

Algemene voorwaarden Van der Knaap & Postmus Fysiotherapeuten

Artikel 1. Praktijkinformatie

Van der Knaap & Postmus is een fysiotherapiepraktijk in Assen met drie locaties:

- Locatie gezondheidsplein Marturia
Thorbeckelaan 201, 9402 DA Assen
- Locatie Messchenstaete
Hoekbree 3, 9403 GR Assen
- Locatie Noorderpark
Molenstraat 262F, 9402 JW Assen

Overige contactgegevens zijn:

- Telefoonnummer: 0592-354151
- Whatsapp: 06-39745401
- E-mail: info@fysiovanderknaappostmus.nl
- Website: www.fysiovanderknaappostmus.nl

Artikel 2. Kwaliteit

De praktijk voldoet aan alle wettelijke verplichting met betrekking tot kwaliteit. Alle behandelaar zijn geregistreerd in het Kwaliteitsregister Stichting Keurmerk Fysiotherapie en in het BIG-register.

De praktijk heeft met alle zorgverzekeraars contracten.

Binnen onze praktijk vindt er doorlopend onafhankelijk kwaliteitsonderzoek naar onze geleverde zorg plaats. Dit wordt uitgevoerd door ZorgDNA. Deze verstuurd per mail, indien toestemming is gegeven, een uitnodiging om ons via een enquête te beoordelen. Deze gegevens worden anoniem opgeslagen en worden om de volgende redenen geïnventariseerd:

- Voor onszelf, zodat wij de zorg binnen onze praktijk continu kunnen blijven verbeteren
- Voor de zorgverzekeraar, deze gebruikt uw beoordeling voor het afsluiten van nieuwe contracten met ons.

Artikel 3. Landelijke Database Fysiotherapie (LDF) en Landelijke database kwaliteit (LDK)

U kunt, via uw fysiotherapeut, toestemming geven voor het gebruik en opname van enkele behandelgegevens in de Landelijke Database Fysiotherapie (LDF) en in het Landelijke database kwaliteit (LDK). De gegevens die van belang zijn voor het onderzoek worden geanonimiseerd doorgegeven. Uw privacy blijft hiermee gewaarborgd. De gegevens die worden verzameld zijn:

- Geboortjaar

- Geslacht
- Behandelgegevens (o.a. uw klacht, soort behandeling en tijdsduur van de behandeling)

Uw behandelgegevens worden meegenomen in de dataverzameling die nodig is voor de 'feedback informatie'. Zo helpt u mee om de kwaliteit van onze zorg te blijven verbeteren. Met uw gegevens levert u ook een bijdrage aan wetenschappelijk onderzoek naar (de effectiviteit van) de fysiotherapie in Nederland. Uw gegevens worden vertrouwelijk behandeld volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Onderzoekers krijgen geen identificerende gegevens zoals uw naam of adres. Als u desondanks bezwaar heeft tegen het gebruik van uw gegevens, kunt u dit laten weten aan uw fysiotherapeut; in dat geval worden uw gegevens niet opgenomen in de dataverzameling.

Artikel 4. De behandeling

- Onze praktijk is toegankelijk met en zonder verwijzing van een (huis)art of specialist)
- Neem bij uw eerste afspraak in onze praktijk altijd een geldig legitimatiebewijs mee en toon deze aan de secretaresse of therapeut
- Wij verzoeken u een handdoek mee te nemen naar behandeling voor op de behandelbank i.v.m. hygiëne
- Wij adviseren u om voor de eerst afspraak bij ons in de praktijk uw verzekeringspolis door te lezen en na te kijken op hoeveel fysiotherapiebehandeling u (nog) recht heeft.
- Neem bij elke afspraak uw afsprakenkaartje mee, zodat een vervolgsafpraak hierop genoteerd kan worden om misverstanden te voorkomen.
- Wanneer u onze praktijk bezoekt voor een reeds gemaakte afspraak kunt u direct plaatsnemen in onze wachtkamer. U wordt daar opgehaald door uw fysiotherapeut.
- Graag uw begrip als u even moet wachten. Soms vraagt een behandeling meer tijd dan gepland.
- Indien gewenst kan de behandeling ten allen tijden worden beëindigd. De behandelaar zal waar mogelijk advies geven en eventueel doorverwijzen naar uw (huis)arts of andere specialist.
- Onze praktijk handelt volgens de gedragsregels en richtlijnen van het KNGF.
- Afspraken die niet kunnen worden nagekomen dienen door de patiënt uiterlijk 24 uur voor aanvang van de behandeling worden afgezegd. Bij geen gehoor of buiten openingstijden kunt u inspreken op ons antwoordapparaat of een e-mail sturen. Bij het niet tijdig afzeggen van de afspraak wordt 75% van het bijbehorende tarief als niet nagekomen afspraak bij de patiënt in rekening gebracht.

Artikel 5. Klachtenregeling

Alle behandelaar binnen onze praktijk zijn verbonden aan de klachtenregeling van Stichting Keurmerk Fysiotherapie wat valt binnen het kader van de Wet klachtrecht Cliënten Zorgsector. Heeft u een klacht over de behandeling of de manier waarop uw fysiotherapeut met u omgaat dan is het goed om dit kenbaar te maken. Om te beginnen is het de moeite waard een gesprek aan te gaan met uw behandelend fysiotherapeut of contact op te nemen met het management van de praktijk. Wij streven er naar dit gesprek zo spoedig mogelijk te laten plaatsvinden. Indien er geen oplossing mogelijk is kan er een bemiddelingsgesprek

aangevraagd worden. Indien u toch een klacht wil indienen, kunt u terecht op onze website <https://www.keurmerkfysotherapie.nl/patient>
Eén van de klachtenconsulenten van Keurmerk Fysiotherapie neemt contact met u op en zal proberen om samen met u en uw fysiotherapeut tot een oplossing te komen.

Artikel 6. Privacyreglement en de wet Algemene Vordering Persoonsgegevens (AVG)

De AVG is de nieuwe wet ter bescherming van privacy en persoonsgegevens. Op grond van deze wet heeft een organisatie die met persoonsgegevens werkt bepaalde plichten en heeft degene van wie de gegevens zijn bepaalde rechten. Naast deze algemene wet gelden specifieke regels voor de privacy in de gezondheidszorg. Deze regels staan onder andere vermeld in de Wet geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO). Dit privacyreglement is bedoeld om u te informeren over uw rechten en onze plichten die gelden op grond van de AVG en de WGBO.

In onze praktijk kunnen diverse persoonsgegevens van u verwerkt worden. Dit is noodzakelijk om u (medisch) goed te kunnen behandelen en nodig voor het financieel afhandelen van de behandeling. Van der Knaap & Postmus fysiotherapeuten is volgens de AVG de verantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens die in de praktijk plaatsvindt. Aan de plichten die daaruit voortkomen, voldoet de praktijk als volgt:

- Uw gegevens worden voor specifieke doeleinden verzameld:
 - voor fysiotherapeutische zorgverlening;
 - voor doelmatig beheer en beleid;
 - voor ondersteuning van wetenschappelijk onderzoek, onderwijs en voorlichting.
- Er vindt in beginsel geen verwerking plaats voor andere doeleinden.
- U wordt op de hoogte gesteld van het feit dat er persoonsgegevens van u verwerkt worden. Dit kan gebeuren door uw zorgverlener, maar ook via een folder of via onze website.
- Alle medewerkers binnen Van der Knaap & Postmus fysiotherapeuten hebben zich verplicht om vertrouwelijk om te gaan met uw persoonsgegevens.
- Uw persoonsgegevens worden goed beveiligd tegen onbevoegde toegang.
- Uw persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk is voor een goede zorgverlening.

Voor medische gegevens is deze bewaartermijn in principe 15 jaar (vanaf de laatste behandeling), tenzij langer bewaren noodzakelijk is, bijvoorbeeld voor de gezondheid van uzelf of van uw kinderen. Dit is ter beoordeling van de behandelaar.

U heeft als betrokkene de volgende rechten:

- Het recht om te weten of en welke persoonsgegevens van u verwerkt worden.
- Het recht op inzage en afschrift van die gegevens (voor zover de privacy van een ander daardoor niet wordt geschaad).
- Het recht op correctie, aanvulling of verwijdering van gegevens indien dat nodig mocht zijn.
- Het recht om (gedeeltelijke) vernietiging van uw medische gegevens te vragen. Hieraan kan alleen tegemoet worden gekomen als het bewaren van de gegevens voor een ander

niet van aanmerkelijk belang is en de gegevens op grond van een wettelijke regeling niet bewaard moeten blijven.

- Het recht op het toevoegen van een eigen verklaring (van medische aard) aan uw dossier.
- Het recht om u in bepaalde gevallen tegen de verwerking van uw gegevens te verzetten.

Als u gebruik wilt maken van uw rechten, dan kunt u dit mondeling of middels een aanvraagformulier kenbaar maken. Uw belangen kunnen ook behartigd worden door een vertegenwoordiger (zoals een schriftelijk gemachtigde, of uw curator of mentor).

De medewerkers van Van der Knaap & Postmus fysiotherapeuten hebben de verplichting vertrouwelijk met uw persoonsgegevens om te gaan. Dit houdt bijvoorbeeld in dat de zorgverlener voor verstrekking van uw persoonsgegevens uw uitdrukkelijke toestemming nodig heeft. Op deze regel bestaan echter enkele uitzonderingen. Op grond van een wettelijk voorschrift kan de zwijgplicht van de zorgverlener doorbroken worden, maar ook wanneer gevreesd moet worden voor een ernstig gevaar voor uw gezondheid of die van een derde. Bovendien kunnen vastgelegde gegevens, indien noodzakelijk mondeling, schriftelijk of digitaal uitgewisseld worden met andere zorgverleners (bijvoorbeeld de huisarts).

Als u een nieuwe fysiotherapeut kiest, is het belangrijk dat uw nieuwe fysiotherapeut op de hoogte is van uw (medische) geschiedenis. Uw (medische) geschiedenis staat in uw patiëntendossier. Het is gebruikelijk dat uw oude fysiotherapeut het dossier overdraagt aan uw nieuwe fysiotherapeut. De oude fysiotherapeut doet dit zo spoedig mogelijk, in ieder geval binnen een maand, nadat u uw oude fysiotherapeut heeft gevraagd het dossier over te dragen aan uw nieuwe fysiotherapeut.

Uw dossier wordt dan door uw fysiotherapeut persoonlijk of per aangetekende post overgedragen. U kunt het originele dossier niet meekrijgen. Wel heeft u altijd recht op inzage in uw dossier en op een kopie van uw dossier. Het dossier kan (indien mogelijk) ook via e-mail aan de nieuwe fysiotherapeut worden overgedragen. Beide fysiotherapeuten moeten er dan wel voor zorgen dat hun computer en internetverbindingen voldoende beveiligd zijn.

Artikel 7. Aansprakelijkheid

- De praktijk is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor schade, verlies of diefstal van eigendommen in het gebouw of binnen de directe omgeving van het gebouw.
- Van der Knaap & Postmus is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat is uitgegaan van de door patient verstrekte onjuist en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor de praktijk kenbaar hoorde te zijn.

Artikel 8. Betalingsvoorwaarden

- De factuur wordt rechtstreek naar de verzekeraar verzonden (een enkele uitzondering daargelaten)

- Bij onderverzekering wordt het bedrag alsnog bij de cliënt geïncasseerd. De factuur dient binnen 30 dagen na factuurdatum te worden voldaan. Blijft betaling binnen de voorgenoemde termijn uit, dan verkeert de cliënt in verzuim met ingang van de 31^e dag na factuurdatum.
- Indien door de cliënt een machtiging is verleend tot bank- of giro-incasso dan wel een ondertekend acceptgirobetaling overdracht is afgegeven aan de praktijk, dan wordt hier eerst op of omstreeks de 20^e dag na factuurdatum gebruik van gemaakt. Wordt de betaling niet binnen 10 dagen daarna ontvangen, dan verkeert de cliënt in verzuim met ingang van de 11^e dag nadat tevergeefs gebruik is gemaakt van de bank-of giro-incasso, dan wel van de acceptgiro betalingsopdracht.
- 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 (met inbegrip van de buitengerechtigde incassokosten) komen voor rekening van de cliënt. De buitengerechtigde incassokosten bedragen minimaal 15% van de hoofdsom of het restant daarvan, vermeerderd met de wettelijke rente, met een minimum van 25 euro, alles exclusief omzetbelasting.