

Algemene voorwaarden

DEFINITIES

1. Behandelaar: degene die de hulp op het gebied van de individuele gezondheidszorg biedt aan de cliënt op grond van een behandelovereenkomst;
2. Behandeloevereenkomst: de overeenkomst tussen de cliënt en FysioJannah met betrekking tot de te leveren hulp op het gebied van de individuele gezondheidszorg;
3. Cliënt: degene die op grond van een behandelovereenkomst hulp op het gebied van de individuele gezondheidszorg ontvangt;
4. Bevestiging behandelovereenkomst: document waarin de cliënt vragen beantwoordt met betrekking tot zijn/haar persoonlijke situatie, fysieke gesteldheid en persoonlijke doelen met betrekking tot de behandeling alsmede met betrekking tot de evaluatie en de rapportage tijdens en na afloop van de behandeling;
5. Behandelprogramma: een op de cliënt gericht behandelplan dat als doel heeft verlichting of oplossing van klachten;
6. FysioJannah., gebruiker van deze algemene voorwaarden en ingeschreven bij de Kamer van Koophandel te Amersfoort onder nr : 59528923 en gevestigd aan de Databankweg 2A, te Amersfoort.

TOEPASSELIJKHEID

1. Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle behandelovereenkomsten.
2. Alle cliënten ontvangen een exemplaar van deze algemene voorwaarden bij de eerste afspraakbevestiging per mail. In deze mail zal de cliënt op de toepasselijkheid van deze algemene voorwaarden worden gewezen.
3. MTC is gerechtigd, indien daartoe naar haar oordeel de noodzaak bestaat, de onderhavige algemene voorwaarden te wijzigen en/of aan te vullen. Deze wijzigingen worden van te voren per mail aangekondigd, uiterlijk één maand voor de beoogde ingangsdatum.

TOTSTANDKOMING BEHANDELOVEREENKOMST

1. De behandelaar zal met een cliënt, die de wens te kennen heeft gegeven hulp en/of advies te willen ontvangen op het gebied van de gezondheidszorg, een daarop gerichte behandelovereenkomst aangaan.
2. Kan de behandelaar deze in lid 1 bedoelde behandelovereenkomst niet aangaan dan zal hij de cliënt de reden uiteenzetten en de cliënt adviseren bij het vinden van andere passende zorg.
3. Van de behandelovereenkomst maakt deel uit de bevestiging behandelovereenkomst en het behandelprogramma alsmede deze algemene voorwaarden.

VERPLICHTINGEN BEHANDELAAR

1. De behandelaar handelt voor de uitvoering van deze overeenkomst conform afdeling 7.7.5 BW (de overeenkomst inzake geneeskundige behandeling) en de voor zijn/haar beroepsgroep geldende voorschriften, modelregelingen en/of protocollen.
2. De behandelaar is verplicht cliënt te informeren over het voorgenomen onderzoek en/of de voorgestelde behandeling en over de ontwikkelingen omtrent het onderzoek, de behandeling en de gezondheidstoestand van de cliënt, tenzij cliënt heeft aangegeven geen inlichtingen te willen ontvangen.
3. De behandelaar houdt een dossier bij met betrekking tot de behandeling van cliënt.
4. De behandelaar is verplicht geheimhouding te betrachten ten aanzien van de behandeling van de cliënt, tenzij de cliënt toestemming heeft gegeven voor de verstrekking van informatie, geheimhouding in strijd is met een wettelijke plicht of geheimhouding in redelijkheid niet van de behandelaar kan worden gevergd.
5. De behandelaar neemt bij zijn/haar werkzaamheden de eisen in acht die volgens de algemeen aanvaarde standaard aan een behandelaar op grond van zijn beroep en rekening houdend met zijn individuele deskundigheid redelijkerwijs mogen worden gesteld. De door de beroepsorganisatie opgestelde gedragsregels, richtlijnen en algemene kwaliteitscriteria gelden daarbij als uitgangspunt

CLIËNT

1. Cliënt is verplicht naar beste weten inlichtingen te verschaffen en medewerking te verlenen ten behoeve van de behandeling.
2. Indien cliënt niet bereid is bepaalde adviezen van de behandelaar te volgen, zal hij dit met hem bespreken, althans hem dit mededelen.
3. Cliënt zal zich op verzoek van de behandelaar identificeren.
4. Wanneer cliënt verhinderd is een afspraak van de behandelaar na te komen, dan zal hij de afspraak tijdig, dat wil zeggen minimaal 24 uur van te voren afzeggen. Afspraken die niet of te laat worden afgezegd, zullen in rekening worden gebracht

Betalingsvoorwaarden

Cliënt is en blijft zelf verantwoordelijk voor de betaling van de genoten zorg

De declaratie fysiotherapie gaat rechtstreeks naar de zorgverzekeraar waar wij een contract mee hebben. Indien de cliënt een restitutie polis heeft of achteraf blijkt dat hij niet verzekerd is, of meer behandelingen heeft gehad dan door zijn aanvullende verzekering vergoed wordt, krijgt de cliënt als nog een factuur voor de gemaakte kosten toegestuurd.

- 1 De factuur voor andere geleverde diensten en of goederen wordt altijd naar de cliënt opgestuurd.
- 2 De factuur dient binnen veertien dagen na factuurdatum te worden voldaan. Blijft de betaling binnen de genoemde termijn uit, dan verkeert de cliënt in verzuim met ingang van de eenendertigste dag na factuurdatum.
- 3 Zodra de cliënt in verzuim verkeert, is de therapeut gerechtigd over de verschuldigde hoofdsom of over het restant daarvan de wettelijke rente in rekening te brengen. Telkens wordt na afloop van een jaar het bedrag waarover deze rente wordt berekend, vermeerderd met de over dat jaar verschuldigde rente.
- 4 Indien de cliënt in verzuim verkeert, is de therapeut gerechtigd incassomaatregelen te treffen, dan wel derden daarmee te belasten. Alle met de incasso van gedeclareerde bedragen gemoeide kosten (met inbegrip van buitengerechtelijke incassokosten) komen voor rekening van de cliënt. De (buiten)gerechtelijke incassokosten bedragen minimaal 15% van de hoofdsom of het restant daarvan, vermeerderd met de wettelijke rente, met een minimum van 40,- euro, alles exclusief omzetbelasting.

Klachtenregeling

- 1 Bij een klacht wendt de klager zich bij voorkeur tot de betreffende therapeut.
- 2 De klacht wordt in een persoonlijk gesprek besproken en er wordt geprobeerd tot een oplossing te komen.
- 3 Indien dat niet het gewenste effect heeft, kan de klager de klacht schriftelijk richten aan de klachtencommissie van het KNGF (zie folder in de praktijk)
- 4 De klachtencommissie bemiddelt, stelt eventueel een onderzoek in en doet een aanbeveling.

Om de behandeling zo goed mogelijk te kunnen uitvoeren, wordt een registratie van de medische en administratieve gegevens bijgehouden. Op deze registratie is de Wet op de Persoonsgegevens van toepassing. Deze wet 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 inzagerecht van de cliënt. Al deze zaken zijn in een reglement vastgelegd. Uiteraard gaan wij zorgvuldig met deze gegevens om. Daarom is naast de bovengenoemde Wet op Persoonsregistraties, een aantal regels vastgelegd in een privacyreglement:

- 1 Behalve de therapeut 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 therapeuten in de praktijk, eventuele stagiaires en administratieve krachten. Al deze personen hebben een geheimhoudingsplicht.
- 2 U hebt het recht om de gegevens die over u zijn vastgelegd in te zien. Indien u meent dat gegevens onjuist zijn vastgelegd kunt u de behandelend therapeut verzoeken deze te wijzigen.
- 3 Alleen gegevens die te maken hebben met de behandeling worden in het medisch dossier opgeslagen.
- 4 Teneinde de fysiotherapie verder te kunnen ontwikkelen en op een hoger 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).
- 5 Als u er bezwaar tegen heeft dat uw gegevens voor (anoniem) wetenschappelijk onderzoek worden gebruikt kunt u dat mededelen aan uw fysiotherapeut.
- 6 Wanneer het voor het onderzoek van belang is dat gegevens wel tot u persoonlijk herleidbaar zijn, zullen deze pas worden verstrekt (aan de onderzoeker) wanneer u daarvoor schriftelijke toestemming heeft verleend.
- 7 Gegevens van cliënten worden niet aan derden verstrekt, ook niet aan naaste familie. Gegevens worden pas vrijgegeven nadat de cliënt hiervoor toestemming heeft gegeven. Ook na overlijden worden de gegevens niet openbaar gemaakt.
- 8 Nadat de cliënt behandeld is, worden de gegevens 10 jaar zodanig gearchiveerd dat alleen een beperkte groep mensen de gegevens kan in zien.
- 9 Indien u van mening bent dat de praktijk niet op de juiste manier met uw gegevens omgaat, kunt u dit, via de geldende klachtenregeling binnen de praktijk, kenbaar maken.

Huisregels en bejegening

- 1 Cliënten dienen zich volgens de algemeen geldende (fatsoens-) normen en waarden te gedragen.
- 2 De praktijk behoudt zich het recht voor om personen die aanstootgevend gedrag ventileren te verwijderen uit het pand.
- 3 Daar de praktijk ook minder valide cliënten behandelt is het prijzenswaardig dat bij gebrek aan zitruimte deze personen met voorrang een zitplaats krijgen.
- 4 Indien u een jas of andere eigendommen aan de kapstok of in de wachtruimte achterlaat let u dan op waardevolle spullen die hierin aanwezig zijn.
- 5 De praktijk is niet verantwoordelijk voor diefstal van eigendommen in het pand of buitenterrein (auto, fiets).
- 6 Wilt u bij het parkeren van fiets of auto dit zodanig doen dat iedereen ongestoord zijn weg kan vervolgen.

- 7 Als u tijdens het wachten lectuur leest of uw kinderen met het speelgoed spelen, wilt u dit dan terugleggen als u de wachtruimte verlaat.
- 8 Ingeval van calamiteiten dient u de aanwijzingen van het personeel of de daartoe bevoegde instantie (brandweer, politie) op te volgen.
- 9 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.
- 10 Indien er door bv geloofsovertuiging tegen bepaalde handelingen en of vormen van behandelingen bezwaar bestaat dient de cliënt dit bij de eerste afspraak kenbaar te maken zodat de behandelend therapeut kan oordelen of de cliënt behandeld kan worden.
- 11 Als een cliënt er bezwaar tegen heeft om door een therapeut van de andere sekse behandeld te worden dient dit voor het eerste consult aangegeven te worden.
- 12 De behandeling geschiedt over het algemeen in een afgescheiden ruimte waarin alleen de therapeut en de cliënt aanwezig zijn.
- 13 **Als er derden (bv stagiaire) bij de behandeling aanwezig zijn, zal vooraf toestemming aan de cliënt gevraagd worden.**
- 14 De therapeut, en eventuele begeleiders, dienen zich tegenover de cliënt respectvol te gedragen en informaliteit, die niet gewenst is, achterwege te laten.
- 15 Als er situaties ontstaan die niet gewenst zijn, zal in overleg met de cliënt en therapeut een andere therapeut ingezet worden of de behandeling beëindigd worden.
- 16 Besproken onderwerpen met de cliënt blijven vertrouwelijk en zullen niet met derden besproken worden.