

No-showbeleid – Fysio Fincken

Samen zorgen we voor een goede planning

Bij Fysio Fincken reserveren wij voor iedere afspraak tijd die speciaal voor u is ingepland. Wanneer een afspraak niet wordt nagekomen of te laat wordt afgezegd, kan deze tijd niet meer aan een andere cliënt worden aangeboden. Daarom hanteren wij onderstaand no-showbeleid.

Een afspraak afzeggen of verzetten

Bent u verhinderd? Laat het ons dan minimaal 24 uur van tevoren weten. U kunt uw afspraak annuleren of verzetten via:

- telefonisch contact met de praktijk;
- e-mail;
- het online cliëntenportaal (indien beschikbaar).

Annuleringen die buiten onze openingstijden worden verstuurd, worden beschouwd als ontvangen op de eerstvolgende werkdag.

Wat verstaan wij onder een no-show?

Er is sprake van een no-show wanneer u: niet verschijnt op uw afspraak; of uw afspraak minder dan 24 uur van tevoren annuleert.

Uitzonderingen

Wij begrijpen dat er situaties zijn waarin u uw afspraak niet op tijd kunt afzeggen. In bijzondere gevallen brengen wij geen no-show in rekening. Denk bijvoorbeeld aan:

- een acute ziekte of medische noodsituatie;
- een ziekenhuisopname of ongeval;
- een andere aantoonbare vorm van overmacht;
- een fout die door de praktijk is gemaakt.

Elke situatie wordt afzonderlijk beoordeeld.

Hoe gaan wij om met een no-show?

Eerste keer

Wanneer u voor de eerste keer een afspraak mist of te laat annuleert, gaan wij met u in gesprek over de reden. Het is zowel in uw als in ons voordeel om een no-show te voorkomen.

Tweede keer

Bij een tweede no-show bespreken wij opnieuw de reden van de afwezigheid. U ontvangt nu een waarschuwing. Ook nu brengen wij geen kosten in rekening.

Derde keer

Bij een derde no-show brengen wij een factuur van € 29,95 in rekening voor de gereserveerde behandeltime.

Deze factuur:

wordt **niet** vergoed door uw zorgverzekeraar;
is volledig voor uw eigen rekening.

De factuur wordt doorgaans binnen vijf werkdagen na de gemiste afspraak verstuurd.

Wanneer u niet op uw afspraak verschijnt

Wanneer u enkele minuten na de afgesproken tijd nog niet aanwezig bent, proberen wij telefonisch contact met u op te nemen. Als wij u niet kunnen bereiken, laten wij – indien mogelijk – een voicemailbericht achter of sturen wij een e-mail met het verzoek contact met ons op te nemen.

Waarom hanteren wij dit beleid?

Met dit beleid willen wij:

- voldoende tijd beschikbaar houden voor alle cliënten;
- onnodige wachttijden beperken;
- het aantal no-shows verminderen
- op een duidelijke en eerlijke manier afspraken maken.

Wij kiezen bewust voor een persoonlijke en courante aanpak. Het beleid biedt aan u en uw fysiotherapeut de ruimte om er samen uit te komen, wanneer het misgaat bij het nakomen van de afspraken.

Heeft u vragen over dit beleid of is er sprake van een bijzondere situatie? Neem dan gerust contact met ons op. Wij denken graag met u mee.