

Huisreglement Fysio Amsterdam West

Intake:

- Neem voor uw eerste bezoek het volgende mee:
 - Verzekeringsgegevens.
 - Identiteitsbewijs.
 - Eventueel verwijsbrief.
 - Een handdoek.
 - Voor jongeren en kinderen tot 16 jaar dienen beide gezaghebbende verzorgers een toestemmingsverklaring te tekenen. Deze krijgt u van de behandelend therapeut.
- Bekijk vóór uw eerste afspraak of u verzekerd bent voor fysiotherapie en hoe veel behandelingen u vergoed krijgt.

In het belang van uw gezondheid en veiligheid willen we u i.v.m. **COVID-19** het volgende vragen

1. Heeft u corona symptomen? (verkouden, hoesten, niezen, koorts, keelpijn of moeite met ademen) Stel uw afspraak in overleg uit.
2. Ga voordat u uw afspraak heeft thuis naar het toilet.
3. Kom precies op tijd.
4. Volg de instructies van het gebouw.
5. Het gebruik van een mond/neus masker is in de wachtruimte verplicht als u niet gevaccineerd bent.
6. Loop direct door naar de 1e verdieping. U kunt deze bereiken met de trap en met de lift. Volg de borden.
7. Desinfecteer zodra u binnenkomt uw handen en neem dan gewoon plaats in de wachtruimte op de door ons aangegeven plekken.
8. Er is geen receptioniste op 1e verdieping. Wij halen u op.
9. Houdt 1,5m afstand van andere wachtenden.
10. Verlaat na de afspraak zo snel mogelijk het gebouw.

Routebeschrijving:

Wij zitten op de eerste verdieping van het Gezondheidscentrum Amsterdam West, gelegen aan de Rijswijkstraat 10. U komt binnen op de begane grond bij de huisartsen. U meldt zich hier niet, maar gaat direct naar de 1e verdieping. Als u binnenkomt neemt de trap aan uw rechterzijde of u neemt de lift, te vinden aan uw linkerzijde door de deur. Eenmaal boven neemt u plaats in de wachtkamer, uw fysiotherapeut haalt u op. Het kan voorkomen dat we in een enkel geval uitlopen. Dat willen we niet en daarvoor vragen wij u voor begrip.

Verhinderig:

Het kan voorkomen dat u verhindert bent om wat voor reden dan ook. U dient uw afspraak af te zeggen. Dat kan direct telefonisch, via inspreken van de voicemail of door het sturen van een e-mail. Afzeggen via onze Whatsapp is geen optie.

Bij het afzeggen hanteren we een 24-uurs regeling (zie ook betalingsvoorwaarden). Indien u minder dan 24 uur van tevoren heeft afgezegd worden de kosten van de behandeling in rekening gebracht.

Wanneer uw therapeut door ziekte of andere omstandigheden onverwacht afwezig is, zorgt FAW voor vervanging. Indien dat niet mogelijk is, wordt er zo spoedig mogelijk telefonisch of per mail contact met u opgenomen om een nieuwe afspraak in te plannen.

Privacy:

De fysiotherapeuten van Fysio Amsterdam West houden uw medische en administratieve gegevens bij om uw behandelingen en trainingen zo goed mogelijk te kunnen uitvoeren. Uw privacy wordt gewaarborgd volgens de wet bescherming persoonsgegevens. (WGBO) Deze wet bevat een aantal regels met betrekking tot het doel van de registratie, de aard van de gegevens die worden geregistreerd, het beheer van de gegevens en de personen die inzagerecht hebben in de gegevens van een patiënt. Uiteraard gaan wij uiterst zorgvuldig om met uw gegevens.

Behalve de fysiotherapeut die u behandelt heeft ook een beperkt aantal andere personen toegang tot de geregistreerde gegevens. Dit zijn alleen mensen werkzaam bij Fysio Amsterdam West zoals waarnemers, stagiaires en zo nodig administratieve krachten. Iedereen heeft een ethische en contractuele geheimhoudingsplicht.

Alleen gegevens die betrekking hebben op uw behandeling worden opgeslagen in uw dossier of trainingsschema's. U hebt ten alle tijde het recht uw dossier in te zien. Gegevens van patiënten worden zonder toestemming van de patiënt niet aan derden verstrekt, ook niet aan familie.

Nadat u uitbehandeld bent worden uw gegevens tenminste 10 jaar gearchiveerd en blijven de gegevens slechts voor u en de medewerkers van Fysio Amsterdam West toegankelijk.

Behandeltraject:

Uw eerste afspraak zal voornamelijk bestaan uit het in kaart brengen van uw klachten en het doen van onderzoek. Vragenlijsten kunnen hier een onderdeel van vormen. Aan het eind van de behandeling wordt het behandelplan met u besproken.

We gaan er van uit dat wanneer u een vervolgspraak plant voor behandeling dat u akkoord gaat met de voorgestelde behandelstrategie. Uiteraard wordt deze strategie continue in overleg met u samen opgesteld. Ook gaan we er vanuit dat u de modelregeling heeft gelezen en dat u akkoord bent met de huisreglementen. U wordt hier ook in bevestigingsmail op gewezen.

Bij opstellen van de strategie kijken we altijd naar bij wie en waar u de beste zorg kunt krijgen die u nodig heeft. FAW werkt in teamverband om de best mogelijke zorg te garanderen. Dat houdt in dat in een aantal gevallen behandelingen zullen worden uitgevoerd door een collega, waarvoor diegene inzage in uw dossier nodig heeft. Indien u hier niet mee akkoord gaat dient u dit aan te geven aan uw behandelend therapeut.

FAW werkt volgens het Evidence Based Practice principe. Dat houdt in dat we altijd zoeken naar de beste overlap tussen wetenschappelijk bewijs, onze voorkeuren en ervaringen als therapeut en uw voorkeuren en ervaringen als patiënt. Hiervoor is het van belang dat wij gedurende uw gehele behandeltraject uw progressie systematisch in kaart brengen en evalueren middels meetinstrumenten en vragenlijsten. De verslaglegging vindt plaats in een elektronische patiëntendossier.

Het kan voorkomen dat wij meer tijd dan regulier aan uw zorg moeten besteden (interpreteren van meetinstrumenten, opstellen van behandelstrategie, maken van oefenschema's, rapportages naar huisartsen, specialisten, etc.) Indien we veel tijd kwijt zijn geweest gedurende de behandelperiode rekenen we aan het einde van het zorgtraject één zitting hiervoor om deze tijd te compenseren. We leveren dan wel zorg die u nodig heeft, alleen bent u daar niet altijd fysiek bij).

Indien u oefentherapie krijgt in de fitnessruimte dient u gemakkelijke kleding en schone schoenen te dragen. Daarnaast dient u een handdoek mee te nemen om de apparaten schoon te houden. Na gebruik van de apparaten dient u deze schoon te maken met de alcoholoplossing die in de fitnessruimte staat. U bent zelf verantwoordelijk voor uw eigendommen.

Wij hanteren de "modelregeling fysiotherapie-patiënt" voortvloeiend uit de wet op de geneeskundige behandelovereenkomst (WGBO). Hier staan uw rechten en plichten in beschreven.

Kwaliteitsregister en BIG-register

Alle fysiotherapeuten van FAW zijn opgenomen in het kwaliteitsregister van het Koninklijk Nederlands Genootschap Fysiotherapie (KNGF) en het BIG-register. Dit betekent dat wij naast het leveren van professionele zorg ook invulling geven aan de kwaliteitsdoelstellingen van de wet op de Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg (BIG).

Klachtenregeling

Wij vinden het belangrijk om goede zorg te leveren zodat iedereen tevreden is. Het kan echter voorkomen dat u toch een klacht heeft. Hieronder volgt informatie over de stappen die u dan kunt nemen.

- Als u een klacht heeft kunt u deze altijd mondeling kenbaar maken bij uw behandelend therapeut, of bij praktijk eigenaar Vincent Lodeweges, geeft hierbij aan dat het om een klacht gaat. Op dat moment kunnen we een gesprek met u aangaan. Als het gesprek niet naar uw tevredenheid verloopt kunt u schriftelijk een klacht indienen. Hiervoor kunt u onderstaand klachtenformulier gebruiken.
- Een klacht dient altijd schriftelijk ingediend te worden door u als patiënt, of door ouders wanneer het om een kind gaat. U dient de klacht namelijk te ondertekenen. Vermeld hierbij uw eigen naam en adres.
- De schriftelijke klacht kunt u opsturen naar of langs brengen bij de praktijk t.n.v.

Fysio Amsterdam West

V. Lodeweges/ klachtenprocedure.

Fysio Amsterdam West

Rijswijkstraat 10 // 1062 EE Amsterdam // T. 020 – 615 06 06 //

www.fysioamsterdamwest.nl // info@fysioamsterdamwest.nl //

Kvk nr. 30248508 // ABN AMRO Mijdrecht NL98ABNA0610716034

Rijswijkstraat 10
1062EE Amsterdam

- Uw klacht wordt binnen een week in behandeling genomen. Uiterlijk binnen 2 weken wordt er schriftelijk of telefonisch contact met u opgenomen.
- Indien u er met de praktijk niet uit komt, kunt u met één van onderstaande externe instanties contact opnemen.
 - De Klachtencommissie van het Koninklijk Genootschap voor Fysiotherapie (KNGF).
 - De Commissie van Toezicht van het Koninklijk Genootschap voor Fysiotherapie (KNGF).
 - Het Regionaal Tuchtcollege
- Welke instantie u kiest, hangt af van wat u wilt bereiken. Voor meer informatie over de betreffende instanties verwijzen wij u naar de klachtenfolder van het KNGF, te vinden op de balie van de praktijk, of naar de volgende site: <https://defysiotherapeut.com/klachtenregeling/>
- U kunt bij een van onze medewerkers een klachtenformulier opvragen.
-

Betalingsvoorwaarden

Het bedrag van de factuur die wordt ingediend bij de verzekeraar of die u zelf moet betalen is een optelsom van het aantal zittingen die u heeft gehad (een behandeling die binnen 24 uur is afgezegd telt hier ook mee, we noteren dit als een no-show). Elke zorgverzekeraar heeft zijn eigen tarieven wat ze toekennen per behandelingstype. Onze tarieven indien u zelf betaalt staan vermeld op de website.

Behandelingen worden, indien u verzekerd bent voor fysiotherapie, direct in rekening gebracht bij uw zorgverzekeraar. Wij hebben contracten met alle zorgverzekeraars. U dient zelf te controleren hoe veel behandelingen u vergoed krijgt. U bent zelf verantwoordelijk voor het bijhouden van uw afspraken in uw agenda. Op het moment dat de zorgverzekeraar de behandeling niet vergoed bent u verantwoordelijk voor de betaling van uw behandelingen. U krijgt hiervoor een factuur, welke u binnen 14 dagen kunt voldoen via een overschrijving. Direct betalen per pin is ook mogelijk.

Indien u **minder dan 24** uur van tevoren heeft afgezegd worden de kosten van de behandeling in rekening gebracht.

Drs. Vincent Lodeweges

*Eigenaar Fysio Amsterdam West
Manueel Therapeut
Echografist
Docent & Stagecoördinator manuele therapie SOMT
Intervisiecoach & Visiteur KNGF
Klinisch Epidemioloog (MSc)*