


# 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 8.00 en 12.30 uur. 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.
- 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. Neem daarom altijd 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 om de apparaten te reinigen voor en na gebruik.
- In verband met de Algemene verordening persoonsgegevens (AVG) 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 uw therapeut u adviseert om naast de behandeling zelfstandig te trainen en u kiest ervoor dit binnen onze praktijk te doen, stellen wij u in de gelegenheid een

strippenkaart af te nemen. 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

- Uw fysiotherapeut houdt, om uw behandeling zo goed mogelijk te kunnen uitvoeren een registratie bij van uw medische en administratieve gegevens. Op deze registratie is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van toepassing.
- Deze wet bevat regels met betrekking tot het doel van de registratie, de aard van de gegevens die worden geregistreerd, het beheer van de gegevens, de personen die toegang hebben tot die gegevens en het inzagerecht van de patiënt. Al deze zaken zijn in een privacyverklaring vastgelegd. De praktijk heeft op haar website een privacyverklaring gepubliceerd om u te informeren over uw rechten en onze plichten, die gelden op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Wet op de geneeskundige behandelovereenkomst (WGBO).
- Onze praktijk verzamelt en verzendt data om de kwaliteit van de praktijk inzichtelijk te maken. Deze gegevens worden anoniem verwerkt door derden. Voor meer informatie kunt u terecht op onze website.

## 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 Infomedics rechtstreeks bij de zorgverzekeraar. Bent u niet (volledig) verzekerd, dan is het mogelijk dat u van 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 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 kunt u terecht bij onze klachtenfunctionaris. Dit is Mireille Bogers-Visser.
- 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.