

# Welkom en huisreglement 2020



## Welkom bij Fysio Physics Fysiotherapie!

Bedankt dat u voor ons en onze behandelmethode hebt gekozen. Wij zullen er alles aan doen om u de best mogelijke zorg te verlenen. Graag leggen wij u hieronder uit hoe zaken bij ons geregeld zijn, hoe wij werken en wat u van ons kunt verwachten.

## Huisreglement en privacy (AVG)

### *Huisreglement*

In dit document staat ons huisreglement beschreven. U vindt ons huisreglement:

- Op onze site.
- In uw patiëntenportaal.
- Ingelijst in de behandelruimte van de fysiotherapeut (in beknopte vorm).

Wij gaan er van uit dat, wanneer u bij ons bent voor uw eerste afspraak, u zelf kennis heeft genomen van dit reglement. Door het maken van de afspraak geeft u tevens aan hiermee akkoord te gaan.

### *Privacy (AVG)*

Hoe wij de privacy hebben geregeld, kunt u nalezen in de privacyverklaring op onze site en in uw patiëntenportaal.

## Fysiotherapie afspraak maken

Voor het maken van een afspraak neemt u contact op met ons afsprakenbureau via 088 32 32 500, via het contactformulier op onze website of u stuurt een mail naar [fysiotherapie@fysiophysics.nl](mailto:fysiotherapie@fysiophysics.nl) met een verzoek.

## Eerste afspraak

De eerste afspraak bestaat uit een intakegesprek en onderzoek. Tijdens dit gesprek worden de door u gegeven antwoorden van de intakevragenlijst doorgenomen en daar waar nodig aangevuld. Tijdens dit gesprek worden uw klachten in beeld gebracht, uw hulpvraag vastgesteld en een behandelplan opgesteld en met u doorgenomen. Als u toestemming heeft gegeven voor het behandelplan zal de behandeling starten. Ook wanneer u al eerder bij ons onder behandeling bent geweest, maar u komt met een nieuwe klacht of bent langere tijd niet geweest, zijn wij verplicht eerst een intake en onderzoek te verrichten.

Wij vragen u de volgende zaken tijdens de eerste afspraak mee te nemen/uitgezocht te hebben:

- Uw legitimatiebewijs.
- Indien van toepassing, de verwijzing van uw huisarts of specialist bij een chronische indicatie.
- Check voorafgaand aan uw eerste afspraak zelf bij uw zorgverzekering hoeveel vergoeding u (nog) heeft voor fysiotherapie en geef dit door aan uw fysiotherapeut. Voor uitleg zie hieronder.
- Makkelijk zittende kleding.
- Een handdoek.
- Eventueel een lijstje met vragen die u de therapeut wilt stellen.

Het is niet toegestaan om huisdieren mee te nemen naar onze praktijk, met uitzondering van hulphonden.

## Welkom en huisreglement 2020



### Aantal reeds gebruikte behandelingen

In het systeem kan de fysiotherapeut opvragen hoeveel vergoeding/behandelingen u heeft vanuit uw aanvullende zorgverzekering op 1 januari van dit jaar. In verband met de privacywet kan hij/zij niet zien of u dit jaar al bij een andere fysiotherapiepraktijk onder behandeling bent geweest. Als u zeker wilt weten hoeveel vergoeding/behandelingen u nog heeft dit jaar, kunt u contact opnemen met uw zorgverzekeraar. Mocht u geen aanvullende verzekering hebben of de vergoeding is op, dan ontvangt u de facturen per mail.

### Na intakegesprek direct de eerste behandeling

Wij mogen niet behandelen zonder eerst een intake en onderzoek te hebben afgenomen om zo uw klacht in kaart te hebben gebracht. Wij plannen in de meeste gevallen direct een afspraak na uw intake en onderzoek in, zodat direct uw eerste behandeling plaats kan vinden op diezelfde dag.

### Afspraakbevestiging

#### *Afspraakbevestiging*

Na het inplannen van uw afspraken ontvangt u per mail afspraakbevestigingen. In deze bevestiging staat de datum, het tijdstip en het adres van de praktijk. Komt u voor het eerst of voor een nieuwe klacht, dan starten we indien mogelijk met 2 afspraken op 1 dag.

- Afspraak 1 is voor de intake en het onderzoek.
- Afspraak 2 is voor de eerste behandeling.

Uw afspraken zijn ook terug te zien in uw patiëntenportaal. Er kunnen geen rechten ontleend worden aan de afspraakbevestigingen of -herinneringen die per mail worden verstuurd. Dit mailtje is een service vanuit Fysio Physics. Wij zijn niet aansprakelijk voor eventuele storingen. Het mondeling afgesproken tijdstip is leidend. Bij twijfel kunt u contact opnemen met het afsprakenbureau (088-3232500).

### Intakevragenlijst voor eerste afspraak

Naast de bevestiging voor uw eerste afspraak wordt er direct een mail met uw persoonlijke inlogcode voor het patiëntenportaal verstuurd. Dit patiëntenportaal is voor u van belang omdat u hier uw afspraken kunt zien, de (intake)vragenlijsten kunt invullen en voor u relevante informatie kunt vinden. Vul de intakevragenlijst zo volledig mogelijk in op basis van uw huidige klacht. Heeft u meerdere klachten, houd dan uw klacht waar u het meest last van heeft in gedachten als u de vragenlijst invult. Uw andere klachten kunt u onderaan de lijst benoemen. Door deze lijst in te vullen vóór de eerste afspraak, kan de fysiotherapeut op basis van uw informatie het gesprek starten en kan er sneller gestart worden met het lichamelijk onderzoek.

### Duur fysiotherapie behandeling

Een fysiotherapiebehandeling neemt zo'n 15 tot 25 minuten in beslag. De overige tijd van de afspraak wordt besteed aan training en verslaglegging.

### Verplichte verslaglegging t.b.v. zorgverzekeraar

Naast het uitvoeren van de behandeling is de fysiotherapeut ook verplicht zijn verslaglegging goed op orde te hebben. Dit houdt onder andere in dat uw dossier volledig is ingevuld en dat er verslagen zijn geschreven richting de (huis)arts (indien van toepassing en indien u toestemming heeft gegeven).

## Welkom en huisreglement 2020



De fysiotherapeut zal elke behandeling starten met een kort vraaggesprek over hoe het nu gaat, welke bewegingen nog pijnlijk zijn en of er nog bijzonderheden zijn sinds de vorige behandeling. De fysiotherapeut zal dit direct in het systeem invoeren. Ook na het lichamelijk onderzoek zal de fysiotherapeut zijn bevindingen noteren in het dossier en zal hij starten met de behandeling. Aan het einde van de behandeling zal de fysiotherapeut overgaan tot het aanvullen van het dossier, het geven van huiswerk oefeningen en eventueel nieuwe afspraken met u maken. Indien nodig zult u vervolgens begeleid worden naar de sportzaal om af te sluiten met een oefening ter bevordering van de therapie.

Met het starten van het behandeltraject en dus het aangaan van een behandelovereenkomst geeft u indirect toestemming voor het versturen van een klanttevredenheidsonderzoek per mail vanuit het meetbureau QDNA en voor het versturen van geanonimiseerde gegevens naar het Landelijk Database Fysiotherapie zodat wij onze resultaten kunnen monitoren. Mocht u bezwaar hebben tegen het versturen van het klanttevredenheidsonderzoek of de geanonimiseerde gegevens, dan kunt u dit kenbaar maken bij uw fysiotherapeut en zal dit geregistreerd worden in uw dossier.

### Samenwerking fysiotherapeut en patiënt

De therapie is een samenwerking tussen fysiotherapeut en patiënt. Om uw vooruitgang in kaart te brengen zal de fysiotherapeut u (regelmatig) een vragenlijst per mail toesturen, met het verzoek om deze in te vullen. Voor de bevordering van uw herstelproces zal de fysiotherapeut u oefeningen meegeven voor thuis en adviezen geven betreffende het sporten, schoenen en zitergonomie. Hiermee kunt u zelf een bijdrage leveren aan de therapie voor een sneller herstel.

### Afwezigheid van uw therapeut

Het kan zijn dat uw therapeut afwezig is. Dit kan onder andere zijn in verband met nascholing, vakantie of ziekte. Wij streven er dan naar om dit binnen de praktijk op te lossen door het inzetten van een waarnemende collega. Het is namelijk in uw eigen belang dat u uw behandelingen voortzet om achteruitgang te voorkomen. Deze collega hanteert dezelfde behandelmethode en heeft dezelfde opleidingen gevolgd als uw vaste therapeut. Door de dossiervorming kan de waarnemende collega nalezen welke klachten u heeft en hoe de behandelingen er tot op heden hebben uitgezien. Zo kan hij/zij verder gaan waar uw vaste therapeut is gebleven. Wanneer u de zorg van de waarnemende collega weigert, zullen wij hiervoor kosten in rekening brengen. Deze factuur bedraagt €17,75.

### Afspraak wijzigen of afzeggen

Als u een afspraak wilt wijzigen of annuleren, dan kunt u contact opnemen met het afsprakenbureau (088-3232500), een mail sturen of een voicemail inspreken. Doe dit dan minimaal 24 uur van te voren. Wanneer u binnen de 24 uur afzegt of de afspraak naar een andere dag wilt verplaatsen, dan worden hiervoor kosten in rekening gebracht.

### Tarief niet nagekomen afspraak

Afspraken dienen minimaal 24 uur van te voren afgezegd te worden. U kunt uw afspraak 24 uur per dag, 7 dagen per week afzeggen. Dit kan per mail, telefoon en door het inspreken van onze voicemail. Wanneer u te laat annuleert of niet verschijnt op de afspraak, ongeacht de reden, zijn wij genoodzaakt de kosten van de voor u gereserveerde tijd bij u in rekening te brengen. Wij hanteren hiervoor een

## Welkom en huisreglement 2020



gereduceerd tarief van € 26,-. Dit geldt ook in geval van afmelding wegens ziekte. Deze kosten worden niet vergoed door uw zorgverzekeraar.

### Vraag aan uw therapeut

Als u tussen de afspraken een vraag of opmerking hebt voor uw fysiotherapeut, dan kunt u deze bij het afsprakenbureau neerleggen. Zij zorgen ervoor dat de vraag bij de desbetreffende fysiotherapeut terecht komt. Mocht u meer informatie willen over onze organisatie of over onze behandelmethode, dan kunt u terecht op onze website: [www.fysiophysics.nl](http://www.fysiophysics.nl).

### Behandeltraject sluiten

Indien blijkt dat u klachtenvrij bent en uw behandeldoel is behaald, dan zal uw behandeltraject gesloten worden. Mocht dit niet het geval zijn en u geen vervolgspraak meer heeft staan, dan is onze intentie om u hieraan te herinneren en zullen wij altijd proberen contact met u op te nemen. Na zes weken wordt uw behandeltraject automatisch gesloten indien blijkt dat er geen vervolgspraken staan ingepland.

### Fysiotherapie vergoed uit de aanvullende verzekering

Fysiotherapie valt voor de meeste aandoeningen buiten de basisverzekering. Voor de vergoeding van fysiotherapie bent u dan ook in de meeste gevallen aangewezen op de door u afgesloten aanvullende verzekering. De dekking is per zorgverzekering verschillend. Bekijk daarom altijd goed uw verzekeringspolis zodat u niet voor verrassingen komt te staan. U blijft namelijk zelf verantwoordelijk voor het aantal behandelingen en de betaling van de uitgevoerde behandelingen.

### Fysiotherapie vergoed uit de basisverzekering

Er is WEL vergoeding fysiotherapie via de basisverzekering:

- Voor mensen jonger dan 18 jaar. Het aantal behandelingen dat vergoed wordt, verschilt per zorgverzekeraar. Voor het precieze aantal kunt u uw zorgpolis checken.
- Vanaf de 21e behandeling van een chronische aandoening die vermeld wordt op de lijst chronische aandoeningen. De eerste 20 behandelingen komen ten laste van de aanvullende verzekering. Indien u deze niet heeft of deze niet toereikend is, komen de behandelingen voor uw eigen rekening. Let op: vergoedingen uit uw basisverzekering tellen mee bij uw jaarlijks (wettelijk) eigen risico; vergoedingen uit uw aanvullende verzekering tellen niet mee bij uw eigen risico.

### Chronisch of niet-chronisch

Er bestaat vaak onduidelijkheid over het begrip 'chronisch'. Want wanneer bent u nu chronisch? Een chronische klacht, bijvoorbeeld chronische/langdurige rugpijn, houdt namelijk niet automatisch in dat u een chronische indicatie krijgt. Maar wat dan wel? Er is vanuit de overheid een lijst samengesteld, namelijk de "Lijst Borst", met daarop aangegeven welke aandoeningen in aanmerking komen voor een chronische indicatie met bijbehorende termijn. Alleen deze aandoeningen komen in aanmerking voor vergoeding vanuit de basisverzekering. Komt uw aandoening voor op deze lijst, dan zijn wij verplicht de behandeling als zodanig te registreren. Dit is voor ons geen keuze, maar een verplichting.

Het is het belangrijk dat u weet dat u bij een chronische indicatie altijd een verwijzing nodig heeft en dat u de eerste 20 behandelingen zelf moet betalen of dat deze ten laste komen van uw aanvullende verzekering. Vanaf de 21ste behandeling worden de behandelingen vergoed uit de basisverzekering.

## Welkom en huisreglement 2020



Houdt u er wel rekening mee dat wanneer de fysiotherapie vanuit de basisverzekering wordt vergoed, u het jaarlijks (wettelijk) eigen risico of een deel hiervan nog moet betalen. Het regelen van een verplichte verwijzing bij een chronische indicatie is uw verantwoordelijkheid. Indien de verwijzing binnen dertig dagen na de eerste behandeling nog niet bij ons binnen is, geeft u ons indirect toestemming om contact op te nemen met de desbetreffende arts. Indien u bezwaar heeft, kunt u dit schriftelijk melden bij uw fysiotherapeut en zal een notitie gemaakt worden in uw dossier.

### Contracten met alle zorgverzekeraars

Wij hebben contracten met alle zorgverzekeraars in Nederland. Dit houdt in dat wanneer u een aanvullende verzekering voor fysiotherapie heeft afgesloten, de behandeling door ons rechtstreeks bij uw zorgverzekeraar wordt gedeclareerd. Indien u niet of onvoldoende (aanvullend) verzekerd bent voor fysiotherapie, dan hanteren wij particuliere tarieven. Deze tarieven kunnen afwijken van de tarieven van uw zorgverzekeraar. Zie hiervoor onze tarievenlijst op onze site of in uw patiëntenportaal.

### Betalingsvoorwaarden

- Bent u voldoende aanvullend verzekerd, dan worden de behandelingen rechtstreeks bij de desbetreffende zorgverzekeraar gedeclareerd.
- U krijgt een factuur wanneer achteraf blijkt dat:
  - U niet of onvoldoende verzekerd bent voor fysiotherapie.
  - De zorgverzekeraar niet bereid is uw behandeling te betalen.
- Afspraken die niet nagekomen kunnen worden, dienen uiterlijk 24 uur voorafgaand aan die behandeling afgezegd worden.
- De nota's worden per mail verstuurd. Indien u dit niet wenst, kunt u bij uw fysiotherapeut aangeven dat u de nota's per post wilt ontvangen.
- Bij niet tijdig annuleren of niet nakomen van een afspraak wordt een gereduceerd tarief van € 26,- in rekening gebracht. Let op: deze nota kan niet bij uw zorgverzekeraar worden ingediend.
- De nota's dienen betaald te worden binnen 14 dagen onder vermelding van het factuurnummer op rekeningnummer NL 66 RABO 0169 2313 72 van Fysio Physics Fysiotherapie.
- Indien betaling binnen de genoemde termijn uitblijft, zijn wij genoodzaakt u een herinnering te sturen. Hiervoor worden kosten gemaakt, die aan u worden doorberekend.
- Indien de betaling voor de geleverde diensten uitblijft, zijn wij gerechtigd derden daarmee te belasten. Alle met de incasso van gedeclareerde bedragen gemoeide kosten, van zowel ons als van derden, komen voor uw rekening.
- Behandelingen en/of producten die niet ten laste komen van uw zorgverzekering of aanvullende verzekering worden rechtstreeks bij u in rekening gebracht.
- U blijft te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het voldoen van de rekening.
- Het is belangrijk dat u de fysiotherapeut de juiste verzekeringsgegevens verstrekt. Mutaties hierin zullen direct worden doorgevoerd.

### Klachtenregeling

*Bent u tevreden, vertel het anderen, heeft u een klacht, vertel het ons.*

Natuurlijk doen onze fysiotherapeuten hun uiterste best om de fysiotherapiebehandeling en het contact met u zo goed mogelijk te laten verlopen. Ondanks dit streven kan het zijn dat u toch een klacht heeft over de behandeling of de manier waarop er met u is om gegaan.

## Welkom en huisreglement 2020



Het is goed om dit te bespreken. Dit is belangrijk voor u, voor andere patiënten, maar ook voor onze organisatie en voor de kwaliteit van onze fysiotherapie.

Het voorleggen van een klacht of een probleem kan op de volgende manieren:

### 1. Gesprek met de fysiotherapeut

Een eerste stap is een gesprek aangaan met uw fysiotherapeut. U kunt ook altijd iemand meenemen om u bij dit gesprek te ondersteunen. Indien uw klacht gaat over uw behandelend therapeut, dan heeft dit de voorkeur. We streven naar een goede relatie tussen de behandelaar en de klant dus het beste is om hier samen uit te komen.

### 2. Een schriftelijke klacht indienen aan het hoofdkantoor

Uiteraard is het ook mogelijk om schriftelijk uw beklag te doen bij de directie. U kunt dit doen door een mail of brief te schrijven. Wij verzoeken u in uw schrijven in ieder geval het volgende te beschrijven:

1. De omschrijving van uw klacht. Waar bent u niet tevreden over.
2. Welke verbetering zou u willen aandragen om de klacht in de toekomst te voorkomen.
3. Wanneer het een fysiotherapeut betreft, de naam van de persoon om wie het gaat.

Wij gaan zorgvuldig met uw klacht. Voorop staat het vinden van een oplossing, zodat wij onze kwaliteit kunnen verbeteren.

Uw klacht kunt u per mail sturen naar:

[klantenservice@fysiophysics.nl](mailto:klantenservice@fysiophysics.nl)

Of via de post naar:

Fysio Physics Fysiotherapie

t.a.v. klantenservice

Linnaeusweg 31

3401 MS IJsselstein

### 3. De klachtenregeling van het KNGF (Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie)

Indien u van mening bent dat uw klacht niet naar tevredenheid is afgehandeld, dan bestaat de mogelijkheid om dit te laten afhandelen door de klachtencommissie van de beroepsvereniging. U kunt de procedure die hiervoor geldt nalezen op [www.defysiotherapeut.com](http://www.defysiotherapeut.com).