

## Algemene Voorwaarden Fysio Ilja

### Kwaliteit

Kwaliteit staat bij Fysio Ilja hoog in het vaandel. Ik ben BIG geregistreerd, geregistreerd bij het kwaliteitsregister CKR (Centraal Kwaliteits Register) voor Fysiotherapie en Manuele therapie en Lid van het KNGF (Koninklijk Genootschap voor Fysiotherapie).

### De Intake / behandeling

- Neem bij de eerste afspraak een geldig ID-bewijs mee (identiteitskaart, paspoort of rijbewijs) en eventuele verwijfsbrief van huisarts of specialist.
- Lees je verzekeringspolis na betreffende het aantal behandelingen dat vergoed wordt door je zorgverzekeraar en hoeveel zij vergoeden bij een niet-gecontracteerde fysio-manueel therapeut. (Kijk voor meer informatie op mijn website [www.fysioilja.nl/tarieven](http://www.fysioilja.nl/tarieven)). Dit om niet voor verrassingen te komen staan.
- Afzeggen of verzetten van een afspraak dient minimaal 24 uur van tevoren plaats te vinden. Indien de afspraak niet tijdig afgezegd wordt, kan deze in rekening worden gebracht.
- De ingang van de praktijk is achterom (via de grote poort). Je kunt plaatsnemen in de wachtkamer. Je hoeft je niet te melden. Je wordt persoonlijk opgehaald uit de wachtkamer.
- Tijdens de intake/behandeling is er ruimte voor al je vragen, opmerkingen en veranderingen over je klachten. Informeer Fysio Ilja dan ook uitgebreid over je klachten en de ongemakken die je hiervan ondervindt thuis of op je werk of bij het sporten/hobby. Deze informatie geeft meer inzicht in je aandoening/problemen, zodat we samen zo goed mogelijk aan het verminderen van je klacht kunnen werken.
- Probeer de adviezen, oefeningen e.d. zo goed mogelijk op te volgen. Dit komt het resultaat van de behandeling en het langdurige effect ervan ten goede.
- Aan het eind van de behandelingen, of tussentijds indien nodig, wordt er een verslag gestuurd naar je huisarts of verwijzer. Dit gebeurt alleen met toestemming van de patiënt.
- In de praktijk mag niet gerookt worden. Ook mogen er geen huisdieren mee naar binnen genomen worden.
- Fysio Ilja is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor verlies of diefstal van eigendommen uit de wachtruimte. Indien je een jas of andere eigendommen in de wachtruimte achterlaat, let dan op dat daar geen waardevolle spullen in aanwezig zijn.

### Registratie van gegevens

Fysio Ilja houdt een registratie bij van je medische en persoonlijke gegevens. De praktijk voldoet aan de wettelijke verplichtingen met betrekking tot geheimhoudingsplicht en persoonsregistratie richtlijnen. Op deze registratie was de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) van toepassing. Sinds mei 2018 is deze vervangen voor de AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming). 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 inzage-recht van de patiënt. Het privacyreglement is te vinden op de website en kun je altijd ter inzage opvragen bij Fysio Ilja. Volgens de huidige regelgeving dienen dossiers 15 jaar bewaard te blijven en de financiële administratie 7 jaar.

### Geheimhouding

Fysio Ilja heeft de plicht tot zwijgen t.a.v. elk geheim waarvan zij weet, of redelijkerwijs moet vermoeden, dat zij uit hoofde van haar taak of beroep verplicht is te bewaren. Dit betreft dus niet alleen medisch geheim, maar ook als het om persoonlijke zaken gaat.

## Algemene Voorwaarden Fysio Ilja

### Betalingsvoorwaarden

- Na iedere afspraak krijgt je een factuur, die je direct en bij voorkeur met PIN dient te betalen. Contante betaling is eventueel ook mogelijk. De factuur kun je daarna indienen bij je zorgverzekeraar, maar of je de kosten geheel of gedeeltelijk vergoed krijgt hangt af van hoe je verzekerd bent.
- Indien je een factuur toegestuurd krijgt, dien je deze binnen 14 dagen na datum te betalen. Na het verstrijken van deze termijn, treed verzuim in en staat het Fysio Ilja vrij om zonder nadere ingebrekestelling incassomaatregelen te nemen. Naast de declaratie zal ook de wettelijke rente worden gevorderd. Alle met de incasso van gedeclareerde bedragen gemoeide kosten, waarvan ook de buitengerechtelijke kosten, komen ten laste van de patiënt.
- Afzeggen of verzetten van een afspraak dient minimaal 24 uur van tevoren plaats te vinden. Indien de afspraak niet tijdig afgezegd wordt kan deze in rekening worden gebracht.
- Normaal gesproken kun je zonder verwijfsbrief van een arts terecht bij de fysio- of manueeltherapeut. Bij contractvrije therapeuten eisen sommige zorgverzekeraars echter toch een verwijfsbrief van een arts voordat ze de behandelingen vergoeden. Of dit ook bij jouw zorgverzekeraar van toepassing is kun je navragen bij je zorgverzekeraar.
- Fysio Ilja is niet verantwoordelijk voor wat je zorgverzekeraar vergoed. Dit is een individuele overeenkomst tussen jou en je zorgverzekeraar.
- Fysio Ilja houdt zich het recht voor om jaarlijks de tarieven te wijzigen.

### Klachtenregeling

Fysio Ilja zal er alles aan doen om de behandeling en het contact zo vlot en prettig mogelijk te laten verlopen. Toch kan het zijn dat je een klacht hebt over de behandeling bij Fysio Ilja. Ook kun je ontevreden zijn over de manier waarop er met jou is omgegaan. Dan is het goed om je klacht kenbaar te maken.

Om te beginnen is het zeer de moeite waard een gesprek aan te gaan met Fysio Ilja. En als je je daar zekerder bij voelt kun je een bekende uit je familie- of vriendenkring vragen hierbij aanwezig te zijn. Fysio Ilja streeft ernaar dit gesprek zo spoedig mogelijk te laten plaatsvinden. Via het KNGF is het ook mogelijk een bemiddelingsgesprek aan te vragen. Levert een gesprek of een bemiddelingsgesprek niet het gewenste resultaat op, dan kun je gebruik maken van een klachtenprocedure. Ook hiervoor kun je terecht bij het KNGF. Fysio Ilja neemt deel aan de klachtencommissie van het KNGF, die voldoet aan de wet klachtenregeling Cliëntenzorgsector.

Er zijn 3 instanties waar je met je klacht terecht kunt:

- De klachtencommissie van het KNGF
- De Commissie van Toezicht van het KNGF
- Het regionaal Tuchtcollege van de overheid.

Mocht je meer willen weten over de mogelijkheden van een bemiddelingsgesprek? Of heb je vragen over hoe en bij welke instantie een klacht het beste kan worden ingediend? Neem dan contact op met een van de onderstaande organisaties.

Ledenadvies KNGF, Postbus 248, 3800 AE Amersfoort, tel: 4672929 of [www.defysiotherapeut.com](http://www.defysiotherapeut.com)  
Landelijk informatiepunt voor patiënten, Postbus 9101, 3506 GC Utrecht, tel 030-2661661