

# Praktijkreglement

U kunt hier het praktijkreglement inzien. Dit praktijkreglement is van toepassing op alle locaties van Pieter Mies Fysiotherapie.

## Aanmelden

U kunt zich telefonisch, per mail of persoonlijk in de praktijk aanmelden voor fysiotherapeutische behandeling. Bij aanmelding wordt er gevraagd naar uw NAW gegevens, BSN nummer, uw verzekering, legitimatiebewijs en (indien van toepassing) de verwijfsbrief. Het is van belang dat u duidelijk aangeeft om welke klacht het gaat en of u behandeld wilt worden door een gespecialiseerd fysiotherapeut.

## Directe Toegang Fysiotherapie (DTF)

Vanaf 2006 is de fysiotherapeut direct toegankelijk voor een screening en aanvullend beleid, hetgeen betekent dat een verwijzing van een huisarts of specialist niet altijd noodzakelijk is. Om in aanmerking te komen voor een chronische machtiging is wel een verwijzing nodig. Uw therapeut kan u vertellen of u hiervoor in aanmerking komt.

Indien u een huisarts bezocht heeft en deze u mondeling doorverwezen heeft naar de fysiotherapeut, dan willen wij u vragen toch een schriftelijke verwijzing te regelen. Dit voorkomt dat u extra kosten voor een screening maakt.

## Wat kunt u verwachten van uw eerste afspraak?

Tijdens de eerste afspraak zullen uw klachten besproken worden en zal er een lichamenlijk onderzoek gedaan worden. Het gesprek en onderzoek samen zullen ongeveer 30 minuten in beslag nemen. Naar aanleiding van de resultaten uit het onderzoek zal een behandelplan opgesteld worden. Dit behandelplan zal de therapievorm en het aantal behandelingen omvatten en zal met u worden besproken.

## Wie betaalt de fysiotherapie?

De behandeling kan geheel of gedeeltelijk vergoed worden door uw zorgverzekeraar, maar alleen als u hiervoor verzekerd bent. U kunt dit zelf nagaan in uw polis. (zie ook <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/zorgverzekering/vraag-en-antwoord/wat-zit-er-in-het-basispakket-van-de-zorgverzekering>). U blijft altijd zelf verantwoordelijk voor het betalen van uw rekening, ook als u verzekerd bent. Als bij de aanvang van uw behandeling niet bekend is hoe u verzekerd bent, of als bekend is dat u niet verzekerd bent, zullen wij de kosten van de behandeling bij u in rekening brengen.

## Hygiëne

Wij doen er alles aan om u in een schone praktijk te behandelen. Wij vinden het dan ook vanzelfsprekend dat u ook zorgt voor een goede persoonlijke hygiëne. Zo vragen wij aan iedere patiënt zijn/haar eigen **handdoek** mee te nemen naar de behandeling en in de oefenzaal gepast binnenschoeisel te gebruiken.

## **Legitimatieplicht**

Wij zijn verplicht om uw legitimatie te controleren. Daarom verzoeken wij u om bij de eerste afspraak een geldig legitimatiebewijs mee te nemen.

## **Behandeltijd**

De fysiotherapiebehandeling bestaat uit meer dan alleen de tijd dat u direct contact hebt met uw therapeut. De therapeut moet alle gegevens registreren in uw persoonlijk dossier, overleggen met huisarts of andere zorgverleners en uw vragen via telefoon of e-mail beantwoorden. Deze zogenaamde indirecte tijd maakt deel uit de totale behandeltijd, ongeacht of u daar zelf bij aanwezig bent of niet.

## **Kwaliteit Fysiotherapie**

Voordat een fysiotherapeut zelfstandig patiënten mag behandelen, moet hij of zij ingeschreven staan in het BIG-register (Wet op de Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg). Het BIG-register geeft duidelijkheid over de bevoegdheid van uw fysiotherapeut. Door de beroepsorganisatie Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie (KNGF) wordt een actief beleid gevoerd om de kwaliteit van fysiotherapie verder te verhogen. Om de kwaliteit van fysiotherapie nog verder te stimuleren zijn er kwaliteitskeurmerken in het leven geroepen: het Centraal Kwaliteitsregister Fysiotherapie (CKR) en het Keurmerk. Deze registers tonen aan dat de fysiotherapeut voldoet aan de kwaliteitseisen voor behandeling, beschikt over voldoende praktijkervaring, (bij)scholing en vak overleg en werkt volgens de KNGF-richtlijnen. Bij Pieter Mies Fysiotherapie zijn alle fysiotherapeuten ingeschreven bij het BIG-register en bij het CKR of Keurmerk. Al onze fysiotherapeuten spelen zoveel mogelijk in op actuele ontwikkelingen en leveren een actieve bijdrage aan kwaliteitsontwikkeling. Wij behandelen volgens de Wet inzake Geneeskundige Behandelovereenkomst (WGBO)

<https://pietermies.nl/wet-op-de-geneeskundige-behandelovereenkomst/>

## **Bescherming persoonsgegevens**

De beroepsgroep fysiotherapie is gebonden aan de medische geheimhoudingsplicht. Alléén in de volgende gevallen kunnen uw medische gegevens naar derden worden overgebracht:

- Bij afsluiting van de behandeling wordt een kort verslag naar de huisarts gestuurd via een beveiligd e-mailsysteem of via de post. De huisarts wordt beschouwd als centraal contactpersoon omtrent uw medische informatie. Dit wordt altijd vooraf met u besproken. U mag het verslag natuurlijk altijd inzien als u wilt;
- Als daarom door derden wordt verzocht, maar ook dan alleen na uw uitdrukkelijke en voorafgaande toestemming
- Als de therapeut het nodig vindt om ook tussendoor nog met uw arts of andere betrokkenen te overleggen, gebeurt dit altijd pas na overleg met u.

De dossiervorming is gebonden aan regels. Dit is in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), die een goede waarborg vormt voor bescherming van uw persoonsgegevens. Ons privacy statement kunt u vinden op onze website:

<https://pietermies.nl/privacy/>

## Behandelovereenkomst

Bij een fysiotherapeutisch traject start de behandeling met een intake en onderzoek. Indien duidelijk wordt waar de problemen liggen en aan welke behandeldoelen u wilt gaan werken wordt een behandelovereenkomst opgesteld. In deze overeenkomst staat beschreven:

- De behandeldoelen
- Op welke wijze aan de behandeldoelen wordt gewerkt
- Op welk termijn de behandeling wordt geëvalueerd.

Pas als u akkoord bent met dit plan wordt met de behandeling gestart.

*De behandelovereenkomst is uw therapieplan, u bepaalt aan welke doelen gewerkt gaat worden!*

## Klachtenregeling

Waarom?

U mag er van uitgaan dat al onze medewerkers hun vak zo goed mogelijk uitoefenen. Heeft u toch klachten over uw behandeling of de manier waarop uw therapeut of een van onze medewerkers met u omgaat, dan is het goed om dit aan ons kenbaar te maken. Dit geldt ook voor klachten die u heeft over onze organisatie of klachten van niet medische aard over onze therapeuten. Dit is goed voor uzelf, voor andere patiënten en voor de kwaliteit van de fysiotherapie en onze organisatie.

## Wat te doen?

Om te beginnen is het de moeite waard om een gesprek aan te gaan met de betrokken therapeut/medewerker of contact op te nemen met de leidinggevende van de betrokken therapeut/medewerker. Ziet u daar tegen op dan kunt u natuurlijk ook de klacht schriftelijk indienen bij het management van Pieter Mies Fysiotherapie.

U kunt het Klachtenformulier opvragen via E-mail [info@pietermies.nl](mailto:info@pietermies.nl) of via de telefoon 076-5413126. In dit Klachtenformulier staat precies uitgelegd wat u kunt doen als u de klacht schriftelijk wilt indienen. Uw klacht zal door de klachtenfunctionaris in behandeling genomen worden. U ontvangt uiterlijk 5 werkdagen na verzending bericht van Pieter Mies Fysiotherapie wie uw klacht zal gaan behandelen. Mocht u niet tevreden zijn over de afhandeling van de klacht door Pieter Mies Fysiotherapie kunt u vervolgens nog een beroep doen op een onafhankelijke commissies. Ook dat staat beschreven in het Klachtenformulier.

Klacht indienen in 4 stappen:

1. Bespreekbaar maken met betreffende therapeut/medewerker.

Als dat niet voldoende antwoord geeft:

2. Klachtenformulier opvragen via [info@pietermies.nl](mailto:info@pietermies.nl) of telefonisch via 076-5413126
3. Klacht schriftelijk indienen bij de klachtenfunctionaris van Pieter Mies Fysiotherapie.

Als dat niet voldoende antwoord geeft:

4. Klacht indienen bij onafhankelijke instantie.

Voor fysiotherapie bij de klachtenregeling van het KNGF.

*Wij zien klachten als een kans om onze zorg te verbeteren. Laat het ons weten als iets niet goed gaat.*

### **Betalingsvoorwaarden**

- Het praktijkreglement, de klachtenregeling en de betalingsvoorwaarden maken deel uit van de behandelovereenkomst die met u of uw wettelijke vertegenwoordiger is afgesloten en op grond waarvan uw behandeling plaatsvindt.
- Als u niet kunt verschijnen op een door u gemaakte afspraak kunt u deze uiterlijk 24 uur voor de behandeling afzeggen bij ons. Als u dit niet op tijd doet, kunnen wij u een verzuimtarief in rekening brengen als in de gereserveerde tijd geen andere patiënt behandeld kan worden. U kunt de hoogte van het dit bedrag vinden in onze tarievenlijst. Deze kosten worden niet vergoed door uw verzekeraar en komen dus voor uw rekening.
- Alle declaraties voor geleverde diensten en producten moeten binnen 14 dagen na factuurdatum worden voldaan. Als ons een machtiging tot automatische incasso is verleend, zullen wij daarvan omstreeks de 5de dag na factuurdatum gebruik van maken.
- Als u onze declaraties niet op tijd betaalt, kunnen wij over de nog verschuldigde hoofdsom de wettelijke rente in rekening te brengen.
- Wij zijn daarnaast gerechtigd om incassomaatregelen te treffen, dan wel derden daarmee te belasten. De daarmee redelijkerwijs gemoeide kosten komen voor uw rekening en bedragen minimaal 15% van het te incasseren bedrag, vermeerderd met de wettelijke rente, dan wel ten minste € 48,- als de incassokosten lager zijn (alles inclusief BTW).

### **Aansprakelijkheid**

Pieter Mies Fysiotherapie is niet aansprakelijk voor diefstal en/of zoekraken van kledingstukken, elektronica, telefoons of andere zaken.