

Fysiotherapie & FysioFitness Fincken

Algemene Voorwaarden

Artikel 1. Definities en Toepasselijkheid

Definities:

De praktijk: Fysiotherapie & FysioFitness Fincken

Cliënt: Iedere persoon die op eigen initiatief of na verwijzing gebruik maakt van de producten en diensten van Fysiotherapie & FysioFitness Fincken.

Behandelaar: Medewerker in dienst bij Fysiotherapie & FysioFitness Fincken, die zorg draagt voor de uitvoering / levering van de producten en diensten van de praktijk.

KNGF: Koninklijk Nederlands Genootschap Fysiotherapie, de belangenorganisatie voor fysiotherapie.

Toepasselijkheid:

Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle behandelovereenkomsten en abonnementen voor begeleid trainen en overige dienstverlening tussen de praktijk en cliënten.

De algemene voorwaarden gelden in alle vestigingen van de praktijk.

De gedrags- en beroepsregels van het Koninklijk Nederlands Genootschap Fysiotherapie (KNGF) maken deel uit van deze overeenkomst. Deze zijn te vinden op de site van het KNGF, www.kngf.nl. De fysiotherapeut dient deze te respecteren bij de uitoefening van het praktisch handelen en de cliënt is op de hoogte van zijn rechten en plichten.

Deze algemene voorwaarden zijn terug te vinden op de website van Fysiotherapie & FysioFitness Fincken, een papieren exemplaar is aanwezig in de receptie.

De praktijk is te allen tijde gerechtigd, indien de noodzaak hiervoor bestaat, aanvullingen en wijzigingen in de algemene voorwaarden aan te brengen.

Artikel 2. Behandellovereenkomst

Van een behandelovereenkomst is sprake wanneer een cliënt een afspraak maakt met een behandelaar voor het ontvangen van advies / hulp op het gebied van de gezondheidszorg.

In het geval dat de behandelaar de behandelovereenkomst niet kan aangaan, zal hij de cliënt informeren over de reden hiervan en de cliënt adviseren ten aanzien van het vinden van een passend antwoord op de hulpvraag, door waar mogelijk een alternatief aan te bieden.

Voor aanvang van de behandeling tekent de cliënt de toestemmingsverklaring, waarna de behandelaar kan overgaan tot het uitvoeren van de behandeling c.q. de levering van het product.

Artikel 3. Privacy

De praktijk voldoet aan alle wettelijke verplichtingen ten aanzien van de privacy, zoals is vastgelegd in de wet AVG. Een uitgebreide beschrijving hiervan is te vinden in het privacy-statement op de praktijkwebsite: www.finckenfysio.nl. Een papieren versie van het privacy-statement is op elke locatie aanwezig en in te zien. Bij klachten ten aanzien van privacy-zaken kunt u een mail sturen naar privacy@finckenfysio.nl.

Artikel 4. Kwaliteit

De praktijk streeft naar het leveren van een hoge kwaliteit, zowel van de geleverde diensten / producten, alsmede van de geboden service.

Alle fysiotherapeuten zijn BIG-geregistreerd en ingeschreven in het kwaliteitsregister van het KNGF.

Alle cliëntgegevens, verwijsgegevens en behandelgegevens worden vastgelegd in een EPD. Er vindt een doorlopende interne controle plaats dat de behandelaren de EPD's juist invullen.

De praktijk neemt deel aan een doorlopend onafhankelijk kwaliteitsonderzoek naar onze geleverde zorg en diensten, uitgevoerd door Qualiview. Cliënt krijgt na beëindiging van de behandeling of na een bepaalde tijdsperiode per mail een uitnodiging om een vragenlijst in te vullen. Deze gegevens worden anoniem verwerkt. Indien de cliënt hier bezwaar tegen maakt, kan dit doorgegeven worden aan de behandelaar, die dit op de juiste wijze in het EPD verwerkt.

Artikel 5. Fysiotherapie

Onze praktijk is toegankelijk met en zonder verwijzing van een arts of specialist. Daar waar dit nodig is voor een juiste declaratie, b.v. bij chronische indicaties en behandelingen aan huis, is een verwijsbrief verplicht.

Cliënt is zelf verantwoordelijk voor de dekking van de geleverde zorg. Cliënt wordt geadviseerd in zijn/haar zorgverzekeringsspolis zorgvuldig te controleren of, en zo ja hoeveel, behandelingen fysiotherapie vergoed worden.

Behandelaar kan deze controle ook uitvoeren, echter indien de cliënt onverhoopt toch een rekening ontvangt, is dit niet te verhalen op de behandelaar c.q. de praktijk.

Bij aanmelding of eerste afspraak ben u verplicht een geldig legitimatiebewijs mee te nemen, waarbij de receptioniste of fysiotherapeut de gevraagde gegevens in onze administratie verwerkt.

Alle behandelingen zijn op afspraak.

Indien cliënt een afspraak niet na kan komen, wordt cliënt verzocht uiterlijk 24 uur voor de afspraak deze af te zeggen. Dit kan per telefoon, what's app, of mail. De praktijk heeft het recht om de kosten van een niet-geannuleerde afspraak bij cliënt in rekening te brengen.

Indien de praktijk een afspraak niet na kan komen, zal de cliënt zo snel mogelijk gebeld worden en zal een nieuwe afspraak ingepland worden.

De eerste behandelafpraak is altijd een intake, hiervoor wordt door praktijk een dubbele afspraak gereserveerd. Derhalve telt deze bij uw zorgverzekeraar mee voor twee zittingen.

Voor uw eigen gebruik krijgt u van de praktijk een afsprakenkaartje mee. De praktijk houdt alle afspraken digitaal bij via de agendafunctie in het EPD.

Voor de behandelingen dient u zelf uw eigen handdoek mee te nemen. Indien nodig kunt u een handdoek van de praktijk lenen.

Bij de uitvoering van hun behandeling is de hulpvraag van de cliënt leidend, waarbij de behandelaar de richtlijnen van het KNGF aanhoudt. Daar waar hiervan wordt afgeweken zal dit, met reden, in het EPD worden vermeld.

De behandelaar dient de cliënt te informeren over het voorgenomen onderzoek en/of de voorgestelde behandeling.

Bij behandelingen die plaatsvinden in de oefenzaal wordt cliënt verzocht zich te houden aan de huisregels die voor de oefenzaal gelden.

Om de gestelde behandeldoelen te kunnen halen, is het noodzakelijk dat cliënt medewerking verleent aan de behandeling. Dit doet cliënt door behandelaar van alle relevante informatie te voorzien, het opvolgen van adviezen/oefeningen/leefregels en mee te werken aan het uitvoeren van metingen en het invullen van vragenlijsten.

Artikel 6. Begeleid trainen

Het is mogelijk om op abonnementsbasis gebruik te maken van de oefenzaal, onder de noemer begeleid trainen. Dit kan alleen op de locatie Onze Lieve Vrouweplein.

Abonnementen lopen per maand, waarbij een keuze gemaakt kan worden tussen 1x per week trainen of 2x per week trainen.

Alle trainingen zijn op afspraak. De trainingen worden begeleid door een fysiotherapeut. Het is niet toegestaan om gebruik te maken van de oefenzaal zonder toezicht, tenzij dit in specifieke gevallen zo wordt afgesproken. Cliënt wordt verzocht zich te houden aan de huisregels die gelden ten aanzien van het gebruik van de oefenzaal.

Betaling van de abonnementen vindt plaats via automatische incasso, welke maandelijks wordt ingehouden.

De praktijk heeft het recht om op elk moment de tarieven aan te passen. De tarieven zijn te vinden op de website en op een papieren versie bij de receptie van locatie Onze Lieve Vrouweplein.

De abonnementen worden tot opzegging steeds met een maand verlengd.

Opzeggen kan schriftelijk of per mail, opzegtermijn is één week voor einddatum.

Artikel 7. Betalingsvoorwaarden.

Behandelingen fysiotherapie worden vergoed door de zorgverzekeraar van de cliënt, indien deze hiervoor voldoende verzekerd is. Dit zal geschieden conform de contracten die de praktijk met de zorgverzekeraars heeft afgesloten. Deze behandelingen worden maandelijks rechtstreeks bij de zorgverzekeraar gedeclareerd.

Niet-vergoede behandelingen worden door praktijk middels een factuur bij de cliënt in rekening gebracht. Het gaat hierbij om behandelingen waarvoor cliënt geen aanvullende zorgverzekering heeft, het aantal behandelingen dat vergoed wordt door de zorgverzekeraar niet toereikend is, of daar waar sprake is van een dubbele afspraak op één dag bij verschillende zorgverleners.

Een prijslijst voor niet-vergoede behandelingen is terug te vinden op de website van de praktijk en er is een papieren versie op elke locatie aanwezig. De tarieven op de prijslijst zijn in overeenstemming met de vergoedingen door de zorgverzekeraar (tarieven van CZ zijn uitgangspunt). Deze tarieven worden jaarlijks, per 1 januari, bijgewerkt.

De betaling van de rekening dient binnen 21 dagen te geschieden. Indien deze termijn wordt overschreden, ontvangt de cliënt maximaal twee keer een herinnering. Bij elke herinnering heeft de praktijk het recht om het oorspronkelijk bedrag te verhogen met wettelijke rente en / of administratiekosten. Indien de factuur na twee herinneringen niet wordt voldaan, zal de praktijk een incassobureau inschakelen.

De praktijk heeft tevens het recht om voor niet-vergoede zorg vooraf cliënt te vragen de behandeling te betalen. Op locatie Onze Lieve Vrouweplein is hiervoor een pin-apparaat aanwezig. De betreffende behandeling wordt pas uitgevoerd nadat de betaling gelukt is.

Artikel 8. Aansprakelijkheid

De praktijk is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor schade, verlies of diefstal van eigendommen in het gebouw of binnen de directe omgeving hiervan.

De praktijk is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard dan ook, ontstaan doordat is uitgegaan van onjuiste c.q. onvolledige informatie door cliënt verstrekt, tenzij dit voor de praktijk kenbaar hoorde te zijn.

De praktijk is niet aansprakelijk voor uit een opschorting van de behandeling c.q. dienstverlening voortvloeiende schade voor de cliënt, indien deze opschorting het gevolg is van het verzuim van cliënt om zorg te dragen voor een tijdige betaling van de behandeling c.q. dienstverlening.

Artikel 9. Intellectuele eigendomsrechten

Het is cliënt niet toegestaan om zonder voorafgaande toestemming een door Fysiotherapie & FysioFitness Fincken geproduceerd advies, oefenschema of andere voortbrengselen van de geest, al dan niet met inschakeling van derden, te verveelvoudigen, te openbaren en / of te exploiteren.

Artikel 10. Geheimhouding

De fysiotherapeut, receptioniste en eventuele waarnemers c.q. stagiaires hebben een zwijgplicht ten aanzien van alle informatie, waarvan hij/zij weet, of redelijkerwijs kan vermoeden, dat deze niet gedeeld kan worden met anderen.

Artikel 11. Klachten- en geschillenregeling.

De beroepsvereniging KNGF heeft een klachtenregeling ingesteld. De praktijk neemt deel aan deze klachtenregeling.

Indien de cliënt klachten over de behandeling of de manier waarop de behandelaar met de cliënt omgaat, dan is het goed om dat zo snel mogelijk kenbaar te maken.

In eerste instantie is het de moeite waard om een gesprek te plannen tussen de cliënt en de behandelaar, eventueel met een derde persoon erbij. Dit mag ook iemand uit de familie- en vriendenkring van de cliënt zijn. Hoe eerder dit gesprek plaatsvindt, des te beter.

Ook via het KNGF kan de cliënt een bemiddelingsgesprek aanvragen.

Mochten deze gesprekken niet het gewenste resultaat opleveren, dan kunt u gebruik maken van de klachtenprocedure. Er zijn drie instanties waar u terecht kunt:

Klachtencommissie van KNGF

Commissie van Toezicht van het KNGF

Regionaal Tuchtcollege van de overheid.

Meer info is te vinden op www.defysiotherapeut.com

Slotbepaling

Deze algemene voorwaarden zijn geldend vanaf 1 januari 2020 op de lopende behandelingen c.q. dienstverleningen en alle toekomstige behandelingen c.q. dienstverlening.