



## Algemene informatie

### Bereikbaarheid/toegankelijkheid

Wij zijn dagelijks bereikbaar via de telefoon: *0252-416423* of via mail: *cesar.lisse@zonnet.nl*. Bij afwezigheid of tijdens een behandeling krijgt u een antwoordapparaat. Als u dan een boodschap inspreekt, bellen wij u in principe dezelfde dag terug. Wij beantwoorden dagelijks onze email. Indien u een afspraak niet na kunt komen, dient u deze 24 uur van te voren telefonisch af te zeggen. Anders bestaat de kans dat u een verzuimnota van ons ontvangt.

### Vergoedingen

Wij hebben contracten met alle zorgverzekeraars. Alle zorgverzekeraars hebben oefentherapie Cesar opgenomen in hun aanvullende pakketten. Het aantal behandelingen dat vergoed wordt vanuit de aanvullende pakketten is per zorgverzekeraar verschillend. Bij een klein aantal chronische aandoeningen worden de behandelingen vanaf de 21<sup>e</sup> behandeling vergoed uit de basisverzekering. De eerste 20 behandelingen kunnen worden vergoed uit een aanvullend pakket.

Wanneer u in behandeling gaat zonder dekking van uw verzekering of als de zorgverzekeraar een declaratie afwijst, zijn de kosten voor uw eigen rekening en ontvangt u zelf de betreffende nota van ons. U doet er goed aan altijd uw eigen polisvoorwaarden te raadplegen of in geval van twijfel contact op te nemen met uw verzekeraar.

### Betalingsvoorwaarden

Op de betaling van facturen voor behandelingen gegeven door de oefentherapeut of haar waarnemer zijn de volgende voorwaarden van toepassing:

1. De patiënt is betaling van het factuurbedrag verschuldigd voor iedere behandeling oefentherapie Cesar.
2. Wanneer de patiënt niet verschijnt op de afgesproken tijd of afzegt minder dan 24 uur voor de afgesproken tijd, heeft de oefentherapeut het recht het wettelijk vastgesteld verzuimtarief in rekening te brengen.  
Het verzuimtarief bedraagt 75% van het behandel tarief. Dit bedrag dient door de patiënt zelf betaald te worden. De verzekering vergoedt dit niet.
3. Betaling dient binnen 30 dagen na factuurdatum te geschieden, tenzij partijen schriftelijk anders zijn overeengekomen.
4. Bij overschrijding van de betalingstermijn is de patiënt van rechtswege in verzuim. Met ingang van de dag waarop de voor betaling gestelde termijn zal zijn verstreken is de patiënt de wettelijke rente over het opstaande bedrag verschuldigd tot de datum van algehele voldoening. De oefentherapeut is gerechtigd administratiekosten in rekening te brengen.
5. Alle extra kosten zijn voor rekening van de patiënt. Bij geschillen volgen wij de betalingsvoorwaarden zoals geregeld door de beroepsvereniging VvOCM.

### Privacyreglement

Onze praktijk houdt zich aan wat is gesteld in de WBP (Wet Bescherming Persoonsgegevens) en de WGBO (Wet Geneeskundige Behandel Overeenkomst). Uw bezoek, hulpvraag, de vorming van een dossier en communicatie/rapportage met derden worden behandeld conform de in deze wetgeving geformuleerde regels.

- U heeft het recht om de gegevens die over u zijn vastgelegd, in te zien. Alleen gegevens die met de behandeling te maken hebben, worden in het medisch dossier opgeslagen.

- Uw gegevens worden zonder uw toestemming niet aan derden verstrekt.
- Uw gegevens worden volgens de wet 15 jaar in ons archief bewaard. De gegevens zijn in een afgesloten kast en/of beveiligde pc opgeslagen.
- De gegevens zijn slechts toegankelijk voor uw therapeut en eventuele waarnemer of stagiaire. Al deze personen hebben een geheimhoudingsplicht.
- 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.

### **Klachtenregeling**

Heeft u een klacht over de behandeling van uw oefentherapeut of bent u ontevreden over de manier waarop uw oefentherapeut met u omgaat? Dan is het goed om dat kenbaar te maken. Voor uzelf, voor andere patiënten en voor de kwaliteit van de oefentherapie. Om te beginnen is het de moeite waard om een gesprek aan te gaan met uw oefentherapeut, al dan niet samen met een familielid of een vertrouwd persoon. Levert dit niet het gewenste resultaat op, dan kunt u terecht voor advies en ondersteuning bij een Zorgbelangorganisatie als onderdeel van de Nederlandse Patiënten/Consumenten Federatie (NPCF). Heeft u een serieuze klacht en wilt u een uitspraak? Dan kunt u uw klacht laten behandelen door de Klachtencommissie paramedici Eerstelijns in Amersfoort. Wij hebben hierover een folder in de wachtkamer.

### **Huisregels**

Omdat er in het gezondheidscentrum altijd meerdere patiënten tegelijk aanwezig zijn, zijn er door de praktijk huisregels opgezet om ongelukken, incidenten en verwarring te voorkomen. Met als doel om voor zowel de patiënten, bezoekers als de medewerkers een veilige en prettige omgeving te creëren en te behouden. Onderstaand zijn de regels weergegeven:

- Patiënten dienen zich volgens de algemeen geldende (fatsoen-)normen en waarden te gedragen.
- Indien u een jas of andere eigendommen aan de kapstok of in de wachtruimte achterlaat, let u dan op waardevolle spullen die hierin aanwezig zijn.
- De praktijk is niet verantwoordelijk voor diefstal van eigendommen in het pand of buitenterrein (auto, fiets).
- Wilt u bij het parkeren van fiets of auto dit zodanig doen dat iedereen ongestoord zijn weg kan vervolgen.
- Als u tijdens het wachten lectuur leest, wilt u dit dan terugleggen als u de wachtruimte verlaat.
- In geval van calamiteiten dient u de aanwijzingen van het personeel of de hiertoe bevoegde instantie (brandweer, politie) op te volgen.

### **Patientveiligheid**

Wij werken in de praktijk aan patiëntveiligheid en het voorkomen van incidenten. Wij gaan na of gegeven informatie goed overkomt, houden voldoende toezicht in de oefenruimte en schermen dossiers af. Er vindt een jaarlijkse controle op apparatuur plaats. (Bijna-)incidenten worden geregistreerd, besproken, geanalyseerd en verbeterd. Wij maken hiertoe gebruik van de patiëntveiligheidskaart van de NPCF.

### **Huiselijk geweld en kindermishandeling**

Huiselijk geweld en kindermishandeling vormen een ernstig probleem. Zorgmedewerkers met beroepsmatig patiëntencontact zijn nadrukkelijk (mede)verantwoordelijk voor het signaleren van het huiselijk geweld en kindermishandeling met het uiteindelijke doel het geweld te stoppen. Wij werken met de Meldcode Oefentherapeuten Huiselijk geweld en Kindermishandeling.

### **Klanttevredenheid**

Wij meten met regelmaat de klanttevredenheid. In samenwerking met NPCF is onze praktijk door cliënten bekeken en zeer goed beoordeeld.

Wij vertrouwen op een goede samenwerking.