

## Algemene voorwaarden:

### **HUISHOUDELIJK REGLEMENT**

Omdat er in de praktijk altijd meerdere cliënten tegelijk aanwezig zijn, zijn er door de praktijk huisregels opgezet met als doel om voor zowel de cliënten als de medewerkers een veilige en prettige omgeving te creëren en houden.

### **Regelingen:**

- Begrijp Je Lijf houdt zich aan de privacyregeling zoals vastgelegd in de modelregeling Fysiotherapeut -Patiënt, welke is overeengekomen tussen de Nederlandse Patiënten/Consumenten Federatie en het KNGF. Informatie kunt u vinden op de website.
- Cliënten geven toestemming voor versturen van DTF-brief naar de huisarts en/of verstrekken van gegevens met de huisarts tenzij anders is overeengekomen.
- Cliënten geven toestemming om uitgenodigd te worden voor een patiëntervaring enquête van Qualiview, zodat de zorgverlening geoptimaliseerd kan worden. Het invullen duurt slecht enkele minuten en wordt erg gewaardeerd. Alle data wordt anoniem verzameld. Uw gegevens zijn niet te herleiden en hebben dan ook geen invloed op het zorgtraject. Anoniem is dus echt anoniem; bij ons en bij uw behandelaar. Deelname is niet verplicht, maar uw ervaring is echt belangrijk voor ons. Want hoe meer mensen aan het onderzoek deelnemen, hoe betrouwbaarder de uitkomsten. En daar heeft u ook weer profijt van. Want uw medewerking geeft behandelaars handvatten om de zorg voor u te verbeteren. Voor meer informatie [https://www.qualizorg.nl/nld\\_nl/support/voor-patienten-en-clienten.html](https://www.qualizorg.nl/nld_nl/support/voor-patienten-en-clienten.html)
- Begrijp Je Lijf is een praktijk voor psychosomatische fysiotherapie. Voor meer informatie over de specialisatie psychosomatische fysiotherapie kijk u op <https://defysiotherapeut.com/kennisbank/psychosomatisch-fysiotherapeut> Gezien het karakter van dit specialisme betreft de intake 60 minuten in plaats van 30 minuten zoals bij de reguliere fysiotherapie. Deze extra tijd is een belangrijk onderdeel van het proces en wordt gebruikt om gehele context van uw klacht in kaart te brengen zodat een passende behandeling gekozen kan worden. Hiervoor worden 2 zittingen declareert.

### **Gedagsregels:**

- Cliënten dienen zich volgens de algemeen geldende (fatsoens-)normen en waarden te gedragen.
- De praktijk behoudt zich het recht voor om personen die aanstootgevend gedrag ventileren te verwijderen uit de praktijk.
- Daar de praktijk ook minder valide cliënten behandelt is het prijzenswaardig dat bij gebrek aan zitruimte deze personen met voorrang een zitplaats krijgen.
- 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.
- Wanneer u reeds een afspraak heeft, hoeft u zich niet te melden, u kunt in de wachtkamer plaatsnemen. Uw fysiotherapeut zal u dan op de afgesproken tijd ophalen.
- Als u tijdens het wachten lectuur leest wilt u dit dan terugleggen als u de wachtruimte verlaat.
- In geval van calamiteiten dient u de aanwijzingen van het personeel of de hiertoe bevoegde instantie (politie, brandweer) op te volgen.
- Wilt u bij parkeren van fiets of auto dit zodanig doen dat iedereen ongestoord zijn weg kan vervolgen
- In de gehele praktijk geldt een rookverbod.
- Huisdieren zijn in de praktijk niet toegestaan.

### **Betalingen:**

(voor patiënt dient steeds te worden gelezen "de patiënt of diens wettelijk vertegenwoordiger")

- De verantwoordelijkheid of u voldoende verzekerd bent voor fysiotherapie, oefentherapie en/of manuele therapie ligt bij uzelf. Tijdens de intake wordt hier naar gevraagd door uw fysiotherapeut.
- Het is door de zorgverzekeraars niet toegestaan om in 2 praktijken tegelijk behandeld te worden, ook niet als het bijv. om de combinatie fysiotherapie/ manuele therapie en Mensendieck gaat. U zult een nota krijgen voor de behandelingen die ik in een dergelijke situatie niet vergoed krijgen.

- De praktijk is genoodzaakt om de gereserveerde tijd voor een behandeling, die niet tenminste 24 uur van te voren is afgezegd, bij u in rekening te brengen. U kunt altijd (dus ook in het weekend) kunt u altijd een email sturen, een bericht inspreken op de voicemail of een whatsapp bericht sturen.
- Informatie over tarieven en betalingsvoorwaarden kunt op terugvinden op de website <https://www.begrijpelijk.nl/> of in de praktijk.
- Betaling moet binnen VEERTIEN DAGEN na factuurdatum geschieden en betalingen worden eerst in mindering gebracht op de oudste openstaande schuld.
- Na veertien dagen ontvangt client een aanmaning voor openstaande nota. Client krijgt dan opnieuw veertien dagen de tijd de nota te voldoen. Wanneer betaling niet vervolgens binnen VEERTIEN DAGEN daarna zal zijn ontvangen door de behandelaar, is de patiënt in verzuim zonder dat daarvoor een nadere ingebrekestelling zal zijn vereist en zal de behandelaar gerechtigd zijn om, zonder nadere aankondiging, over te gaan tot het treffen van na te melden incassomaatregelen.
- De behandelaar is gerechtigd om over het openstaande de wettelijke rente te vorderen vanaf de dag dat het verzuim zal zijn ingetreden tot de dag der algehele voldoening van het verschuldigde. Telkens na afloop van het jaar zal het bedrag, waarover rente wordt berekend, worden vermeerderd met de over het afgelopen jaar verschuldigde rente.
- Alle (buiten- en) gerechtelijke kosten, verband houdend met het incasseren van niet betaalde (gedeclearde) bedragen, komen ten laste van de patiënt. De buitengerechtelijke kosten bedragen tenminste 15% van het te vorderen bedrag inclusief rente, met een minimum van € 25,00, alles exclusief omzetbelasting.

#### **Aansprakelijkheid:**

- De praktijk is niet verantwoordelijk voor diefstal of verlies van eigendommen in het pand of buitenterrein (auto, fiets).
- De praktijk aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor persoonlijk letsel van patiënten, welke zich niet aan de instructies van de fysiotherapeut hebben gehouden.

#### **Bejegening:**

Voor de omgang met en het behandelen van de patiënt/cliënt zijn er ook een aantal richtlijnen opgesteld volgens welke de praktijk werkt:

- De werkwijze voor de behandeling wordt voorafgaand aan de behandeling uitgelegd. Hierbij zal worden aangegeven welke handelingen er verricht gaan worden. Als er bezwaren bestaan tegen de handelingen dient u dit onmiddellijk aan te geven.
- Indien er door bijv. geloofsovertuiging bepaalde handelingen en of vormen van behandelingen bezwaar bestaat dient de u dit bij de eerste afspraak kenbaar te maken, zodat de behandelende fysiotherapeut kan oordelen of de patiënt behandeld kan worden.
- Als een u er bezwaar tegen heeft om door een fysiotherapeut van een andere sekse behandeld te worden dient dit voor het eerste consult aangegeven te worden.
- De behandeling geschiedt over het algemeen in een afgescheiden ruimte waarin alleen de fysiotherapeut en u aanwezig zijn. Alleen bij fysiotherapeutische begeleiding in de oefenzaal en bij groepstherapie zullen er meerdere mensen in dezelfde ruimte aanwezig zijn.
- Als er derden (bijv. een stagiaire) bij de behandeling aanwezig zijn, zal vooraf toestemming aan u gevraagd worden.
- De fysiotherapeut en eventuele begeleiders dienen zich tegenover u respectvol te gedragen en informaliteit, die niet gewenst is, achterwege te laten.
- Als er situaties ontstaan die niet gewenst zijn zal in overleg met u en fysiotherapeut een andere fysiotherapeut ingezet worden of de behandeling beëindigd worden.
- Besproken onderwerpen met u blijven vertrouwelijk en zullen niet met derden besproken worden.
- 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.

#### **Klachtenregeling:**

Door de invoering van de wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (WKKGZ) zijn alle zorgaanbieders – dus ook fysiotherapeuten – verplicht tot een klachtenregeling en aansluiting bij een onafhankelijke geschillencommissie.

Hier kunt u meer informatie vinden <https://defysiotherapeut.com/kennisbank/klachtenregeling.nl>