Fysio Physique
Voorwaarden en huisregels fysiotherapie patiënten

Patiënt worden
Bij je aanmelding vragen we naar je **identiteitsbewijs**, je NAW- en verzekeringsgegevens en, indien van toepassing, de verwijsbrief. Sinds 2006 is de fysiotherapeut direct toegankelijk. Dit betekent dat een verwijzing van een huisarts of specialist niet noodzakelijk is. Wel als het een chronische indicatie of een behandeling aan huis is.
Bij de **afspraakbevestiging** via de mail ontvang je een **aantal vragenlijsten**. Het zou fijn zijn als je deze **vooraf aan de behandeling** hebt ingevuld. Heb je deze niet ontvangen, controleer je spam.
Tijdens de eerste afspraak vraagt de fysiotherapeut je enkele persoonsgegevens om een behandeldossier aan te kunnen maken. Vervolgens wordt je **gezondheidsprobleem** besproken en volgt er meestal een **lichamelijk onderzoek**.
Naar aanleiding van de **resultaten** uit het onderzoek zal een **behandelplan** opgesteld worden. Dit **behandelplan** omvat de **therapievorm** en het **aantal te verwachten behandelingen**. Dit wordt met je **besproken vóór** we met de **behandeling starten**. Bij de tweede afspraak (soms direct aansluitend wanneer nodig) beginnen we met de behandeling van je klacht. **Als dit gelijk met de intake gebeurd kost dit 2 behandelingen, namelijk de intake en een behandeling**.

Afspraak afzeggen
Afspraken die niet nagekomen kunnen worden, dienen 24 uur voor de afgesproken tijd afgemeld te worden. Wanneer U dit niet voor 24uur doet zijn wij genoodzaakt om de gehele behandeling te declareren. Dus meld u altijd minimaal 24 uur van tevoren af. Dit kunt u doen via het patientenportaal, de MijnZorgApp, door ons te mailen, door te bellen of door de voicemail in te spreken. Voor locatie Huissen en Rheden kunt u bellen naar; 026-4955103 of mailen naar fysio@physique.nl.

Bereikbaarheid
Voor onze openingstijden kun u kijken op https://fysiophysique.nl/vestigingen/
Tijdens de openingstijden zijn wij telefonisch bereikbaar. Voor locaties Huissen en Rheden kunt u bellen op nummer 026 – 49 55 103. Voor locaties Arnhem, Elst en Renkum kunt u bellen naar 026-3700243. Buiten deze uren kunt u inspreken op onze voicemail of mailen naar fysio@physique.nl.

Vergoedingen
Wij hebben contracten met alle zorgverzekeraars. Als u aanvullend verzekerd bent voor fysiotherapie dienen wij deze behandelingen direct in bij de zorgverzekeraar. Voor de tarieven van de behandelingen of hoeveel behandelingen u heeft verwijzen wij u door naar uw zorgverzekeraar.
Fysiotherapie wordt niet altijd vergoed. Dit ligt aan de klacht (chronisch of niet chronisch) en of u een aanvullende verzekering heeft. Lees dan goed je polis door of neem contact op met je verzekeraar. Je bent **zelf verantwoordelijk** voor het bijhouden van het aantal behandelingen die je nog **vergoed krijgt**. De verzekeraar vergoedt alleen medisch noodzakelijke zorg. Dit betekent dat als jouw behandeldoelen bereikt zijn, er geen sprake meer is van medisch noodzakelijk zorg en het behandeltraject wordt afgesloten. Indien u niet of onvoldoende verzekerd bent krijgt u via infomedics de factuur toegestuurd. Bij vragen over je nota neem bij voorkeur contact op met Infomedics via www.infomedics.nl of telefonisch via: 036 – 20 31 900.
Voor klachten die onder de chronische Borst lijst vallen en een chronische code krijgen komen de eerste 20 behandelingen uit uw aanvullend pakket. Pas vanaf de 21e behandeling worden deze vanuit het basispakket vergoed (let op voor het eigen risico).
In de ontvangstruimte hangt een lijst met tarieven die worden gehanteerd in de praktijk. Deze staan ook op onze website https://fysiophysique.nl/tarieven/. Voor het niet op tijd betalen van de facturen worden administratiekosten in rekening gebracht via infomedics.
Je kunt eventueel na de behandeling een trainingsabonnement afsluiten om op niveau te blijven.

Kwaliteit

Onze fysiotherapeuten staan geregistreerd in het algemeen register van het Keurmerk Fysiotherapie. Daarnaast staan zij ingeschreven in het register van de erkende beroepsverenigingen van hun specialisatie. Meer informatie kunt u vinden op onze website: www.fysiophysique.nl.

Privacy

- De praktijk beschikt over afgesloten behandelruimtes waardoor je privacy is gewaarborgd.
- Om je behandeling zo goed mogelijk uit te kunnen voeren houdt je behandelend fysiotherapeut een registratie bij van je medische- en administratieve gegevens. Op deze registratie is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van toepassing.
- Voor meer informatie over de AVG Privacy regelgeving verwijzen wij jullie naar de website van de rijksoverheid: https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/privacy-en-persoonsgegevens/privacyregels-beschermen-persoonsgegevens

Klachten

De praktijk beschikt over een klachtenprocedure. De "klachtenregeling en geschillencommissie fysiotherapie". (Wkkgz). Bij een klacht, bespreek deze eerst met je fysiotherapeut. Kom je hier samen niet uit, dan kun je schriftelijk/via de mail een klacht indienen. De kwaliteitsmanager neemt dan contact met je op om je klacht te bespreken.
Andere wetten die gelden voor ons zijn :wet op de beroepen in de individuele gezondheidszorg (Wet BIG) en de wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO) : kijk voor meer informatie op www.keurmerkklachtenregeling.nl.

Huisregels

- Je houdt je aan de algemeen geldende normen en waarden. Bij aanstootgevend gedrag houden wij ons het recht voor om je te (laten) verwijderen.
- We verzoeken je om in de wachtkamer en behandelkamers je mobiele telefoon op stil te zetten of uit te doen.
- Deelname aan activiteiten in de praktijk is op eigen risico.
- Wij zijn niet verantwoordelijk voor jouw eigendommen. Niet binnen en buiten de praktijk.
- Persoonlijke hygiëne van cliënt en therapeut is een vanzelfsprekendheid.
- Lectuur in de wachtruimte is eigendom van de praktijk en mag niet worden meegenomen.
- Draag schone (sport-)kleding en (sport-)schoenen in de oefenzaal.
- Indien reanimatie nodig is, zijn we dat in alle gevallen verplicht te doen tenzij je een niet-reanimatie verklaring zichtbaar op je lichaam draagt. Deze kun je aanvragen bij de Nederlandse Hartstichting (www.hartstichting.nl) of de Nederlandse Vereniging voor een vrijwillig levenseinde (www.nvve.nl)

Informatievoorziening

We werken nauw samen met huisartsen en/of eventuele andere verwijzers (bijv. specialisten). Zonder uw toestemming mogen we echter geen informatie uitwisselen of een rapportage sturen. Wij vragen u daarom tijdens de intake of u akkoord gaat met deze informatie-uitwisseling. Tevens vragen wij u of we uw gegevens mogen gebruiken voor geanonimiseerd onderzoek en audits. Dit wordt in uw dossier verwerkt. Uw gegevens kunnen dan gebruikt worden voor verbetering van de kwaliteit van de praktijk en voor wetenschappelijk onderzoek. Indien u bezwaar heeft tegen het gebruik van uw data dan kunt u dit aangeven aan uw fysiotherapeut. Uw medische gegevens zullen niet aan andere partijen doorgegeven worden, tenzij u hiervoor zelf akkoord geeft middels een geschreven machtiging.

Als u bij ons in behandeling komt gaat u akkoord met:

- **de informatie- uitwisseling met de huisarts en/of verwijzer wanneer dit nodig is,**
- **geanonimiseerd gegevensuitwisseling voor verbetering van de kwaliteit van de praktijk**
- **voor wetenschappelijk onderzoek**
- **voor het gebruiken van uw mailadres uitsluitend voor mails die worden verzonden door de praktijk.**
- **Dat u onze afmeldprocedure, klachtenprocedure, onze huisregels en het kopje vergoedingen heeft doorgelezen en begrepen.**

Indien u bezwaar heeft kunt u dit aangeven bij uw therapeut.

In de MijnZorgApp kunt u op bovenstaande voorwaarden akkoord geven.