

# Patiënten- folder



Welkom in onze praktijk PMC Halderberge. U heeft zich bij ons aangemeld voor een behandeling fysiotherapie of voor een van de gespecialiseerde vormen van fysiotherapie. Deze folder is bedoeld om u te informeren omtrent onze werkwijze en een aantal, misschien voor u soms vanzelfsprekende, aspecten rondom onze organisatie, de behandeling en gangbare procedures, zoals de huisregels, privacyreglement (verwerking persoonsgegevens), bejegening, identificatieplicht, klachtenregeling, tarieven en betalingsvoorwaarden. Kortom, wat kunt u van ons verwachten en wat verwachten wij van u. Al deze zaken kunt u ook nalezen op onze website: [www.pmc-halderberge.nl](http://www.pmc-halderberge.nl)

In onze praktijk wordt gewerkt volgens de richtlijnen van het KNGF (Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie). Al onze collega's nemen deel aan het Centraal Kwaliteitsregister Fysiotherapie van het KNGF en hebben zich verplicht nascholing te volgen en zijn tevens BIG geregistreerd.

## **Behandelproces**

Het behandelproces bestaat uit een aantal elementen: De aanmelding, registratie van uw persoonsgegevens, identificatie, screening (indien u niet bij de huisarts bent geweest), het fysiotherapeutisch onderzoek, de conclusie/fysiotherapeutische diagnose, opstellen behandelplan, de behandelingen, evaluatie en een eindverslag.

Verwijzingen of andere aanvullende informatie worden gescand en aan uw dossier toegevoegd. De fysiotherapeut zal de conclusie en het behandelplan met u bespreken. U heeft recht op inzage van uw dossier.

## **Verplicht gebruik BSN in de zorg**

Vanaf 1 juni 2009, zijn wij, net als alle andere zorgaanbieders verplicht te werken met het burgerservicenummer (BSN) conform de Wet gebruik burgerservicenummer in de zorg (Wbsn-z). Dit betekent dat wij u bij een eerste bezoek zullen vragen om een geldig identiteitsbewijs mee te nemen zoals een paspoort, geldig Nederlandse identiteitskaart, geldig Nederlands rijbewijs of een geldig vreemdelingendocument.

## Huisregels

Omdat er in de praktijk altijd meerdere patiënten tegelijk aanwezig zijn, zijn er door de praktijk huisregels opgezet om ongelukken, incidenten en verwarring te voorkomen. Met als doel om voor zowel de patiënten, bezoekers als de medewerkers een veilige en prettige omgeving te creëren en houden.

Patiënten dienen zich volgens de algemeen geldende (fatsoens-)normen en waarden te gedragen. De praktijk behoudt zich het recht voor om personen, die aanstootgevend gedrag vertonen, te verwijderen uit de praktijk. Daar de praktijk ook minder valide patiënten 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, denkt u dan om waardevolle spullen die hierin aanwezig zijn. **De praktijk is niet verantwoordelijk voor diefstal of verlies van eigendommen in het pand of buitenterrein (auto, fiets).**

Wilt u bij parkeren van fiets of auto dit zodanig doen dat iedereen ongestoord zijn weg kan vervolgen. Als u tijdens het wachten lectuur leest wilt u dit dan terugleggen als u de wachtruimte verlaat. In de gehele praktijk geldt een **rookverbod**. Huisdieren zijn in de praktijk niet toegestaan.

Ingeval van calamiteiten dient u de aanwijzingen van het personeel of de hiertoe bevoegde instantie (brandweer, politie) op te volgen. Er zal dan een ontruimingssignaal klinken. Bij afwezigheid door bijvoorbeeld vakantie of ziekte van de behandelend fysiotherapeut wordt de behandeling in overleg met de cliënt overgenomen door een bevoegd fysiotherapeut. Beide entrees hebben camerabewaking. Er is een alarm-installatie aanwezig. Bij ontvreemding, diefstal of inbraak, kunnen de camerabeelden worden gebruikt door daarvoor bevoegde instanties.

## Bejegening

Voor de omgang met en het behandelen van de patiënt zijn er ook een aantal richtlijnen opgesteld volgens welke de praktijk werkt. De werkwijze voor de behandeling van de patiënt 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 patiënt dit onmiddellijk aan te geven. Indien er door bijv. geloofsovertuiging bepaalde handelingen en of vormen van behandelingen bezwaar bestaat, dient de patiënt dit bij de eerste afspraak kenbaar te maken zodat de behandelende fysiotherapeut kan oordelen of de cliënt behandeld kan worden. Als een patiënt

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 patiënt aanwezig zijn. Alleen bij groepstherapie zullen meerdere mensen in dezelfde ruimte aanwezig zijn. Als er derden (bijv. een stagiaire) bij de behandeling aanwezig zijn, zal vooraf toestemming aan de patiënt gevraagd worden. De fysiotherapeut, en eventuele begeleiders, dienen zich tegenover de patiënt respectvol te gedragen en informaliteit, die niet gewenst is, achterwege te laten. Als er situaties ontstaan die niet gewenst zijn, zal in overleg met patiënt en fysiotherapeut een andere fysiotherapeut ingezet of de behandeling beëindigd worden.

Besproken onderwerpen met de patiënt blijven vertrouwelijk en zullen niet met derden besproken worden. Indien u van mening bent dat de praktijk niet op de juiste manier met u omgaat, kunt u dit via de geldende klachtenregeling binnen de praktijk, kenbaar maken.

## Klachtenregeling

Natuurlijk doet u en uw behandelend fysiotherapeut er alles aan om de behandeling en het contact zo vlot en prettig mogelijk te laten verlopen. Toch kan het zijn dat u een klacht heeft over de behandeling van uw fysiotherapeut. Het is goed om uw klacht kenbaar te maken. Dit kan middels een gesprek met uw behandelend fysiotherapeut, de praktijkhouder of afhankelijk van de ernst van de klacht via een procedure bij de Klachtencommissie, de Commissie van Toezicht of het Regionaal Tuchtcollege. Als praktijk zijn wij aangesloten bij deze klachtenregeling van het KNGF. De praktijk stelt zich op het standpunt dat zij de zienswijze van de klachtencommissie zullen volgen en het geschil in overeenstemming met de uitspraak op zullen lossen. De folder "Een klacht over uw fysiotherapeut" van het KNGF is bij ons verkrijgbaar. Hierop staan bovenbeschreven procedures uitgebreid beschreven inclusief de adressen van de betreffende instanties.

## Privacyreglement

Op 1 september 2001 is de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) in werking getreden.

Voor wat betreft de relatie fysiotherapeut-patiënt is deze concretere invulling voor een groot deel al te vinden in de Wet op de Geneeskundige Behandelingsovereenkomst (WGBO).

1. De verwerking van patiëntgegevens gebeurt slechts voor de beroepsuitoefening als fysiotherapeut, evenals voor het

berekenen, vastleggen en innen van de vergoeding voor de behandeling, waaronder het uitbesteden aan derden van vorderingen, het behandelen van geschillen, het laten uitvoeren van accountantscontrole en het verrichten van wetenschappelijk of statistisch onderzoek.

2. De verwerking van persoonsgegevens bevat geen andere gegevens dan naam, titulatuur, geslacht, geboortedatum, adres, telefoonnummer of andere communicatiegegevens, bank- en girorekening van de betrokken patiënten een administratienummer; bij minderjarige patiënten: gegevens van ouders, verzorgers, etc eventueel gegevens van familieleden of anderen, die worden ingelicht over de gezondheidstoestand van de patiënt (dit kan overigens alleen met toestemming van de patiënt); gegevens over de gezondheidstoestand van de patiënt, en bij erfelijke aandoeningen, zijn of haar familieleden; gegevens over de gevolgdte en te volgen behandeling, alsmede de verstrekte medicamenten of voorzieningen; gegevens over het berekenen, vastleggen en innen van vergoedingen; gegevens over de verzekering; andere gegevens noodzakelijk met het oog op de beroepsuitoefening.
3. De persoonsgegevens worden slechts verstrekt aan degene die rechtstreeks betrokken is bij de uitvoering van de behandeling van de patiënt (voor zover noodzakelijk); degene die optreedt als vervanger van de verantwoordelijke (voor zover noodzakelijk); zorgverzekeraars, voor zover noodzakelijk met het oog op verplichtingen uit de verzekeringsovereenkomst; onderzoekers als bedoeld in artikel 7.458 BW (WGBO); derden die belast zij met het innen van vorderingen, voor zover de verstrekking daarvoor noodzakelijk is en geen medische gegevens bevat.
4. De persoonsgegevens moeten worden verwijderd nadat de wettelijke bewaartermijn is verstreken. Op basis van de WGBO is deze termijn 15 jaar.

## Tarieven en betalingswijze

Uiteraard wilt u weten of en in hoeverre uw behandeling fysiotherapie vergoed wordt door uw zorgverzekeraar. Dit is afhankelijk van de verzekeringspolis en de aanvullende verzekering die u met uw zorgverzekeraar heeft afgesloten. Wij hebben met vrijwel alle zorgverzekeraars in Nederland een overeenkomst afgesloten om direct bij uw zorgverzekeraar te kunnen declareren.

Wij kunnen online checken in hoeverre u verzekerd bent voor een fysiotherapie behandeling. U blijft echter te allen tijden zelf verantwoordelijk voor de betaling van de door ons geleverde diensten. Indien u niet aanvullend verzekerd bent voor fysiotherapie ontvangt u van ons maandelijks een factuur.

## Betalingsvoorwaarden

De cliënt is onder alle omstandigheden verantwoordelijk voor de volledige betaling van de aan cliënt of namens cliënt verleende diensten. De factuur dient door de cliënt betaald te worden, tenzij contractueel andere afspraken zijn gemaakt met desbetreffende zorgverzekeraar. Indien u aanvullend verzekerd bent voor fysiotherapie en wij een contract met uw zorgverzekeraar hebben, wordt uw behandeling direct bij uw zorgverzekeraar gedeclareerd.

De factuur van de fysiotherapeut dient binnen dertig dagen na factuurdatum te worden voldaan. Blijft betaling binnen de voornoemde termijn uit, dan verkeert de patiënt in verzuim met ingang van de eenendertigste dag na factuurdatum. Zodra de cliënt in verzuim verkeert, is de fysiotherapeut gerechtigd over de verschuldigde hoofdsom of 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. Indien de cliënt in verzuim verkeert, is de fysiotherapeut gerechtigd incassomaatregelen te treffen, dan wel derden daarmee te belasten. Alle met de incasso van gedeclareerde bedragen gemoeide kosten komen voor rekening van de cliënt.

**Afspraken dienen minimaal 24 uur van tevoren geannuleerd te worden, anders zijn wij genoodzaakt deze behandeling bij u in rekening te brengen.**

## Particuliere rekeningen 2014

Omschrijving	Euro
Zitting fysiotherapie in praktijk	29,00
Zitting fysiotherapie aan huis	42,60
Zitting fysiotherapie in inrichting waar patiënt verblijft	34,90
Consult fysiotherapeutisch onderzoek	53,60
Lange zitting (voor patienten met complexe en/of meervoudige zorgvragen)	42,30
Screening bij directe toegankelijkheid	13,60
Screening bij directe toegankelijkheid aan huis	27,20
Intake en onderzoek na screening	29,00
Intake en onderzoek na screening aan huis	29,00
Intake en onderzoek na verwijzing arts	39,30
Intake en onderzoek na verwijzing arts aan huis	52,90
Zitting acupunctuur	32,90
Zitting kinderfysiotherapie in praktijk	43,30
Zitting kinderfysiotherapie aan huis	57,00
Instructie-overleg met ouder/verzorger van kind	29,00
Extra kindertherapeutisch rapport	39,30
Zitting psychosomatische fysiotherapie	36,50
Zitting manuele therapie in praktijk	43,30
Zitting manuele therapie aan huis	57,00



**Paramedisch Centrum Halderberge**

Bosshendijk 165b | 4731 DD Oudenbosch

(0165) 313 166

[www.pmc-halderberge.nl](http://www.pmc-halderberge.nl)

[info@pmc-halderberge.nl](mailto:info@pmc-halderberge.nl)