

Algemene voorwaarden

Artikel 1. Toepasselijkheid

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle behandelovereenkomsten tussen SMC Oegstgeest en cliënt, voor zover door partijen daarvan niet schriftelijk en uitdrukkelijk wordt afgeweken.

Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op eventuele aanvullende overeenkomsten, behandelovereenkomsten en dienstverlening aan de cliënt. De gedrags- en beroepsregels van het Koninklijk Genootschap Fysiotherapie (KNGF) maken deel uit van de overeenkomst. De cliënt is ervan op de hoogte dat de behandelaar de door het Koninklijk Genootschap Fysiotherapie (KNGF) opgelegde gedragsregels bij de uitoefening van zijn praktijk dient te respecteren. De cliënt aanvaardt de gevolgen die hieruit kunnen voortvloeien. SMC Oegstgeest is gerechtigd, indien daartoe naar haar oordeel de noodzaak bestaat, de onderhavige algemene voorwaarden te wijzigen en/of aan te vullen.

Artikel 2. Totstandkoming behandelovereenkomst

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.

De behandelovereenkomst wordt aangegaan door dat de cliënt toestemt om over te gaan naar het intake / onderzoek en het opstellen van het behandelprogramma.

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.

Artikel 3. Privacy

De praktijk voldoet aan de wettelijke verplichtingen met betrekking tot geheimhoudingsplicht en persoonsregistratie richtlijnen. Tevens is uw privacy gewaarborgd met betrekking tot de wettelijke verplichtingen Bescherming Persoonsgegevens. Uw behandelaar houdt een registratie bij van uw medische en persoonlijke gegevens. Op deze registratie is de wet op de Persoonsgegevens

(AVG) 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 ons privacy reglement vastgelegd en kunt u vinden op onze website en in onze wachtkamer.

Artikel 4. Archivering

Tijdens de uitvoering van de behandelingen en/of dienstverlening gevormde dossier zal gedurende tenminste 15 jaar na beëindiging van haar behandelingen en/of dienstverlening en sluiting van het dossier bewaart worden.

De financiële gegevens worden tenminste gedurende 7 jaar bewaard.

Met het verstrijken van de in het eerste lid genoemde termijn, is SMC Oegstgeest gerechtigd om het dossier te vernietigen.

Op verzoek van de cliënt kan binnen de in het eerste lid genoemde termijn het dossier tegen vergoeding van de werkelijk te maken kosten worden gelicht uit het archief.

U heeft als cliënt recht op inzage en afschrift van de gegevens binnen redelijke termijn, tenzij het belang van derden hierdoor onevenredig wordt geschaad (art. 19 recht op inzage en afschrift).

Artikel 5. Intellectuele eigendomsrechten

Het is cliënt zonder voorafgaande schriftelijke toestemming niet toegestaan door of namens SMC Oegstgeest geproduceerde adviezen, contracten of andere voortbrengselen van de geest al dan niet met inschakeling van derden te verveelvoudigen, te openbaren en/of te exploiteren.

Artikel 6. Kwaliteit

De praktijk voldoet aan de wettelijke verplichtingen met betrekking tot kwaliteit. Alle Behandelaars binnen onze praktijk zijn geregistreerd in het Centraal Kwaliteitsregister van het Koninklijk Genootschap Fysiotherapie (KNGF) en in het BIG.-register. Binnen onze praktijk vindt er een doorlopend onafhankelijk kwaliteitsonderzoek naar onze geleverde zorg plaats, deze wordt uitgevoerd door Qualiview. Wanneer de behandeling beëindigd wordt, krijgt de cliënt (indien hij door toestemming voor heeft gegeven) per mail een uitnodiging om ons te beoordelen. Deze gegevens worden anoniem opgeslagen. Deze gegevens worden om de volgende redenen geïncventariseerd:

– Voor ons zelf; om op deze manier onze praktijk en zorg te verbeteren

– Voor de zorgverzekeraar; deze gebruikt uw beoordeling voor het afsluiten van nieuwe contracten met ons.

Artikel 7. Geheimhouding

De fysiotherapeut, praktijkassistente en waarnemer hebben het plicht tot zwijgen t.a.v. elke geheim, waarvan hij/zij weet, of redelijkerwijs moet vermoeden, dat hij/zij uit hoofde van zijn taak of beroep verplicht is te bewaren (art.16 zwijgplicht).

Artikel 8. Aansprakelijkheid

Indien u een jas of andere eigendommen in de wachtruimte en/of oefenruimte achterlaat, let dan op dat er geen waardevolle spullen in aanwezig zijn.

De praktijk is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor schade, verlies of diefstal van eigendommen in het gebouw of binnen de directe omgeving van dit gebouw.

SMC Oegstgeest is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat is uitgegaan van de door cliënt verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor de praktijk kenbaar hoorde te zijn.

SMC Oegstgeest is niet aansprakelijk voor uit een opschorting van behandelingen en/of dienstverlening voor de cliënt voortvloeiende schade, indien die opschorting het gevolg is van het verzuim van cliënt om tot tijdige betaling van de declaraties van de praktijk over te gaan.

Derden kunnen aan de inhoud van de verrichte behandelingen en/of dienstverlening geen rechten ontlenen. De cliënt vrijwaart SMC Oegstgeest tegen vorderingen van derden die stellen schade te hebben geleden door of verband houdende met door SMC Oegstgeest ten behoeve van de cliënt verrichte behandelingen en/of dienstverlening.

SMC Oegstgeest is niet aansprakelijk voor eventuele tekortkomingen van met betrekking tot de overeenkomst door derden verrichte behandelingen en/of dienstverlening.

Overigens is iedere aansprakelijkheid van SMC Oegstgeest voor schade die voortvloeit uit, of verband houdt met een toerekenbare tekortkoming of onrechtmatige daad, of die is gebaseerd op enige andere rechtsgrond, beperkt tot het door de beroeps-aansprakelijkheidsverzekeraar van SMC Oegstgeest te

dier zake uitgekeerde of uit te keren bedrag, vermeerderd met haar eigen risico onder die verzekering, tenzij er sprake is van opzet of grove schuld.

Beperkingen van aansprakelijkheid ten gunste van SMC Oegstgeest strekken ook ten gunste van werknemers en waarnemers van SMC Oegstgeest.

Alle aanspraken van cliënt vervallen twaalf maanden na het moment, waarop de betrokkene bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze vorderingsrechten of andere rechten of bevoegdheden.

Derden kunnen aan de inhoud van de verrichte behandelingen en/of dienstverlening geen rechten ontlenen. De cliënt vrijwaart SMC Oegstgeest tegen vorderingen van derden die stellen schade te hebben geleden door of verband houdende met door SMC Oegstgeest ten behoeve van de cliënt verrichte behandelingen en/of dienstverlening.

Artikel 9. De behandeling

Onze praktijk is toegankelijk met en zonder verwijzing van een (huis)arts of medisch specialist.

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.

Neem bij uw aanmelding of uw eerste afspraak in onze praktijk altijd uw geldig ID-bewijs mee en toon deze aan de secretaresse of therapeut.

Lees uw verzekeringspolis na betreffende het aantal behandelingen dat vergoed wordt door uw zorgverzekeraar.

Neem bij elke afspraak uw afsprakenkaartje mee, zodat hierop de afspraken vermeld kunnen worden om misverstanden te voorkomen.

Om het optimale effect uit de behandeling te kunnen halen, is het noodzakelijk dat de cliënt medewerking verleent en de behandelaar voorziet van alle informatie aangaande de (medische) achtergrond van de klachten.

Tijdens de behandeling is er ruimte voor al uw vragen, opmerkingen en veranderingen over uw klachten. Informeer ons over uw ongemakken die u thuis, op het werk of tijdens sporten ondervindt. Deze informatie geeft ons inzicht in uw aandoening / problemen. Zo kunnen wij u beter van dienst zijn.

Tracht de adviezen, ter ondersteuning van de gestelde behandeldoelen serieus te

nemen en op te volgen.

Wanneer u onze praktijk bezoekt kunt u direct plaats nemen in onze wachtkamer, u wordt daar door de therapeut opgehaald. U hoeft zich niet vooraf te melden.

Graag uw begrip als u even moet wachten, soms vraagt een behandeling meer tijd dan gepland, we proberen wachttijden te vermijden.

Indien de cliënt dat wenst, kan beëindiging van de behandeling te allen tijde geschieden. De behandelaar zal dan als het mogelijk is, advies geven en/of verwijzen naar een (huis)arts of andere hulpverlener.

Onze praktijk behandelt volgens de gedragsregels en richtlijnen van onze beroepsorganisatie, te noemen het KNGF.

Afspraken die niet kunnen worden nagekomen door de cliënt dienen uiterlijk 24 uur voor aanvang van de behandeling door hem/haar te worden afgezegd. Bij geen gehoor of buiten openingstijden kunt u ons antwoordapparaat inspreken of een mail sturen. Bij het niet afzeggen binnen de gestelde termijn, behoudt SMC Oegstgeest zich het recht om 100% van het bijbehorende tarief van de niet nagekomen afspraak bij de cliënt in rekening te brengen, wanneer in de voor de cliënt gereserveerde tijd geen andere cliënt word behandeld.

De door of vanwege Fysio- en manuele therapie afgezegde afspraken worden verzet naar een nader tussen partijen te bepalen datum en tijdstip. De cliënt kan in dit geval geen aanspraak maken op enigerlei vorm van vergoeding, korting of geleidelijke compensatie.

Let op: Wanneer u voor het eerst komt, wanneer de laatste behandeling langer dan drie maanden geleden is of wanneer u met een nieuwe klacht komt, zijn wij verplicht om voorafgaand aan de behandeling een screening en intake / onderzoek na screening uit te voeren (bij afwezigheid van verwijsbrief) en te declareren bij uw zorgverzekeraar. Indien u een verwijzing van uw arts heeft dan wordt er vooraf aan de behandeling een intake / onderzoek na verwijzing uitgevoerd en gedeclareerd naast de behandeling. Dit betekent dat uw zorgverzekeraar 2 behandelingen rekent voor uw eerste bezoek.

Aan het einde van het behandeltraject zal deze worden afgesloten door een eindrapportage naar de verwijzer, deze zal per mail (via een beveiligde internetverbinding) verzonden worden.

Voor een second opinion is het altijd mogelijk om een onafhankelijk advies in te

winnen bij een van de collega's binnen SMC Oegstgeest. Dit zal altijd in overleg gaan met de behandelend therapeut en cliënt.

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

Artikel 10. Betalingsvoorwaarden

De cliënt dient aan te geven waar hij/zij verzekerd is, bij welke verzekeraar en welk BSN nummer hij/zij heeft. De declaratie gaat, indien de cliënt aanvullend verzekerd is voor fysiotherapie rechtstreeks naar de zorgverzekeraar waar wij een contract mee hebben. In het geval wij geen contract met de desbetreffende zorgverzekeraar hebben gaat de rekening naar de cliënt. Indien de cliënt geen of niet voldoende aanvullende verzekering heeft en dus meer behandelingen heeft gehad dan door de verzekeraar wordt vergoed, krijgt de cliënt alsnog een factuur van de gemaakte kosten toegestuurd. Bij voorkeur doen wij dit per e-mail.

De cliënt blijft zelf verantwoordelijk voor de dekking van de geleverde therapie. De kosten van de behandeling van minderjarigen worden in rekening gebracht aan de wettelijke vertegenwoordigers.

SMC Oegstgeest berekent de bij haar cliënten in rekening te brengen tarieven voor behandeling, aan de hand van de met de zorgverzekering gemaakte contractuele afspraken omtrent het honorarium.

Indien de cliënt geen basis- of aanvullende verzekering heeft dan ontvangt deze van ons een factuur, de tarieven die worden gehanteerd staan beschreven op onze tarievenlijst. Deze kunt u vinden op onze website en in de wachtkamers.

Betaling voor de verleende diensten geschiedt binnen veertien dagen na factuurdatum. Indien u na het verstrijken van deze termijn nog de nota nog niet voldaan heeft ontvangt u een herinnering nota welke uiterlijk binnen 7 dagen na dagtekening betaald dient te zijn. In deze herinnering nota wordt u attent gemaakt op de administratiekosten die gerekend zullen worden als ook deze termijn verstreken is. Na het verstrijken van deze termijn treedt verzuim in en staat het SMC Oegstgeest vrij om zonder nadere ingebrekestelling incassomaatregelen te nemen. Naast de declaratie zullen ook administratiekosten in rekening worden gebracht a 24,50. Alle met de incasso van gedeclareerde bedragen gemoeide kosten, waarvan ook de buitengerechtelijke kosten, komen ten laste van de cliënt.

SMC Oegstgeest houdt zich het recht voor om zijn jaarlijks de tarieven te wijzigen.

Artikel 11. Klachten- en geschillenregeling

In het kader van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector heeft onze beroepsorganisatie, Koninklijk Nederlands Genootschap Fysiotherapie (KNGF), een klachtenregeling ingesteld. Heeft u klachten over de behandeling of de manier waarop uw fysiotherapeut met u omgaat dan is het goed om dat kenbaar te maken. Voor uzelf, voor andere cliënten en voor de kwaliteit van de fysiotherapie. Om te beginnen is het de moeite waard een gesprek aan te gaan met uw behandelend fysiotherapeut of contact op te nemen met het secretariaat van SMC Oegstgeest. Als u zich daar zekerder bij voelt, kunt u een bekende uit uw familie- of vriendenkring vragen hierbij aanwezig te zijn. Wij streven ernaar dit gesprek zo spoedig mogelijk te laten plaatsvinden. Onze doelstelling is de klacht goed helder te krijgen en samen met u tot een oplossing te komen naar ieders tevredenheid. Mogelijk is hiervoor een vervolgesprek noodzakelijk. Via het KNGF is het ook mogelijk een bemiddelingsgesprek aan te vragen. Levert een gesprek of een bemiddelingsgesprek niet het gewenste resultaat op, dan kunt u gebruik maken van een klachtenprocedure. SMC Oegstgeest neemt deel aan de klachtenregeling van het KNGF, die voldoet aan de wet klachtenregeling Cliëntenzorgsector. Er zijn drie instanties waar u met uw klacht terecht kunt:

De Klachtencommissie van het KNGF.

De Commissie van Toezicht van het KNGF.

Het Regionaal Tuchtcollege van de overheid.

Meer informatie

Mocht u meer willen weten over de mogelijkheden van een bemiddelingsgesprek? Of heeft u vragen over hoe en bij welke instantie een klacht het beste kan worden ingediend? Neem dan contact op met een van de onderstaande organisaties.

Ledenadvies KNGF Postbus 248, 3800 AE Amersfoort, tel: 4672929 of

www.defysiotherapeut.com

Landelijk Informatiepunt voor cliënten, Postbus 9101, 3506 GC Utrecht, tel 030-2661661.