



Fysiotherapie

FysioDomestic

-Thuis in aandacht-

Huisregels

Om u zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn heeft FysioDomestic huisregels opgesteld die de veiligheid en de kwaliteit voor u waarborgen. Door het lezen van deze toestemmingsverklaring en het verschijnen op de eerste afspraak gaat u akkoord met de huisregels van FysioDomestic. U wordt verzocht om u aan deze huisregels te houden.

Algemeen

- De openingstijden van onze locatie staan vermeld op onze website
- De praktijk is telefonisch bereikbaar op het nummer 06 23 43 67 80. Daarnaast zijn wij ook te bereiken via info@fysiodomestic.nl. Wij proberen binnen 24 uur contact met u op te nemen.
- FysioDomestic heeft met alle zorgverzekeraars zorgovereenkomsten afgesloten. Als u wilt weten of fysiotherapie binnen uw zorgverzekering valt, hoeveel behandelingen er vergoed worden of wanneer de vergoeding stopt, adviseren wij om hiernaar te informeren bij uw zorgverzekeraar. Indien u niet of onvoldoende verzekerd bent voor fysiotherapie is dit uw eigen verantwoordelijkheid, u ontvangt in dit geval een particuliere nota van FysioDomestic. FysioDomestic kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het versturen van particuliere nota's.
- FysioDomestic hanteert de tarieven die met uw zorgverzekeraar zijn overeengekomen. Indien u niet verzekerd bent bij een Nederlandse zorgverzekeraar, of wanneer u geen behandelingen meer vergoed krijgt vanuit de basis- of aanvullende verzekering zijn de particuliere tarieven van toepassing. Het is mogelijk dat het bedrag van uw zorgverzekeraar verschilt met het bedrag wat hier genoemd wordt.
- U kunt uw afspraak tot 24 uur van tevoren kosteloos verplaatsen of afzeggen. Afspraken op maandag dienen vóór maandagochtend 9.00 uur verplaatst of afgezegd te worden. Wanneer u uw afspraak niet tijdig afzegt, moeten wij deze bij u in rekening brengen. Een te laat geannuleerde afspraak, wordt niet door uw verzekeraar vergoed. In dit geval wordt het particuliere tarief voor een niet nagekomen afspraak in rekening gebracht.
- Om uw behandeling(en) te kunnen declareren bij uw zorgverzekeraar kunt u niet op dezelfde dag door een andere fysiotherapeut behandeld worden.
- Bij (langdurige) ziekte of vakantie van een therapeut zorgen wij, met uw goedkeuring, ervoor dat de behandeling wordt overgenomen door een andere fysiotherapeut. Op deze manier ondervindt u geen vertraging van uw behandelproces.
- De fysiotherapeut is direct toegankelijk voor een screening en aanvullend beleid, dit betekent dat een verwijzing van een huisarts of specialist niet noodzakelijk is
- FysioDomestic is niet verantwoordelijk voor diefstal van of schade aan uw eigendommen binnen of buiten de praktijklocatie.
- FysioDomestic aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor persoonlijk letsel van cliënten welke zich niet aan de instructies van de fysiotherapeuten hebben gehouden.
- Indien u niet gereanimeerd wilt worden, bent u zelf verantwoordelijk voor een niet-reanimeren verklaring.
- Omdat in de praktijk ook minder valide cliënten behandeld worden, wordt het op prijs gesteld dat, bij gebrek aan zitruimte, deze personen met voorrang een zitplaats krijgen.
- Wilt u bij parkeren van fiets of auto dit zodanig doen dat iedereen ongestoord zijn weg kan vervolgen.
- In geval van calamiteiten dient u de aanwijzingen van het personeel of de hiertoe bevoegde instantie (brandweer, politie) op te volgen.



Fysiotherapie

FysioDomestic

-Thuis in aandacht-

- FysioDomestic streeft naar een zo hoog mogelijke kwaliteit van zorg. Hiervoor maken wij gebruik van een anonieme online enquête die u via een e-mail ontvangt. Wilt u hier niet aan deelnemen dan dient u dit aan te geven bij uw behandeld fysiotherapeut.

Eerste afspraak

U ontvangt na het maken van de eerste afspraak altijd een bevestigingsmail. Bij de intake neemt u mee:

- Identificatiebewijs (ID-kaart, paspoort of rijbewijs): laat dit registreren bij de eerste behandeling. Dit is mogelijk bij de balie van de praktijk of uw fysiotherapeut.
- Indien nodig een verwijfsbrief van de arts of specialist.
- Handdoek, ook bij volgende afspraken.

Vragenlijsten

- Indien er gebruikgemaakt wordt van de online intake, dan wordt er een e-mail naar u gestuurd met de vragenlijst. U vult minimaal 48 uur voor de eerste afspraak het online vragenformulier in.
- Indien uw therapeut, na overleg met u, heeft aangegeven dat er één of meerdere vragenlijsten zijn verstuurd naar uw e-mail, dan dient u deze binnen 72 uur ingevuld te hebben (anders kan uw therapeut het dossier niet in orde maken).

Hygiëne

- In het hele gebouw is het verboden te roken.
- Cliënten dienen tijdens de trainingen binnen schone sportschoenen met lichte zolen te dragen.
- Cliënten dienen, in de trainingszaal en in de behandelruimtes, een handdoek mee te nemen.
- Bij sommige behandelingen zoals massage en manuele therapie, is er een direct lichamelijk contact tussen u en uw fysiotherapeut. Wij verwachten dat u hier in uw persoonlijke verzorging rekening mee houdt, als u voor een behandeling komt.
- In onze praktijk zijn gescheiden dames- en heren toiletten aanwezig. U kunt hiervan gebruikmaken.

Privacy

FysioDomestic werkt met een privacyreglement, dit betekent dat uw gegevens uitsluitend door medewerkers worden vastgelegd en bewaard volgens de wet van AVG (Algemeen Verordening Gegevensbescherming). Dit privacyreglement vindt u op onze website.

Op de locatie waar u behandeld wordt, is het goed te weten dat:

- De locatie altijd beschikt over een afgesloten behandelruimte.
- Wij bieden studenten van de opleiding fysiotherapie de mogelijkheid om stage bij ons te lopen. Het kan voorkomen dat er tijdens de behandeling een stagiaire meekijkt of een (deel) van de behandeling uitvoert. Dit gebeurt uitsluitend met uw goedkeuring.
- Rapportages voor advocaten dienen door het bureau te worden aangevraagd (conform de geldende procedure).

Klachtenreglement

U mag erop rekenen dat elke fysiotherapeut van FysioDomestic zijn vak zo goed mogelijk uitoefent. Heeft u toch klachten over de behandeling of de manier waarop uw fysiotherapeut met u omgaat,



Fysiotherapie

FysioDomestic

-Thuis in aandacht-

dan is het goed om dat kenbaar te maken. Voor uzelf, voor andere cliënten en voor de kwaliteit van de fysiotherapie. Bespreek de klacht eerst met uw behandelend fysiotherapeut. In het uiterste geval kunt u via het Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie (KNGF) een bemiddelingsgesprek aanvragen. Levert een gesprek of een bemiddelingsgesprek niet het gewenste resultaat op, dan kunt u gebruikmaken van een klachtenprocedure via een van de onderstaande instanties:

- De Klachtencommissie van het KNGF
- De Commissie van Toezicht van het KNGF
- De Geschillencommissie Zorg en Klachtenloket Zorg
- Het Regionaal Tuchtcollege van de overheid

FysioDomestic stelt het erg op prijs als u (bijna-) calamiteiten of situaties waarin u zich, om welke reden dan ook, niet prettig hebt gevoeld meldt aan het management van FysioDomestic. Meer informatie, of een verzoek voor een persoonlijk gesprek, kunt u regelen aan de balie. Klachten, ideeën of verbetertips kunnen worden doorgegeven via info@fysiodomestic.nl of via onze ideeën-klachtenbus (bij de receptie). Klachten worden afgehandeld conform de door het KNGF opgestelde reglementen en voorwaarden.