

Praktijkbrochure

Fysiotherapie de Posten

Inhoud

1. Huisreglement
2. Tarievenlijst
3. Privacyreglement
4. KNGF modelregeling en klachtenregeling
5. BIG-registratienummers therapeuten

Huisreglement

1. U kunt ons - met of zonder verwijsbrief van een arts - 24 uur per dag bellen voor een afspraak (053-4771085). Wanneer wij niet aanwezig zijn kunt u het antwoordapparaat in spreken en bellen wij u zo spoedig mogelijk terug. Ook kunt u persoonlijk langskomen op de praktijk of een e-mail sturen (fysiotherapie@deposten.nl).
2. Op onze website, www.depostenfysiotherapie.nl, vindt u alle mogelijke informatie over ons team, onze specialisaties, de route, samenwerking, patiëntinfo en deze praktijkbrochure.
We bieden een gratis inloopspreekuur op maandagmiddag (15.00-16.00 uur).
3. Neem bij de eerste behandeling een geldige legitimatie mee. We zijn verplicht dat te controleren.
De praktijk heeft met uw NAW-gegevens en BSN-nummer inzage in uw recht op vergoeding voor fysiotherapie. Wij doen ons uiterste best u juist te informeren over de vergoeding vanuit uw verzekering voor fysiotherapie en manuele therapie. U bent echter altijd zelf verantwoordelijk voor de vergoeding van onze diensten. Houdt u dus ook zelf uw behandelingslimiet en vergoedingen in de gaten. Controleer van tevoren uw polisvoorwaarden.
4. We hebben met alle zorgverzekeraars contracten afgesloten. De declaratie gaat in principe rechtstreeks naar uw zorgverzekeraar. Indien u een restitutiepolis heeft of achteraf blijkt dat u niet voor deze zorg verzekerd bent of elders al behandelingen heeft gehad waardoor u uw limiet heeft bereikt, sturen wij u alsnog een factuur van de gemaakte kosten. Wij brengen de kosten van behandeling van minderjarigen in rekening aan de wettelijke vertegenwoordigers.
5. Indien u een afspraak heeft, hoeft u zich niet te melden, maar kunt u in de wachtkamer plaatsnemen. Wanneer u 10 minuten na de afgesproken tijd nog niet opgeroepen bent, meldt u zich dan even via de bel bij de balie om te checken of er iets is mis gegaan.
6. U krijgt een afspraakkaartje mee voor de vervolgspraak. Wilt u die de volgende keer weer meenemen?
7. Wij declareren uw behandelingen rechtstreeks bij uw zorgverzekeraar, mits u aanvullend bent verzekerd. Uw eigen bijdrage wordt niet aangesproken, tenzij er sprake is van een chronische aandoening. Uw therapeut zal u hiervan op de hoogte stellen. U bent echter zelf verantwoordelijk voor de hoogte van de dekking. Bij onvoldoende dekking sturen wij u een factuur. U dient die factuur dan zelf aan ons te

voldoen.

8. Indien u niet aanvullend verzekerd bent is, brengen wij de behandelingen - conform onze praktijktarieven (zoals te zien in deze praktijkbrochure en op onze website) - bij u in rekening gebracht via een factuur. Deze dient u na afloop van de behandeling per in of contact te voldoen.
9. Onze praktijktarievenlijst (indien u niet aanvullend verzekerd bent) staat op onze website en in deze praktijkbrochure.
10. Afspraken die u 24 uur of langer van tevoren afzegt brengen wij niet in rekening.
11. Afspraken die u korter dan 24 uur van tevoren afzegt kunnen wij bij u in rekening brengen.
12. Niet nagekomen afspraken worden niet door de zorgverzekeraar vergoed. Wij kunnen deze daarom bij u in rekening brengen.
13. Wij zijn aangesloten bij het KNGF (Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie) en de subvereniging voor Lymfologie en Oncologie (NVFL), en de Nederlandse Vereniging voor Fysiotherapie in de geriatrie (NVFG). Wij behandelen volgens de gedragsregels en richtlijnen van deze verenigingen.
14. Voor de verslaglegging van uw medische gegevens maken we gebruik van een elektronisch patiëntendossier: ONS (NEDAP). Ons administratieve afspraak- en declaratieverkeer verloopt ook via dit systeem. Op de registratie van medische en administratieve gegevens is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van toepassing. Deze wetten bevatten regels over het doel van de registratie, de aard van de gegevens die worden geregistreerd, het beheer van de gegevens, de personen die toegang hebben tot de gegevens en het inzagerecht van de patiënt. Zie voor meer informatie hierover het privacyreglement in deze praktijkbrochure.
15. Wij gaan uiterst zorgvuldig om met uw persoonlijke en medische gegevens, volgens de regels van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), die is ingegaan per 25 mei 2018. Zie onze voor meer informatie het privacyreglement in deze praktijkbrochure.
16. Indien u een jas of andere eigendommen aan de kapstok of in de wachtruimte achterlaat, let u er dan op dat u er geen waardevolle spullen in laat zitten. De praktijk is niet verantwoordelijk voor diefstal of verlies van eigendommen in of rond het pand.

17. Aan het einde van uw behandelreeks vragen wij u per e-mail of post - mits u toestemming gaf/geeft - om mee te doen een tevredenheidsonderzoek. Wij stellen uw medewerking daaraan zeer op prijs. Ook uw zorgverzekeraar hecht hier daar een groot belang aan.
18. Uiteraard vinden wij uw complimenten en tips heel waardevol, maar ook klachten over de praktijk of bejegening nemen wij zeer serieus. U kunt met uw klachten over uw behandeling altijd terecht bij uw therapeut of de directie. Klachten en ideeën kunt u uiten via het e-mailadres fysiotherapie@deposten.nl. Wij behandelen klachten conform de door het KNGF opgestelde klachtenreglement en voorwaarden. Zie voor meer informatie de klachtenregeling in deze praktijkbrochure of op onze website www.depostenfysiotherapie.nl

Tarievenlijst 2020

Reguliere zitting	€	32,00
Reguliere zitting aan huis	€	44,00
Reguliere zitting Inr. (inrichtingstoelage)	€	39,00
Screening, intake en onderzoek	€	48,50
Intake en Onderzoek na screening	€	37,50
Intake en Onderzoek na verwijzing	€	37,50
Intake en Onderzoek na verwijzing aan huis	€	51,50
Intake en Onderzoek na verwijzing Inr.	€	45,50
Eénmalig fysiotherapeutisch onderzoek	€	52,50
Groepstherapie 5 personen en meer	€	17,50
Oedeem Fysiotherapie	€	42,50
Oedeem therapie aan huis	€	52,50
Oedeem therapie Inr. toeslag	€	50,00
Geriatric Fysiotherapie	€	42,50
Geriatric Fysiotherapie aan huis	€	52,50
Geriatric Fysiotherapie Inr.	€	50,00
Niet nagekomen afspraak	€	32,00

Privacyreglement

De Posten hecht veel waarde aan de privacy van klanten, hun contactpersonen, medewerkers, vrijwilligers en bezoekers. We voldoen aan de wettelijke kaders en bewaken de persoonsgegevens van onze klanten en bezoekers op verschillende manieren. We houden ons aan de regels van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Deze wet is de basis van ons privacybeleid.

Doel verwerking persoonsgegevens

Stichting de Posten verwerkt persoonsgegevens om haar zorg- en wettelijke taken te kunnen uitvoeren en om klanten, hun contactpersonen, medewerkers, vrijwilligers en bezoekers te informeren over de zorg- en dienstverlening en activiteiten van de Posten.

Welke persoonsgegevens worden vastgelegd?

Welke gegevens wij vastleggen en waarom wij dit doen, staat opgenomen in het verwerkersregister van de Posten. Gegevens die wij vastleggen zijn bijvoorbeeld:

- Naam, geboortedatum en geslacht
- Adres, woonplaats en land
- Datum van aanmelding / indiensttreding
- Zorgindicatie van klanten
- E-mailadres
- Telefoonnummer
- Bankrekeningnummer
- Persoonsgegevens van contactpersonen van klanten (naam, adres, telefoonnummer, e-mailadres).

Uitwisseling van gegevens

De uitvoering van de wettelijke taak kan met zich meebrengen dat de Posten gegevens, inclusief persoonsgegevens, deelt met medische professionals en toezichthouders zoals Zorgkantoren, Zorgverzekeraars en Gemeenten. Als andere hulpverleners betrokken raken bij de zorg- of hulpverleningsafspraken met onze klant, nemen zij kennis van diens gegevens. Dat is nodig omdat zij anders in het belang van de klant hun werk niet goed kunnen doen.

Voor klanten betekent dit dat we alleen met vooraf gegeven toestemming informatie aan derden verstrekken die van belang is voor de inzet van zorg en voor het voldoen aan wettelijke eisen.

Tijdens de intake vragen we de klant hiervoor toestemming. In alle andere situaties zijn en blijven persoonsgegevens voor derden buiten beeld, tenzij men zelf toestemming geeft voor de uitwisseling van gegevens met anderen.

Beveiliging persoonsgegevens

Klanten, hun contactpersonen, medewerkers, vrijwilligers en bezoekers van de Posten moeten er op kunnen vertrouwen dat hun privacy beschermd is en blijft. We beschouwen alle persoonsgegevens als vertrouwelijke informatie, waar een geheimhoudingsplicht voor geldt. We gaan zorgvuldig om met persoonlijke informatie en nemen passende organisatorische en technische maatregelen om de persoonsgegevens te beschermen, in lijn met de daarvoor geldende wettelijke eisen en richtlijnen.

De Posten heeft een datalekkenprotocol. De functionaris gegevensbescherming heeft de verantwoordelijkheid datalekken af te handelen en het datalekkenprotocol onder de aandacht van de medewerkers te brengen.

Bewaartermijn persoonsgegevens

De Posten bewaart persoonsgegevens niet langer dan wettelijk is toegestaan en noodzakelijk is voor het realiseren van de doelen waarvoor de persoonsgegevens worden verwerkt. Hoe lang bepaalde gegevens worden bewaard is afhankelijk van de aard van de gegevens en de doeleinden waarvoor zij worden verwerkt. De bewaartermijn kan dus per doel verschillen. De bewaartermijnen worden in het privacybeleid nader toegelicht.

Wanneer de bewaartermijnen zijn verstreken zorgt de Posten ervoor dat vernietiging van de betreffende persoonsgegevens op een beveiligde manier plaatsvindt.

Gegevens inzien, aanpassen of verwijderen

Als klant, contactpersoon, medewerker, vrijwilliger of bezoeker van de Posten hebt u het recht om uw persoonsgegevens in te zien, te corrigeren of te verwijderen. Daarnaast hebt u het recht om uw eventuele toestemming voor de gegevensverwerking in te trekken of bezwaar te maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens door de Posten. Ook hebt u het recht op gegevensoverdraagbaarheid, d.w.z. dat u bij ons een verzoek kunt indienen om uw persoonsgegevens in een computerbestand naar u of een andere, door u genoemde organisatie te sturen.

U kunt ons een verzoek sturen tot inzage, correctie, verwijdering, gegevensoverdraging van uw persoonsgegevens of een verzoek tot intrekking van uw toestemming of een bezwaar op de verwerking van uw persoonsgegevens. Om veiligheidsredenen verzoeken wij u een kopie van uw identiteitsbewijs mee te sturen waarop pasfoto, MRZ (de strook met nummers onderaan het paspoort), paspoortnummer en BSN-nummer zwart zijn gemaakt. We reageren zo snel mogelijk, maar uiterlijk binnen vier weken, op uw verzoek.

Deze gang van zaken kan nogal formeel overkomen. Toch kiest de Posten bewust voor een formele en controleerbare afwikkeling om misbruik en misverstanden te voorkomen.

U kunt uw schriftelijke verzoeken sturen aan:

Stichting de Posten

T.a.v. de Functionaris Gegevensbescherming

De Posten 135

7544 LR Enschede

of per mail aan: privacy@deposten.nl

Gegevens Functionaris Gegevensbescherming

Mailadres: privacy@deposten.nl

Telefoon: 053 – 4 753 753

Ten slotte wijzen wij u op de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de nationale toezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens.

Klachtenregeling Fysiotherapie

Begripsomschrijving

Artikel 1.

In dit reglement wordt verstaan onder:

- klachtenfunctionaris: de klachtenfunctionaris bij het KNGF
- zorgaanbieder: de bij de klachtenregeling aangesloten zorgaanbieder
- cliënt: de natuurlijke persoon die klacht heeft over de zorgaanbieder
- KNGF: Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie
- Zorgbelang: Zorgbelang Nederland als representatieve organisatie voor cliënten/patiënten.

Samenstelling en taak

Artikel 2.

De klachtenfunctionaris werkt in opdracht van het KNGF.

De klachtenfunctionaris kan een klager op diens verzoek gratis van advies dienen met betrekking tot de indiening van een klacht en bijstaan bij het formuleren van de klacht en het onderzoeken van de mogelijkheden om tot een oplossing voor de klacht te komen.

KLACHT

Indiening klacht en informatie hierover

Artikel 3.

Een klacht over een gedraging van een zorgaanbieder wordt digitaal ingediend. Schriftelijke indiening is mogelijk maar heeft niet de voorkeur.

Artikel 4.

Informatie over de wijze waarop een klacht kan worden ingediend is goed herkenbaar beschikbaar op de website en in de praktijk van de zorgaanbieder. Indiening van een klacht geschiedt digitaal, of als nodig schriftelijk, via een klachtenformulier beschikbaar op de website van het KNGF (www.defysiotherapeut.com) of in de praktijk van de zorgaanbieder.

Artikel 5.

De cliënt of zijn vertegenwoordiger kan ook contact opnemen met de klachtenfunctionaris alvorens een klacht schriftelijk wordt ingediend. Het verzoek hiertoe wordt ingediend bij het secretariaat van het KNGF en binnen een termijn van twee werkweken wordt hierop gereageerd door de klachtenfunctionaris.

Artikel 6.

Iedere cliënt van een aangesloten aanbieder van zorg, of een vertegenwoordiger van deze cliënt, kan een klacht indienen.

Artikel 7.

Een klacht wordt alleen in behandeling genomen als het klachtenformulier op alle relevante onderdelen is ingevuld. Indien het klachtenformulier niet is gebruikt of onvolledig is ingevuld, zal de klachtenfunctionaris of het secretariaat de cliënt of zijn vertegenwoordiger hierop wijzen.

Artikel 8.

Indien nodig wordt een machtiging van de cliënt gevraagd om de relevante medische gegevens met betrekking tot de gedraging bij de desbetreffende aanbieder van zorg op te vragen.

Proces en afhandeling klachtbehandeling

Artikel 9.

Na registratie van de klacht door het secretariaat, worden de indiener, de zorgaanbieder en de klachtenfunctionaris geïnformeerd over de registratie met daaraan gekoppeld de vraag om de klacht onderling te bespreken. Dit met de intentie om de klacht op te lossen.

Artikel 10.

De klachtenfunctionaris zal uiterlijk twee weken na registratie van de klacht informeren naar de stand van zaken in het gesprek tussen cliënt en zorgaanbieder en beoordelen of verdere interventie door de klachtenfunctionaris zinvol is. Een interventie van de klachtenfunctionaris is gericht op een bevredigende oplossing van de klacht.

Artikel 11.

Uiterlijk binnen zes weken na registratie van de klacht ontvangt klager een schriftelijke mededeling van de zorgaanbieder waarin met redenen omkleed is aangegeven tot welk oordeel het onderzoek van de klacht heeft geleid. De zorgaanbieder geeft daarbij aan welke beslissingen hij heeft genomen en binnen welke termijn maatregelen waartoe is besloten zullen zijn gerealiseerd. De klachtenfunctionaris ontvangt bovengenoemde mededeling van de zorgaanbieder eveneens.

Artikel 12.

Indien het vereiste zorgvuldige onderzoek van een klacht daartoe naar het oordeel van de zorgaanbieder nodig is, kan de zorgaanbieder de in artikel 12 genoemde termijn met ten hoogste vier weken verlengen. De

zorgaanbieder doet daarvan voor het verstrijken van de termijn schriftelijk mededeling aan klager en de klachtenfunctionaris.

Dit Reglement Klachtafhandeling Fysiotherapie is overeengekomen tussen het KNGF en Zorgbelang Nederland op 15 december 2016.

BIG-registratienummers therapeuten

Robin Persijn: 59908555704

Marije Rekers – Weersink: 79915894404

Robert Jan Cordova: 89917535004

Hester ter Harmsel: 39915369804

Myrthe Hoogenraad: 59910622304

Geke Altena: 69920017604

Karliën Goosink: 59918734204

Annet Bouwknecht: 39044616004

Lisette Nanninga: 39921187804