



# FYSIO ACTIVE

**Fruiteniersdreef 4**

**4614 HH Bergen op Zoom**

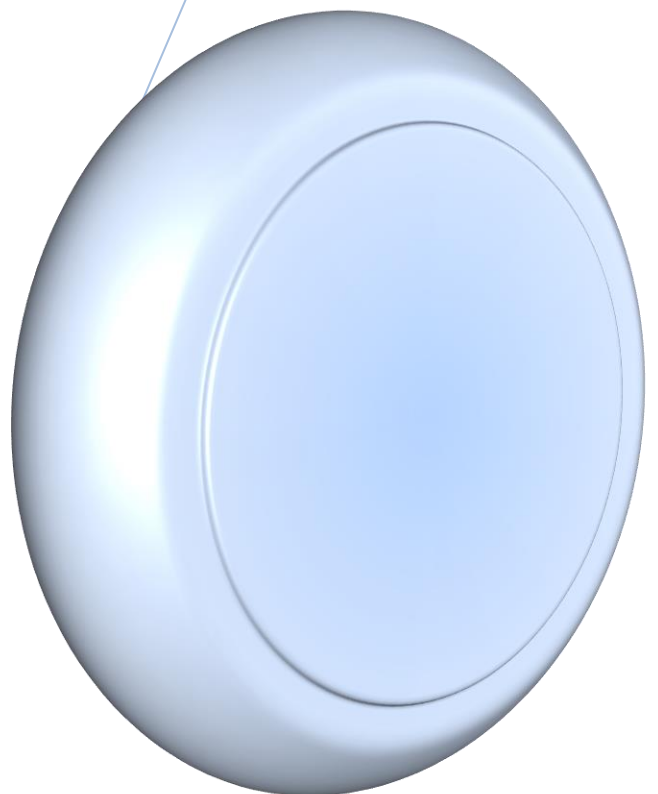
**Tel: 0164-240235**

**Email : [info@fysioactive.nu](mailto:info@fysioactive.nu)**

**Website: [www.fysioactive.nu](http://www.fysioactive.nu)**

**Westerstraat 29a**

**4635 CS Huijbergen**



# Huisregels, privacy en betaling

## Afspraken maken en afzeggen

- Bij voorkeur kunt u telefonisch een afspraak maken op werkdagen tussen 7.30 en 12.30 uur. En op dinsdag en woensdag middag tussen 13.30 en 16.30. Onze praktijk-assistent helpt u dan verder. Buiten deze tijden zijn de therapeuten weliswaar telefonisch bereikbaar, maar kan het wat langer duren voor er wordt opgenomen. Indien we niet in de gelegenheid zijn om op te nemen, kunt u een bericht achterlaten op onze voicemail of een email sturen naar [info@fysioactive.nu](mailto:info@fysioactive.nu). Uw vraag wordt dan z.s.m. maar altijd binnen 1 werkdag beantwoord.
- U maakt een vervolgspraak met de behandelend fysiotherapeut. Neem bij iedere vervolgspraak daarom uw afsprakenkaart mee.
- Bent u ziek of verhinderd? Zeg dan uiterlijk 24 uur van tevoren uw afspraak af. Dat kan per mail of telefoon. Afspraken die niet op tijd zijn afgezegd kunnen bij u in rekening worden gebracht.

## Eerste afspraak en inschrijven bij Fysio Active

- Als u voor het eerst bij ons in de praktijk komt, nemen we uw persoonlijke gegevens door. We willen ook graag weten hoe u verzekerd bent. Neem daarom altijd uw verzekeringsgegevens en een geldig identiteitsbewijs mee.
- Iedereen mag zelf een fysiotherapeut kiezen. Wel heeft iedere therapeut een eigen specialisatie. Vraag daarnaar en geef aan wanneer u een doorverwijzing heeft of op zoek bent naar een specifieke specialisatie.
- Verhuist u? Verandert er iets in uw verzekering? Geef wijzigingen zo snel mogelijk aan ons door.

## In de fysiotherapiepraktijk

- Bent u te vroeg? In de wachtkamer kunt u rustig wachten. De fysiotherapeut haalt u op zodra het tijd is. Als u 10 minuten na het verstrijken van het tijdstip van uw afspraak onverhoopt niet bent opgehaald, geef dat even bij ons aan. Als er niemand achter de balie zit, kunt u even op de deur kloppen van een behandelkamer.
- Voor het oefenen in de oefenzaal is het handig om makkelijke kleding aan te trekken, bijvoorbeeld een trainingsbroek en T-shirt. Draag het liefst sportschoenen met schone zolen. Neem voor uw eigen hygiëne en die van andere cliënten altijd een handdoek mee. In de oefenzaal hangt desinfectiemiddel dat u, als u dat prettig vindt, kunt gebruiken voor de apparaten.
- In verband met de Wet op de bescherming van persoonsgegevens (Wbp) is het niet toegestaan om u in de ruimte achter de balie te begeven.
- Het nuttigen van zelf meegebrachte etens- en drinkenswaren is niet toegestaan.
- In de oefenzaal staat een waterkoeler met gekoeld en on-gekoeld drinkwater. Tijdens uw training kunt u hier gratis gebruik van maken. Lege plastic bekertjes graag deponeren in de daarvoor bestemde witte verzamelkoker aan de muur.

- Indien u van uw therapeut een oefenschema hebt gekregen wat u zelfstandig kan uitvoeren bij ons in de praktijk, stellen we u in de gelegenheid om naast uw behandelafspraak 1 keer per week 60 minuten gratis gebruik te maken van onze oefenzaal, waarbij geldt dat tijdens uw training onze apparatuur voor therapiedoeleinden door een therapeut geclaimd kan worden. Wilt u vaker komen trainen op eigen gelegenheid? Vraag uw therapeut op welk tijdstip dit kan en of dit geïndiceerd is en hij/zij zal u dan over de bijbehorende kosten informeren.

## Als de behandeling is gestopt

- Na een behandelserie sturen wij een behandelverslag naar uw huisarts of verwijzer. Wilt u dat niet? Dan kunt u dat aangeven.
- Als de behandeling is gestopt, krijgt u een vragenlijst van Qualiview over onze dienstverlening. De gegevens worden anoniem verwerkt en zijn bedoeld om onze zorg en dienstverlening te verbeteren en behoort ook tot een kwaliteitseis van de meeste zorgverzekeraars. Wilt u liever niet meedoen? Geef dat bij ons aan, dan ontvangt u de vragenlijst niet.
- Is de behandeling gestopt, maar heeft u behoefte om onder begeleiding van een fysiotherapeut te trainen? Dat kan via de medische fitness. Kosten hiervan kunt u bij ons opvragen, of nalezen op onze website.

## Stagiaire

- Onze praktijk leidt ook toekomstige fysiotherapeuten op. Zij kijken mee met een behandeling en mogen zich fysiotherapeutische vaardigheden eigen maken onder toezicht van een ervaren therapeut. Als u dat niet prettig vindt, kunt u dat altijd bij ons aangeven.

## Privacy

- Om uw behandeling zo goed mogelijk te kunnen uitvoeren, houden we een registratie van uw medische en administratieve gegevens bij. Op deze registratie is de Wet op de bescherming van persoonsgegevens (Wbp) van toepassing. Wij zullen nooit zonder uw toestemming gegevens met anderen delen.

## Betaling en vergoeding

- In de regel vergoeden de meeste verzekeraars een aantal behandelingen voor fysiotherapie vanuit de aanvullende verzekering. Voor kinderen tot 18 jaar is er een vergoeding van maximaal 18 keer vanuit het basispakket. Voor mensen met een chronische aandoening geldt een vergoeding vanaf de 21ste behandeling vanuit het basispakket. Informeer bij uw zorgverzekeraar of kijk op [www.zorgkiezer.nl](http://www.zorgkiezer.nl) hoe het in uw situatie is geregeld. Of vraag uw therapeut, die weet meestal ook hoe het zit.

- Als uw verzekering de behandelingen vergoedt, dan declareren wij deze via uwnota.nl / Infomedics rechtstreeks bij de zorgverzekeraar. Bent u niet (volledig) verzekerd, dan is het mogelijk dat u van uwnota.nl / Infomedics – of de zorgverzekeraar – een nota ontvangt.
- U blijft altijd zelf verantwoordelijk voor de kosten van de behandelingen, ook als de verzekering ze vergoedt.
- Hebt u vragen over uw factuur? Zijn er problemen met de betaling of is er iets onduidelijk? Neem dan in eerste instantie contact met ons op. Vaak moeten wij u echter doorverwijzen naar “uw nota.nl” / infomedics . Wij hebben de volledige financiële afwikkeling bij hen ondergebracht.

## **Als u meerdere zorgverleners heeft**

- Gaat u (ook) naar een andere therapeut of zorgverlener? Geef dit aan ons door zodat we onze behandeling beter kunnen afstemmen.
- Het is mogelijk dat u behoefte hebt aan contact met uw huisarts of specialist als u bij ons in behandeling bent. Geef dat aan ons door. We zorgen dan voor het benodigde verslag voor uw huisarts of specialist.

## **Klachten en klachtenprocedure**

- Hebt u een klacht of opmerking? Bespreek die allereerst met uw eigen therapeut. Op die manier kunnen we zo snel mogelijk een oplossing vinden.
- Mocht uw klacht niet bespreekbaar zijn met uw eigen fysiotherapeut of vindt u de geboden oplossing onvoldoende, dan zijn de andere fysiotherapeuten bereid om te bemiddelen.
- Bent u nog steeds ontevreden? Dan kunt u uw klacht indienen bij Secretaris Klachtencommissie KNGF, Postbus 248, 3800 AE Amersfoort. De folder ‘Een klacht over uw fysiotherapeut’ vindt u in de wachtkamer.