

PRAKTIJKREGLEMENT

Wie betaalt uw fysiotherapeutische behandeling?

Uw behandeling kan geheel of gedeeltelijk vergoed worden door uw zorgverzekeraar, maar alleen als u hiervoor verzekerd bent. U kunt dit zelf nagaan in uw polis. U blijft altijd zelf verantwoordelijk voor het betalen van uw rekening, ook als u verzekerd bent. Aan uitspraken van onze medewerkers over uw verzekering, kunt u daarom geen rechten ontleen. Als bij de aanvang van uw behandeling niet bekend is hoe u verzekerd bent, of als bekend is dat u niet verzekerd bent, zullen wij de kosten van de behandeling direct aan uzelf factureren. Tevens bent u te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het al dan niet overschrijden van uw verzekeringslimiet. Dit kan niet teruggevorderd worden op de praktijk of op uw therapeut.

Eventuele aanvullende kosten

Uw therapeut kan u soms het gebruik van tape, braces en/of oefenmaterialen adviseren als aanvulling op uw behandeling. De kosten hiervan worden helaas niet vergoed door uw zorgverzekering en dienen dus door u betaald te worden.

Behandeltijd

De fysiotherapiebehandeling bestaat uit meer dan alleen de tijd dat u direct contact heeft met uw therapeut. De therapeut moet alle gegevens over uw behandeling registreren in uw persoonlijk dossier, maar daarnaast bijvoorbeeld ook overleggen met huisartsen en/of andere zorgverleners, en uw eventuele vragen via telefoon of email beantwoorden. Deze zogenaamde indirecte tijd maakt deel uit van de totale behandelingsduur, ongeacht of u daarbij zelf aanwezig bent of niet.

Tijdig afmelden

Wanneer u niet kunt verschijnen op een door u gemaakte afspraak, dan kunt u deze tot uiterlijk 24 uur voor de behandeling kosteloos afmelden. Wanneer u zich niet tijdig afmeldt, zullen de kosten voor de gereserveerde tijd in rekening worden gebracht.

Hygiëne

TotalFysio doet er alles aan om u in een schone praktijk te behandelen. Wij vinden het dan ook vanzelfsprekend dat u ook zorgt voor een goede persoonlijke hygiëne. Daarnaast is het verplicht om zowel bij fysiotherapeutische behandelingen als tijdens trainingen altijd een schone handdoek bij u te hebben.

Kwaliteit Fysiotherapie

Voordat een fysiotherapeut zelfstandig patiënten mag behandelen, moet hij of zij ingeschreven staan in het BIG-register. Het BIG-register is een taak die voortkomt uit de Wet BIG (Wet op Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg). Het BIG-register geeft duidelijkheid over de bevoegdheid van uw fysiotherapeut. Voor deze registratie gelden strenge basiseisen, waaronder een diploma van een studie fysiotherapie. De titel fysiotherapeut is wettelijk beschermd en mag dus niet zomaar door iedereen gebruikt worden. Door de beroepsorganisatie Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie (KNGF) wordt een actief beleid gevoerd om de kwaliteit van fysiotherapie verder te verhogen. Om de kwaliteit van fysiotherapie nog verder te stimuleren zijn er kwaliteitskeurmerken in het leven geroepen: het Centraal Kwaliteitsregister Fysiotherapie (CKR) en het Keurmerk. Deze registers tonen aan dat de fysiotherapeut voldoet aan de kwaliteitseisen voor behandeling, beschikt over voldoende praktijkervaring, (bij)scholing en vakoverleg en werkt volgens de KNGF-richtlijnen.

Bij TotalFysio zijn alle fysiotherapeuten ingeschreven bij het BIG-register en bij het CKR of Keurmerk. Al onze fysiotherapeuten spelen zoveel mogelijk in op actuele ontwikkelingen en leveren een actieve bijdrage aan kwaliteitsontwikkeling.

Legitimatieplicht

Wij zijn verplicht om uw identiteit te controleren. Daarom verzoeken wij u om bij de eerste

Legitimatieplicht

Wij zijn verplicht om uw identiteit te controleren. Daarom verzoeken wij u om bij de eerste afspraak een geldig legitimatiebewijs mee te nemen.

Bescherming persoonsgegevens

Zorgverleners zijn wettelijk verplicht om een medisch dossier bij te houden. Deze dossiervorming is gebonden aan regels, en is in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Wet op de Geneeskundige Behandelovereenkomst (WGBO).

Meer hierover vindt u in onze privacy verklaring, welke te vinden is op onze website.

Toestemmingsformulier

TotalFysio heeft uw toestemming nodig voor het registreren van uw gegevens. Daarom verzoeken wij u om bij de eerste afspraak het toestemmingsformulier te ondertekenen. U dient op dit formulier tevens aan te geven of u toestemming geeft voor communicatie met uw arts/specialist en/of andere zorgverleners. Daarnaast dient u aan te geven of u toestemming geeft voor het versturen van onze nieuwsbrief.

Behandelplan

Wanneer u bij TotalFysio komt voor fysiotherapeutische behandeling, zal het behandeltraject altijd gestart worden met een intake en een onderzoek. Indien duidelijk wordt waar de problemen liggen en aan welke behandeldoelen u wilt gaan werken, wordt aan de hand daarvan een behandelplan opgesteld. Dit behandelplan wordt vastgelegd in uw dossier, en hierin staat beschreven:

- Wat uw behandeldoelen zijn
- Op welke wijze aan uw behandeldoelen zal worden gewerkt
- Op welke termijn uw behandeling zal worden geëvalueerd

Pas wanneer u akkoord bent met dit plan wordt de behandeling gestart.

Tevredenheidsonderzoek

TotalFysio neemt deel aan een onderzoek dat uw ervaringen meet. Indien u toestemming geeft voor deelname, ontvangt u na uw behandeltraject een email met een link naar het online tevredenheidsonderzoek. Wij stellen uw deelname zeer op prijs. Uw antwoorden worden anoniem verwerkt, dus wij als fysiotherapiepraktijk, uw therapeut en uw zorgverzekeraar komen niet te weten wat u heeft geantwoord.

Klachtenregeling

U mag ervan uitgaan dat al onze medewerkers hun vak zo goed mogelijk uitoefenen. Heeft u desondanks toch klachten over uw behandeling of de manier waarop uw therapeut of een van onze medewerkers met u omgaat, dan is het goed om dit aan ons kenbaar te maken. Dit geldt ook voor klachten die u heeft over onze organisatie TotalFysio of klachten van niet medische aard over onze therapeuten. Met uw feedback kunnen wij onze zorg verbeteren, dus laat het ons weten als er iets niet goed gaat!

Wanneer u een klacht heeft, dan is het aan te raden om hierover het gesprek aan te gaan met de betrokken therapeut/medewerker van TotalFysio, of contact op te nemen met zijn/haar leidinggevende. Ziet u daar tegenop, dan kunt u natuurlijk uw klacht ook schriftelijk indienen bij TotalFysio. U kunt ons klachtenformulier aanvragen via info@totalfysio.nl of telefonisch via 073-6110550.

Mocht u niet tevreden zijn of de afhandeling van uw klacht door TotalFysio, dan kunt u vervolgens nog een beroep doen op een onafhankelijke commissie (Klachtencommissie KNGF). Meer informatie hierover vindt u in het klachtenformulier.