergoed in de aanvullende verzekering. Het aantal behandelingen dat u vergoed krijgt, is afhankelijk van uw zorgverzekeringspakket. U dient zelf uw polisvoorwaarden na te lezen over de mate van vergoeding. De praktijk heeft contracten met alle zorgverzekeringen. Hierdoor kunnen wij rechtstreeks declareren bij uw verzekeraar.
- Afspraken dienen 24 uur van tevoren geannuleerd te worden. Afspraken welke niet of te laat geannuleerd worden, zullen in rekening worden gebracht.
- Wij zijn genoodzaakt om gereserveerde tijd voor een behandeling, die niet tenminste 24 uur van te voren is afgezegd, bij u in rekening te brengen.
- Betalingen dienen binnen dertig dagen na de factuurdatum te worden voldaan. Na het verstrijken van deze termijn treedt verzuim in en staat het de fysiotherapeut 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 buitengerechtigde kosten, komen ten laste van de patiënt/cliënt.
- De verantwoordelijkheid voor voldoende verzekeringsrecht voor fysiotherapie ligt bij uzelf. Bij gebrek aan verzekeringsrecht zullen wij de behandeling bij u in rekening brengen.
- U bent verplicht een geldig legitimatiebewijs te kunnen overhandigen. In geval van twijfel over de echtheid van uw legitimatiebewijs kunnen wij u helaas niet in behandeling nemen en wordt u verzocht een bewijs van echtheid te overleggen.

# Fysiotherapie Teding van Berkhout



## reglementen

### Klachtenregeling/ WKKGZ

- In onze praktijk voor fysiotherapie doen wij er alles aan om onze klachten/ patiënten zo goed mogelijk te helpen en tevreden te stellen. Bent u desondanks toch niet tevreden of heeft u een klacht, verbetervoorstel of tip, spreek ons dan hierover aan. Uw klacht wordt genoteerd op ons klachtenevaluatieformulier en opgenomen in onze interne klachtenprocedure. De klacht wordt zo snel als mogelijk maar minimaal binnen 3 maanden met u afgehandeld. Indien u toch liever uw klacht bespreekt met een onafhankelijk klachtenconsulent dan kunt u contact opnemen door een mail te sturen naar: [klacht@keurmerkfysiotherapie.nl](mailto:klacht@keurmerkfysiotherapie.nl)
- Een van de klachtenconsulenten van het Keurmerk Fysiotherapie neemt dan contact met u op en zal proberen samen met u en uw fysiotherapeut tot een goede oplossing te komen.
- Onze klachtenregeling is onlosmakelijk verbonden met de WKKGZ. Voor meer informatie verwijzen wij naar onze website, [www.ftvb.nl](http://www.ftvb.nl), hier is een link opgenomen die verwijst naar de WKKGZ.



### De WGBO

- Graag attenderen wij u op de wet op de geneeskundige behandelovereenkomst (WGBO).
- De WGBO is van belang voor iedereen die met medische zorg te maken krijgt. Wanneer een arts een patiënt gaat onderzoeken of behandelen, is sprake van een geneeskundige behandelingsovereenkomst. De wet is bedoeld om de positie te versterken van patiënten die medische zorg nodig hebben. Voor meer informatie verwijzen wij naar onze website, [www.ftvb.nl](http://www.ftvb.nl), hier is een link opgenomen die verwijst naar de WGBO.

### Stage/ Waarneming

- Om ervoor te zorgen dat uw behandelproces niet wordt vertraagd nemen collega's binnen de praktijk voor elkaar waar tijdens vakantie, studie of ziekte.
- Onze praktijk is opleidingsplek voor de Hogeschool van Amsterdam. Dit betekent dat u tijdens uw behandeling met stagiaires te maken kunt krijgen. U wordt in de gelegenheid gesteld uw toestemming te geven voor onderzoek/behandeling door een stagiaire.

### Fysiotherapie Teding van Berkhout

Nagtzaamstraat 1, 2032 TD Haarlem

E-mail: [info@ftvb.nl](mailto:info@ftvb.nl)

Website: [www.ftvb.nl](http://www.ftvb.nl)

Tel: 023-5352592

Fax: 023-5367735

IBAN: NL15 ABNA 0561 0573 11

Bel voor meer informatie 023 - 53 52 592