

Informatiebrochure voor patiënten



Inleiding

Voor u ligt de informatiebrochure voor patiënten van Algera Fysiotherapie.

In de brochure treft u informatie aan die voor u van belang is als u onder behandeling bent bij een fysiotherapeut van Algera Fysiotherapie.

Het betreft praktisch gerichte informatie en wij hopen daarmee een aantal van uw vragen beantwoord te hebben, zodat u zich enigszins een beeld kunt vormen van de gang van zaken binnen onze praktijk. Uiteraard kunt u met vragen altijd terecht bij uw behandelend fysiotherapeut. Indien u een afspraak wilt bij Algera Fysiotherapie kunt u deze telefonisch of aan de receptie van de praktijk maken. Algera Fysiotherapie kent geen wachtlijst, zodat u snel geholpen kunt worden.

Diensten van Algera Fysiotherapie:

De fysiotherapeuten van Algera Fysiotherapie zijn opgeleid voor het uitvoeren van behandelingen en begeleiding op de onderstaande diensten:

- Fysiotherapie
- Bekkenfysiotherapie
- Manuele therapie
- Oedeemtherapie
- Handtherapie
- Oedeem-/Onco- fitness groep
- COPD training:
 - Voor longpatiënten na het volgen van een revalidatieprogramma, met als doel in een zo goed mogelijke conditie blijven
- Fysiofitness:
 - Bewegen in groepsverband onder begeleiding van een fysiotherapeut
- Bedrijfsfysiotherapie:
 - Wij maken deel uit van het netwerk van Ergo Optima, een landelijke organisatie die gezondheid op het werk stimuleert
- Hartrevalidatie
- Artrose beweegprogramma
- Diabetes beweegprogramma

Enkele belangrijke punten:

- Wilt u bij ieder bezoek een handdoek meenemen?
- Wilt u bij het eerste bezoek een identiteitsbewijs meenemen.
- Indien u een afspraak niet na kunt komen dient u deze afspraak 24 uur van te voren af te zeggen op **0252 - 426338**.
- Indien er tussen de afspraken met uw fysiotherapeut door, belangrijke gebeurtenissen plaats vinden die van invloed kunnen zijn op de behandelingen kunt u uw fysiotherapeut altijd tussentijds op de hoogte brengen.

Gang van zaken na inschrijving:

U heeft een eerste afspraak met een fysiotherapeut van Algera Fysiotherapie gepland. Deze eerste afspraak staat in het teken van kennismaken.

Onderstaande onderwerpen worden met u tijdens deze eerste afspraak besproken:

- U krijgt uitleg over de werkwijze tijdens de behandelingen
- U krijgt informatie over het elektronische patiëntendossier (EPD)
- Er worden vragen gesteld en onderzoek gedaan om een zo goed mogelijk beeld te krijgen van uw klachten.
- Op basis van dit onderzoek en de eventuele verwijzing van uw arts kan de fysiotherapeut een behandelplan vaststellen.
- De fysiotherapeut zal het behandelplan met u overleggen en uw instemming vragen.

Het is mogelijk dat uw fysiotherapeut het belangrijk vindt dat u eerst (nogmaals) naar uw huisarts gaat voor een nader onderzoek door een arts.

Tijdens de behandelingen worden vervolgspraken gepland. Na een aantal behandelingen zal de behandelend fysiotherapeut de vorderingen met u bespreken en eventueel de behandeling aanpassen. Met uw toestemming wordt een verslag gemaakt over de voortgang van de behandelingen en naar de huisarts/verwijzer gestuurd.

Huisregels:

Omdat er in de praktijk altijd meerdere patiënten tegelijk aanwezig zijn, zijn er door de praktijk huisregels opgezet om ongelukken, incidenten en verwarring te voorkomen. Met als doel om voor zowel de patiënten, bezoekers als de medewerkers een veilige en prettige omgeving te creëren en te behouden.

Onderstaand zijn de regels weergegeven:

- Patiënten dienen zich volgens de algemeen geldende (fatsoen-)normen en waarden te gedragen.
- De praktijk behoudt zich het recht voor om personen die aanstootgevend gedrag ventileren te verwijderen uit het pand.
- Daar de praktijk ook minder valide patiënten behandelt is het vanzelfsprekend dat bij gebrek aan zitruimte deze personen met voorrang een zitplaats krijgen.
- Indien u een jas of andere eigendommen aan de kapstok of in de wachtruimte achterlaat, let u dan op waardevolle spullen die hierin aanwezig zijn.
- De praktijk is niet verantwoordelijk voor diefstal van eigendommen in het pand of buitenterrein (auto, fiets).
- Wilt u bij parkeren van fiets of auto dit zodanig doen dat iedereen ongestoord zijn weg kan vervolgen.
- Als u tijdens het wachten lectuur leest wilt u dit dan terugleggen als u de wachtruimte verlaat.
- In geval van calamiteiten dient u de aanwijzingen van het personeel of de hiertoe bevoegde instantie (brandweer, politie) op te volgen.

Betalingsvoorwaarden:

Bron: modelregeling patiënt / fysiotherapie, zoals overeengekomen tussen de Nederlandse Patiënten / Consumenten Federatie en het Nederlands genootschap voor Fysiotherapie

- Indien de patiënt zelf een factuur krijgt dan dient deze door de cliënt zelf betaald te worden en daarna te worden verhaald bij de verzekering.
- De factuur dient binnen dertig dagen na factuurdatum te worden voldaan. Blijft betaling binnen de voornoemde termijn uit, dan verkeert de patiënt in verzuim met ingang van de eenendertigste dag na factuurdatum.
- Zodra de patiënt 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 patiënt 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 buitengerechtelijke incassokosten) komen voor rekening van de patiënt. De buitengerechtelijke incassokosten bedragen minimaal 15% van de hoofdsom of het restant daarvan, vermeerderd met de wettelijke rente, met een minimum van € 25,00, alles exclusief omzetbelasting.

Privacy reglement:

Uw fysiotherapeut houdt, om uw behandeling zo goed mogelijk uit te kunnen voeren een registratie bij van uw medische en persoonlijke gegevens.

Op deze registratie is de wet op de Persoonsgegevens van toepassing.

Al onze fysiotherapeuten werken volgens het volgende privacyreglement.

- Behalve de fysiotherapeut die u behandelt, heeft ook een beperkt aantal andere personen toegang tot de gegevens die in de registratie zijn opgenomen. Dit zijn bijv. de waarnemers en stagiaires. Al deze personen hebben een geheimhoudingsplicht.
- U heeft het recht om de gegevens die over u zijn vastgelegd in te zien. Indien u meent dat gegevens onjuist zijn vastgelegd kunt u de behandelende fysiotherapeut verzoeken deze te wijzigen.
- Alleen gegevens die te maken hebben met de behandeling worden in het medisch dossier opgeslagen.
- Teneinde de fysiotherapie verder te kunnen ontwikkelen en op een hoog peil te houden moet er wetenschappelijk onderzoek worden verricht. Daarvoor is het o.a. noodzakelijk dat er statistieken worden opgesteld. Als uw gegevens daarvoor worden gebruikt zullen deze niet tot u persoonlijk herleidbaar zijn (anoniem). Als u hier bezwaar tegen heeft kunt u dat melden aan uw fysiotherapeut.
- Wanneer het voor het onderzoek van belang is dat gegevens wel tot u persoonlijk herleidbaar zijn, zullen deze pas worden verstrekt (aan de onderzoeker) wanneer u daarvoor schriftelijke toestemming heeft verleend.
- Uw gegevens worden niet aan derden verstrekt, ook niet aan naaste familie.
- Gegevens worden pas vrijgegeven nadat u hiervoor toestemming heeft gegeven.
- Ook na overlijden worden de gegevens niet openbaar gemaakt.
- Nadat u behandeld bent, worden de gegevens 15 jaar zodanig gearchiveerd dat alleen een beperkte groep mensen deze gegevens in kan zien.
- Indien u van mening bent dat de praktijk niet op de juiste manier met uw gegevens omgaat, kunt u dit, via de geldende klachtenregeling binnen de praktijk, kenbaar maken.

Informed consent / toestemmingsverplichting:

Betekent: Voor ieder onderzoek / iedere behandeling die een hulpverlener verricht, is in principe toestemming van de patiënt vereist

Patiënten die Algra fysiotherapie bezoeken voor een behandeling ontvangen bij aanvang van de behandeling informatie over de noodzakelijke onderzoeken en over de wenselijke behandeling. Tijdens het geven van de informatie heeft u alle gelegenheid om verduidelijking te vragen over onderzoek en behandeling.

De behandelende fysiotherapeut vraagt, na uitleg over het mogelijk behandelplan, uw toestemming voor deze behandeling. Indien u akkoord gaat wordt dit genoteerd in het EPD.*

Klachtenregeling:

Heeft u een klacht over de behandeling van uw fysiotherapeut of bent u ontevreden over de manier waar op uw fysiotherapeut met u omgaat? Dan is het goed om dat kenbaar te maken. Voor uzelf, voor andere patiënten en voor de kwaliteit van de fysiotherapie.

Om te beginnen is het de moeite waard om een gesprek aan te gaan met uw fysiotherapeut of contact op te nemen met de praktijk waar uw fysiotherapeut werkt. Vindt u het moeilijk om uw probleem in een gesprek aan de orde te stellen, dan kunt u iemand meenemen, bijvoorbeeld een familielid of iemand anders die u vertrouwt.

Levert een gesprek niet het gewenste resultaat op, dan kunt u bij drie instanties met uw klacht terecht:

- de Klachtencommissie
- de Commissie van Toezicht
- het Regionaal Tuchtcollege

Welke instantie u kiest, is afhankelijk van het doel dat u wilt bereiken. De bevoegdheid om maatregelen te nemen verschilt namelijk per commissie.

In alle gevallen behandelt een onafhankelijke commissie uw klacht.

De behandeling van de klacht is gratis, uitgezonderd de (eventuele) kosten van bijstand, bijvoorbeeld als u een advocaat inschakelt. Vanzelfsprekend gaan alle commissies zeer zorgvuldig en vertrouwelijk met uw klacht om.

Wilt u meer weten over klachtenbehandeling:

In de wachtkamer ligt een folder die u kunt meenemen.

Telefonische bereikbaarheid: op werkdagen tussen 8.00 uur en 18.00 uur kunt u voor vragen Algera Fysiotherapie bellen op onderstaand telefoonnummer. Indien uw behandelend fysiotherapeut niet aan de telefoon kan komen wordt met u een afspraak gemaakt wanneer u teruggebeld wordt.

Indien u vragen hebt en buiten de bovenstaande tijden belt kunt u het antwoordapparaat inspreken, u wordt dan zo snel mogelijk terug gebeld.



Algera Fysiotherapie

Nassastraat 45

2161 RJ Lisse

0252 – 426338

info@algerafysiotherapie.nl

www.algerafysiotherapie.nl