

## Privacy

Uw gegevens worden bijgehouden in uw patiëntendossier. Uw patiëntendossier wordt veilig bewaakt in ons patiëntenarchief en in ons computersysteem. De gegevens zijn verder uitsluitend toegankelijk voor de bevoegde fysiotherapeut en uw arts(en) en worden alleen gebruikt als dat belangrijk is voor uw gezondheid. Wij houden ons hierbij aan de eisen die de Wet Bescherming Persoonsgegevens en de WBG0 stelt.

## Kwaliteit

Kwaliteit en service staan bij onze fysiotherapiepraktijk hoog in het vaandel. Wij doen er alles aan om u zo goed mogelijk van dienst te zijn. Maar ondanks dat kwaliteit voorop staat bij ons, kan het gebeuren dat u niet tevreden bent over de wijze waarop u bent geholpen. Indien dit het geval is kunt u uw klacht of verbetersuggesties doorgeven aan onze fysiotherapie medewerk(st)er. Indien gewenst zal die samen met u de geldende klachtenprocedure doornemen.

## Tarieven en betalingsvoorwaarden

Voor uw behandeling binnen onze fysiotherapiepraktijk hanteren wij, als het kan, het contract tarief van uw verzekeraar. Bij onverzekerde zorg bij voorbeeld het volgende vrije tarief: € 32,75 voor 1 zitting fysiotherapie, dit tarief verschilt per verzekeraar.

Op deze tarieven zijn de betalingsvoorwaarden van toepassing die u kunt opvragen bij onze fysiotherapie medewerk(st)er. Tevens hangen deze voorwaarden in de wachtkamer aan het prikbord. U kunt ook alles nog eens nalezen op onze website: [www.bogaerde.nl](http://www.bogaerde.nl)

Wij wensen u een prettige ervaring en behandeling bij ons als uw zorgverleners team.

Met vriendelijke groet,



## **Fysiotherapie en Manuele therapie**

Vriens & van den Bogaerde

Biesven 6b, 5595DD Leende , tel 040-2061255  
Valentijn 5, 6029 RJ Sterksel

**Welkom** bij Fysiotherapie Vriens en van den Bogaerde. Wij vinden het erg prettig dat u ons heeft gekozen voor uw zorg.

Als patiënt kunt u gebruik maken van de diensten van een fysiotherapeut middels een doorverwijzing van een arts. Maar vanaf januari 2006 is de fysiotherapie ook direct toegankelijk voor de patiënt, waardoor u dus op eigen initiatief (zonder verwijzing van een arts) gebruik kunt maken van de diensten van een fysiotherapeut.

Alvorens u zichzelf inschrijft voor de diensten van onze fysiotherapiepraktijk, dient u goed op de hoogte te zijn van een aantal zaken. Hieronder geven wij u een korte uitleg van onze werkwijze en voorzien wij u tevens van noodzakelijke informatie.

## **Openingstijden en bereikbaarheid**

De praktijk is op werkdagen geopend afhankelijk van het patiëntenaanbod Ma.Wo. 07:00- 21:00 uur, Di. Do. 07.00- 19.00 uur, Vr. 07.00-1700 uur (reguliere werktijden zijn van 08:30 uur tot 18:00 uur).

## **Wachttijst**

Wij streven er naar u binnen 48 uur na aanmelding een behandelingsdatum te kunnen aanbieden. Behandelingen zijn uitsluitend op afspraak.

Mocht de geschatte wachttijd van onze praktijk op enig moment onoverkomelijk dan wel medisch onverantwoord zijn, dan zullen wij u doorverwijzen naar een andere fysiotherapiepraktijk.

Wanneer er om enige reden wijzigingen plaatsvinden in de afgesproken wachttijd, stellen wij u hiervan tijdig op de hoogte.

Eventuele tussentijdse relevante wijzigingen in uw situatie welke plaatsvinden gedurende uw wachttijd, kunt u te allen tijde doorgeven aan onze praktijk, spreek zonedig de voicemail in.

## Huisregels

### *Handdoeken.*

Wij verzoeken u om een (of twee kleine) handdoeken mee te nemen voor de behandelingen. U kunt deze handdoeken **op eigen risico** tussen de afspraken in, in de witte kast in de wachtruimte laten liggen en op het einde van de behandelreeks kunt u deze weer mee naar huis nemen.

### *Huisbezoek*

Omdat er in de praktijk betere onderzoek- en behandelmogelijkheden zijn, verdient het de voorkeur om naar de praktijk te komen. Transportproblemen zijn voor verzekeringen zelden een reden om een huisbezoek te vergoeden.

### *Persoonlijke informatie*

Wilt u een wijziging van uw persoonsgegevens (adreswijzigingen, etc.) en/of verzekeringsgegevens direct aan ons doorgeven?

Verder vragen wij u goed na te gaan wat de beperkingen van uw verzekering zijn.

### *Algemene informatie*

De brochures uit het witte rek kunt u gerust meenemen en thuis nog eens lezen.

Indien u ideeën of verbeteringen wilt voorstellen vernemen wij dit graag van u.

### *Afwezig zijn van uw therapeut*

Indien uw therapeut afwezig is bijvoorbeeld i.v.m. nascholing, vakantie etc. dan streven wij ernaar dit binnen de praktijk op te lossen. Indien nodig wordt een vaste waarnemer aangetrokken. Het kan mogelijk zijn dat u niet op uw normale behandel frequentie wordt gezien. Wij vragen hiervoor uw begrip.

### *Tarief niet nagekomen afspraken fysiotherapie*

Zoals u weet houden wij ons aan de ethiek en gedragslijnen van het koninklijk Nederlands genootschap voor fysiotherapie. U dient een behandeling minimaal 24 werk uur van te voren af te zeggen, anders zijn wij genoodzaakt de behandeling in rekening te brengen. Wij vragen uw begrip voor deze wettelijke regel.

### *Rookbeleid*

Binnen de praktijk hanteren wij een niet-rokerbeleid, waarbij het niet is toegestaan ergens binnen het pand te roken.

### *Persoonlijke eigendommen*

Wij zijn als fysiotherapiepraktijk niet verantwoordelijk voor uw eigendommen, zoals kleding of andere spullen. Wij verzoeken u dan ook zelf de maatregelen te treffen tegen het zoekraken van uw eigendommen.

## Behandelingsprocedure

Alvorens er gestart kan worden met een onderzoek en behandelsessie, krijgt u een oriënterend gesprek met één van onze fysiotherapeuten. Gedurende het eerste gesprek worden uw patiëntgegevens opgenomen. Hierbij worden naast uw persoonsgegevens ook uw verzekeringsgegevens en uw eventuele medicatiehistorie opgenomen in het patiëntendossier.

Bent u zonder verwijfsbrief gekomen dan vindt er eerst een screening plaats. Hierbij worden vragen gesteld om vast te stellen of de fysiotherapeut u van dienst kan zijn. Zo niet dan wordt u doorgestuurd, in de meeste gevallen naar de huisarts.

In het oriënterend gesprek wordt bepaald of de diensten van onze fysiotherapiepraktijk kunnen voldoen aan uw hulpvraag en -wens. Indien onze fysiotherapiepraktijk niet kan voldoen aan uw hulpvraag of indien u niet spoedig kunt worden geholpen, zullen wij u de mogelijkheden aanreiken voor een eventuele behandeling bij een andere fysiotherapiepraktijk en/of zorgverlener.

Indien onze fysiotherapiepraktijk u van dienst kan zijn, zal vervolgens de onderzoek/behandelsessie worden gestart. Elke behandelsessie zal circa 25 minuten duren. Uw behandelplan zal in samenspraak met u worden opgesteld. Hierbij zullen er zowel korte termijn als lange termijn doelen worden opgesteld. Indien tussentijds het behandelplan bijgesteld dient te worden, zal dit in overleg met u worden gewijzigd.

Vergewist u zich alstublieft goed van uw verzekeraars regels en mogelijke budget beperkingen. De cliënt zelf draagt zijn verantwoordelijkheid over zijn budget/ behandelingen.