

### **Openingstijden**

De openingstijden staan per locatie vermeld op onze website, [www.vankasteel.nl](http://www.vankasteel.nl).

### **Contact**

Telefonisch zijn wij bereikbaar op nummer 0598-397452. Buiten de openingstijden kunt u inspreken op onze voicemail of mailen naar [info@vankasteel.nl](mailto:info@vankasteel.nl).

Er wordt dan zo spoedig mogelijk contact opgenomen met u.

### **Tarieven**

Met alle zorgverzekeraars hebben we contracten afgesloten. Om zeker te weten of uw verzekering fysiotherapie vergoedt, is het verstandig uw polis goed door te lezen of om contact op te nemen met uw zorgverzekeraar. De lijst met tarieven staat vermeld op onze website.

### **Aanmelden**

Bij aanmelding wordt er gevraagd naar uw NAW gegevens, BSN/nummer en uw verzekering en indien van toepassing, de verwijfsbrief. Het is van belang dat u duidelijk aangeeft om welke klacht het gaat en of u specifiek behandeld wilt worden door een gespecialiseerd fysiotherapeut.

### **Naar de fysiotherapeut zonder verwijfsbrief**

Vanaf 2006 is de fysiotherapeut direct toegankelijk voor een screening en aanvullend beleid, wat betekent dat een verwijzing van een huisarts of specialist niet noodzakelijk is. Er wordt met u een afspraak gemaakt voor een screening en een intake. Het eerste gedeelte van de afspraak zal bestaan uit de screening, om te kijken of u met uw klachten bij de fysiotherapeut aan het juiste adres bent of dat een bezoek aan de huisarts gewenst is. De verdere informatie over de directe toegankelijkheid fysiotherapie (DTF) kunt u vinden op de website.

### **Wat kunt u verwachten van de eerste afspraak**

Bij de eerste afspraak neemt u mee:

Eventueel de verwijfsbrief

Uw ziektekostenverzekering gegevens

Geldig identiteitsdocument

Handdoek

U neemt plaats in de wachtkamer en u wordt door de fysiotherapeut opgehaald. De fysiotherapeut checkt uw persoonsgegevens en maakt een behandeldossier aan. Hierna wordt u gevraagd naar uw gezondheidsprobleem. In de meeste gevallen wordt dit gesprek gevolgd door een (lichamelijk) onderzoek. Tijdens het onderzoek kan u gevraagd worden zich gedeeltelijk uit te kleden. Het onderzoek zal ongeveer 25 minuten in beslag nemen. Naar aanleiding van de resultaten uit dit onderzoek zal er een behandelplan opgesteld worden. In dit behandelplan zal de therapievorm en een inschatting van het aantal behandelingen worden besproken met u. De fysiotherapeut maakt na afloop met u een nieuwe afspraak.

Bij de tweede afspraak zal gestart worden met de behandeling van uw klacht. De duur van een behandeling zal gemiddeld 25 minuten bedragen.

Vindt uw behandeling in de oefenzaal plaats, dan dient u naast uw handdoek ook schoenen mee te nemen welke niet buiten gedragen worden en i.v.m. de hygiëne verzoeken wij u geen mouwloze shirts te dragen.

### **Afmelden/no show**

Indien een afspraak om welke reden dan ook niet door kan gaan, dient dit 24 uur voor de afgesproken behandeling gemeld te worden.

Let op: niet of niet tijdig afgezegde afspraken mogen niet door ons bij de zorgverzekering gedeclareerd worden en moeten daarom door u zelf betaald worden.

Buiten openingstijden kunt u altijd onze voicemail inspreken of een mail sturen naar [info@vankasteel.nl](mailto:info@vankasteel.nl)

### **Kwaliteit**

De fysiotherapeuten die werkzaam zijn binnen onze praktijk staan geregistreerd in het Kwaliteitsregister van het KNGF (CKR, Centraal Kwaliteit Register).

Wij zijn een Plus-praktijk.

### **Privacy**

Elke locatie beschikt over afgesloten behandelruimten waardoor indien gewenst uw privacy is gewaarborgd.

## **Waarneming**

Om ervoor te zorgen dat uw behandelproces niet wordt verstoord werken wij in teams, om de continuïteit te waarborgen tijdens vakantie, studie, of ziekteverzuim. Wanneer door omstandigheden een fysiotherapeut voor langere tijd afwezig is wordt mogelijk de behandeling overgenomen door een andere fysiotherapeut.

## **Stagiaires**

Wij bieden studenten van de opleiding fysiotherapie de mogelijkheid om stage te lopen bij ons. Het kan zijn dat er tijdens de behandeling, met uw goedkeuring, een stagiaire meekijkt of een (deel) behandeling uitvoert.

## **Hygiëne**

Wij vragen u voor iedere behandeling een handdoek mee te nemen. Verder verwachten wij van u als patiënt/ cliënt dat u de persoonlijke hygiënische regels in acht wilt nemen en zorgt voor een goede lichaamsverzorging.

## **Klachten**

Indien u niet tevreden bent of een klacht heeft over de bejegening door of behandeling van uw fysiotherapeut, kunt u dit melden aan uw fysiotherapeut of bij het secretariaat en een klachtenformulier invullen. Ook kunt u uw klacht melden via [klachten@vankasteel.nl](mailto:klachten@vankasteel.nl). Er zal contact met u opgenomen worden om te zoeken naar een oplossing voor uw klacht. Uw klacht zal worden behandeld conform de richtlijnen van het KNGF.

## **Privacyreglement**

Uw fysiotherapeut houdt, om uw behandeling zo goed mogelijk te kunnen uitvoeren een registratie bij van uw medische en administratieve gegevens. Op deze registratie is de Wet Bescherming Persoonsgegevens van toepassing. Deze wet bevat regels met betrekking tot het doel van de registratie, de aard van de gegevens die worden geregistreerd, het beheer van de gegevens, de personen die toegang hebben tot die gegevens en het inzage-recht van de patiënt. Al deze zaken zijn in een reglement vastgelegd.

## **Reglement:**

Uiteraard gaat uw fysiotherapeut zorgvuldig met de gegevens om: daarom is naast de bovengenoemde Wet op Persoonsregistraties, een aantal regels vastgelegd in een privacy reglement. Onderstaand is het reglement weergegeven: Behalve de fysiotherapeut die u behandelt heeft ook een beperkt aantal andere personen toegang tot de gegevens die in de registratie zijn opgenomen. Dit zijn bijvoorbeeld de waarnemers, andere fysiotherapeuten binnen het team, eventuele stagiaires en administratieve krachten. Al deze personen hebben een geheimhoudingsplicht.

U het recht heeft om de gegevens die over u zijn vastgelegd in te zien. Indien u meent dat gegevens onjuist zijn vastgelegd kunt u de behandelende fysiotherapeut verzoeken deze te wijzigen.

Alleen gegevens die te maken hebben met de behandeling worden in het medisch dossier opgeslagen.

Wanneer het voor het onderzoek van belang is dat gegevens wel tot u persoonlijk herleidbaar zijn, zullen deze pas worden verstrekt (aan de onderzoeker) wanneer u daarvoor toestemming heeft verleend.

Gegevens van cliënten worden niet aan derden verstrekt ook niet aan naaste familie. Gegevens worden pas vrijgegeven nadat de cliënt hiervoor toestemming heeft gegeven. Ook na overlijden worden de gegevens niet openbaar gemaakt.

Nadat de cliënt behandeld is worden de gegevens zodanig gearchiveerd dat alleen de hierboven eerder genoemde beperkte groep mensen deze gegevens in kan zien.

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.

## **Betalingsvoorwaarden**

Deze betalingsvoorwaarden zijn onlosmakelijk verbonden met de behandelingsovereenkomst tussen u als patiënt/cliënt en de fysiotherapeut. Afspraken dienen 24 uur van tevoren geannuleerd te worden. Afspraken welke niet of te laat geannuleerd worden, zullen bij u in rekening worden gebracht.

- De declaraties van de behandeling(en) zullen via Vecozo bij de zorgverzekeraar worden ingediend. Voor het deel dat eventueel niet door de zorgverzekeraar wordt vergoed zult u alsnog een declaratie ontvangen.

-U bent ten allen tijde er zelf voor verantwoordelijk dat de declaratie wordt voldaan, ongeacht uw verzekering

- Betalingen dienen binnen een termijn van 14 dagen na declaratiedatum te worden voldaan. Blijft betaling binnen de genoemde termijn uit, dan zijn wij gerechtigd, na aanmaning, over de verschuldigde hoofdsom of over het restant daarvan, de wettelijke rente in rekening te brengen.

- Indien u in gebreke blijft na de aanmaning, hebben wij het recht incassomaatregelen te nemen. Wij zijn gerechtigd u conform de wet 15% van het openstaande bedrag aan incassokosten in rekening te brengen met een minimum van € 40,- (Wik-regel). Tevens wordt het openstaand totaalbedrag ter incasso overgedragen. U moet er rekening mee houden dat wij de BTW hierover niet kunnen verreken. Ook dit zal ter incasso worden overgedragen.

## **Eigendommen**

De praktijk is niet verantwoordelijk voor uw eigendommen.

**Niet roken**

Binnen de praktijk mag niet worden gerookt, drugs gebruikt of alcohol worden genuttigd.

**Niet reanimeren**

Indien u niet gereanimeerd wilt worden, bent u zelf verantwoordelijk voor een niet-reanimeren verklaring. Indien reanimatie nodig is, zijn we dat in alle gevallen verplicht te doen tenzij u een niet-reanimatie verklaring zichtbaar op uw lichaam draagt en wij een handmatig geschreven verklaring van u hebben, vergezeld met uw NAW-gegevens, geboortedatum en voorzien van uw handtekening. Deze niet-reanimeren verklaring kunt u aanvragen bij:

De Nederlandse Hartstichting ([www.hartstichting.nl](http://www.hartstichting.nl))

Nederlandse Vereniging voor een vrijwillig levenseinde ([www.nvve.nl](http://www.nvve.nl))

**Actueel nieuws**

Voor de meest actuele zaken en veranderingen verwijzen wij u naar onze website [www.vankasteel.nl](http://www.vankasteel.nl)