

### Huisregels c.q. praktijkafspraken

- Omdat er in de praktijk altijd meerdere cliënten tegelijk aanwezig zijn, zijn er door de praktijk huisregels opgezet om ongelukken, incidenten en verwarring te voorkomen. Met als doel om voor zowel cliënten, bezoekers als de medewerkers een veilige en prettige omgeving te creëren en houden.
- Cliënten dienen zich volgens de algemeen geldende (fatsoen-)normen en waarden te gedragen.
- Daar de praktijk ook minder valide cliënten behandelt is het prijzenswaardig dat bij gebrek aan zitruimte deze personen met voorrang een zitplaats krijgen.
- De praktijk behoudt zich het recht voor om personen die aanstootgevend gedrag ventileren te verwijderen uit het pand.
- De praktijk is niet verantwoordelijk voor diefstal van eigendommen in het pand of buitenterrein (auto, fiets). Ook als u een jas of andere eigendommen aan de kapstok of in de wachtruimte achterlaat..
- Wilt u bij parkeren van fiets of auto dit zodanig doen dat iedereen ongestoord zijn weg kan vervolgen.
- Ingeval van calamiteiten dient u de aanwijzingen van het personeel of de hiertoe bevoegde instantie (brandweer, politie) op te volgen.
- Roken is niet toegestaan in het gehele gebouw.
- Als u tijdens het wachten lectuur leest wilt u dit dan terugleggen als u de wachtruimte verlaat.
- Wij verzoeken u, uw persoonlijke hygiëne in acht te nemen en een handdoek mee te nemen bij elk bezoek.
- Wij verzoeken u gebreken of storingen direct te melden bij een van de medewerkers.
- Het aantal behandelingen én het tarief dat door uw verzekering wordt vergoed, verschilt per verzekeraar. Dat maakt het voor ons ondoenlijk om alle verschillende regelingen te kennen en u dient dan ook zelf uw behandellimiet en vergoedingen in de gaten te houden! Check dus zelf uw polisvoorwaarden. Als blijkt dat de fysio-/manueeltherapeut de kosten niet kan declareren bij uw zorgverzekeraar dan zullen de kosten bij u in rekening worden gebracht. Zijn er nog openstaande rekeningen vragen wij u de behandelingen vooraf contant te betalen.
- Als blijkt dat de fysio-/manueel therapeut de kosten niet kan declareren bij uw zorgverzekeraar dan zullen de kosten bij u in rekening worden gebracht. Famed verwerkt, als verwerkingsverantwoordelijke onze particuliere nota's.
- Afspraken dienen 24 uur van te voren te worden afgezegd, na 13:00 's middags en in het weekend kan ook op het antwoordapparaat worden ingesproken (020-6405026).
- Afspraken dienen 24 uur van te voren afgezegd te worden. Afspraken die niet of te laat afgezegd worden, zullen bij u in rekening worden gebracht. Hiervoor geldt het "No show" tarief. Zorgverzekeraars vergoeden dit tarief niet.
- Indien u een voorwerp van de therapeut te leen krijgt en dit niet terugbrengt, worden de kosten hiervoor bij u in rekening gebracht. Zorgverzekeraars geven geen vergoeding voor oefenmateriaal.
- Om een vlot verloop van de "intake" te kunnen bewerkstelligen, graag de eerste keer uw verzekeringskaart, -pas of polis meenemen en identiteitsbewijs. Als uw gegevens tussentijds veranderen, wilt u dat dan s.v.p. ook doorgeven.
- Na intake, onderzoek en bespreking van het behandelplan kan er indien voldoende tijd direct overgegaan worden op een behandeling. Houdt u er rekening mee dat dit een aparte zitting is.
- Indien u problemen heeft met de Nederlandse taal, wilt u dan een tolk meenemen voor de eerste afspraak?
- Wij hebben met alle reguliere zorgverzekeraars een contract, mocht u daar vragen over hebben dan horen we het graag.
- Indien gewenst is de tarievenlijst op te vragen.

### Huisregels fitness

- Trainingen vinden in principe plaats in de faciliteiten van fitness centrum Health City - Amstelveen Zuid
- Bij deelname aan een training en/ of cursus wordt u geacht makkelijk zittende kleding, bij voorkeur sportkleding, te dragen alsmede schone (sport)schoenen.
- Volg a.u.b. de regels en instructies van de instructeurs en personeel op.
- Deelname en gebruik van alle apparatuur is op eigen risico.
- Na gebruik van de apparatuur verzoeken wij u vriendelijk de gebruikte materialen te reinigen met de daarvoor aanwezige middelen.
- Bij onvoldoende kennis van het apparaat of bij twijfel over (de uitvoering) van een oefening vraagt u altijd om uitleg van de aanwezige (fysio)therapeut.
- Houdt rekening met de aanwezigheid van andere cliënten.
- Gebruik van een handdoek is verplicht.

### Privacyreglement

Uw therapeut houdt, om uw behandeling zo goed mogelijk uit te kunnen voeren een registratie bij van uw medische en administratieve gegevens. Op deze registratie is de PriacyWet Algemene Verordening Gegevensbescherming 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 cliënt. Al deze zaken zijn in een reglement vastgelegd. Uiteraard gaat uw therapeut zorgvuldig met de gegevens om: daarom is naast de bovengenoemde wet een aantal regels vastgelegd in een privacy reglement. Onderstaand is het reglement weergegeven. Behalve de therapeut die u behandelt, heeft ook een beperkt aantal andere personen toegang tot de gegevens die in de registratie zijn opgenomen. Dit zijn bijvoorbeeld de waarnemers, andere therapeuten in de praktijk, eventuele stagiaires en administratieve krachten. Al deze personen hebben een geheimhoudingsplicht. U heeft het recht om de gegevens die over u zijn vastgelegd in te zien.

Alleen gegevens die te maken hebben met de behandeling worden in het medisch dossier opgeslagen. Gegevens van cliënten worden niet aan derden verstrekt, ook niet aan naaste familie. Gegevens worden pas vrijgegeven nadat de cliënt hiervoor toestemming heeft gegeven. Ook na het overlijden worden gegevens niet openbaar gemaakt. Nadat de cliënt behandeld is, worden de gegevens tenminste 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.

Persoonsgegevens zullen vertrouwelijk verwerkt worden. Goede communicatie met artsen is van groot belang voor de kwalitatieve zorg voor onze cliënten. Indien u niet wenst dat wij gegevens uitwisselen (via mail of telefoon) met uw verwijzend arts kunt u dit aangeven bij uw behandelend therapeut.

Als KeurmerkFysiotherapie geregistreerde praktijk proberen wij continue te verwerken aan verbeteren van kwaliteit. Dit doen we door data analyse van behandelgegevens. Deze data worden volledig geanonimiseerd en zijn nooit herleidbaar tot personen. Indien u desgewenst niet wilt dat gegevens gebruikt worden voor deze analyses kunt u dit kenbaar maken bij u behandelend therapeut.

### Klachtenprocedure

In deze praktijk doen wij er alles aan om onze klanten/patiënten zo goed mogelijk te helpen en tevreden te stellen. Bent u toch niet tevreden over uw behandeling? Bespreek het allereerst met uw behandelend fysiotherapeut.

Indien u hierna toch liever uw klacht bespreekt met een onafhankelijke klachtenconsultant kunt u dit doen door een mail te sturen naar [klacht@keurmerkfysiotherapie.nl](mailto:klacht@keurmerkfysiotherapie.nl). Een van de klachtenconsultanten van Keurmerk Fysiotherapie neemt dan contact met u op en zal proberen samen met u en uw fysiotherapeut tot een oplossing te komen.

### Ideeënbus

Heeft u misschien een idee of een verzoek over iets wat de praktijk bevat, dan kan u dit melden bij uw therapeut of baliemedewerker of mailen naar [kwaliiteit@mcibis.nl](mailto:kwaliiteit@mcibis.nl)