

## **ARTIKEL 1. TOEPASSELIJKHEID**

- Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle behandelovereenkomsten tussen FYTT en de patiënt, voor zover door partijen daarvan niet schriftelijk en uitdrukkelijk wordt afgeweken.
- Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op eventuele aanvullende overeenkomsten, behandelovereenkomsten en dienstverlening aan de patiënt/cliënt.
- De gedrags- en beroepsregels van het Koninklijk Genootschap Fysiotherapie (KNGF) maken deel uit van de overeenkomst. De patiënt is ervan op de hoogte dat de behandelaar de door het Koninklijk Genootschap Fysiotherapie (KNGF) opgelegde gedragsregels bij de uitoefening van zijn praktijk dient te respecteren. De patiënt aanvaardt de gevolgen die hieruit kunnen voortvloeien
- Alle patiënten kunnen deze algemene voorwaarden op de website, en in de praktijkmap van FYTT nalezen.
- FYTT is gerechtigd, indien daartoe naar haar oordeel de noodzaak bestaat, de onderhavige algemene voorwaarden te wijzigen en/of aan te vullen.

## **ARTIKEL 2. TOTSTANDKOMING BEHANDELOVEREENKOMST**

- De behandelaar zal met een patiënt, die de wens te kennen heeft gegeven hulp en/of advies te willen ontvangen op het gebied van de gezondheidszorg, een daarop gerichte behandelovereenkomst aangaan.
- De behandelovereenkomst wordt aangegaan door dat de cliënt toestemt om over te gaan naar het intake/onderzoek en het opstellen van het behandelprogramma.
- Kan de behandelaar deze in lid 1 bedoelde behandelovereenkomst niet aangaan, dan zal hij de patiënt de reden uitleggen en de patiënt adviseren bij het vinden van andere passende zorg.

## **ARTIKEL 3. PRIVACY**

De praktijk voldoet aan de wettelijke verplichtingen met betrekking tot geheimhoudingsplicht en persoonsregistratie richtlijnen. Tevens is uw privacy gewaarborgd met betrekking tot de wettelijke verplichtingen Bescherming Persoonsgegevens. Uw behandelaar houdt een registratie bij van uw medische en persoonlijke gegevens. Op deze registratie is de wet op de Persoonsgegevens (AVG) 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 inzagerecht van de patiënt. Al deze zaken zijn in het privacyreglement vastgelegd.

#### **ARTIKEL 4. ARCHIVERING**

- Tijdens de uitvoering van de behandelingen en/of dienstverlening gevormde dossier zal gedurende tenminste 15 jaar na beëindiging van haar behandelingen en/of dienstverlening en sluiting van het dossier bewaard worden.
- De financiële gegevens worden tenminste gedurende 7 jaar bewaard.
- Met het verstrijken van de in het eerste lid genoemde termijn, is FYTT gerechtigd om het dossier te vernietigen.
- Op verzoek van de patiënt kan binnen de in het eerste lid genoemde termijn het dossier tegen vergoeding van de werkelijk te maken kosten worden gelicht uit het archief.
- U heeft als patiënt recht op inzage en afschrift van de gegevens binnen redelijke termijn, tenzij het belang van derden hierdoor onevenredig wordt geschaad (art. 19 recht op inzage en afschrift).

#### **ARTIKEL 5. INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN**

Het is patiënt zonder voorafgaande schriftelijke toestemming niet toegestaan door of namens FYTT geproduceerde adviezen, contracten of andere voortbrengselen van de geest al dan niet met inschakeling van derden te verveelvoudigen, te openbaren en/of te exploiteren.

#### **ARTIKEL 6. KWALITEIT**

De praktijk voldoet aan de wettelijke verplichtingen met betrekking tot kwaliteit. Therapeuten zijn geregistreerd in het Centraal Kwaliteitsregister van het Koninklijk Genootschap Fysiotherapie (KNGF) en in het BIG-register. Binnen de praktijk vindt een kwaliteitsonderzoek naar de geleverde zorg plaats, deze wordt uitgevoerd door Qualiview. Wanneer de behandeling beëindigd wordt, krijgt de patiënt (indien hij door toestemming voor heeft gegeven) per mail een uitnodiging om de behandelaar te beoordelen. Deze gegevens worden anoniem opgeslagen. Deze gegevens worden om de volgende redenen geïnventariseerd:

- Voor ons zelf; om op deze manier de praktijk en zorg te verbeteren
- Voor de zorgverzekeraar; deze gebruikt uw beoordeling voor het afsluiten van nieuwe contracten met FYTT.

#### **ARTIKEL 7. GEHEIMHOUDING**

De fysiotherapeut of waarnemer hebben het plicht tot zwijgen t.a.v. elke geheim, waarvan hij/zij weet, of redelijkerwijs moet vermoeden, dat hij/zij uit hoofde van zijn taak of beroep verplicht is te bewaren (art.16 zwijgplicht).

## **ARTIKEL 8. AANSPRAKELIJKHEID**

- Indien u een jas of andere eigendommen in de wachtruimte en/of oefenruimte achterlaat, let dan op dat er geen waardevolle spullen in aanwezig zijn.
- De praktijk is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor schade, verlies of diefstal van eigendommen in het gebouw of binnen de directe omgeving van dit gebouw.
- FYTT is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat is uitgegaan van de door patiënt verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor de praktijk kenbaar hoorde te zijn.
- FYTT is niet aansprakelijk voor uit een opschorting van behandelingen en/of dienstverlening voor de patiënt voortvloeiende schade, indien die opschorting het gevolg is van het verzuim van patiënt om tot tijdige betaling van de declaraties van de praktijk over te gaan.
- Derden kunnen aan de inhoud van de verrichte behandelingen en/of dienstverlening geen rechten ontlenen. De patiënt vrijwaart FYTT tegen vorderingen van derden die stellen schade te hebben geleden door of verband houdende met door FYTT ten behoeve van de patiënt verrichte behandelingen en/of dienstverlening.
- FYTT is niet aansprakelijk voor eventuele tekortkomingen van met betrekking tot de overeenkomst door derden verrichte behandelingen en/of dienstverlening.
- Overigens is iedere aansprakelijkheid van FYTT, voor schade die voortvloeit uit, of verband houdt met een toerekenbare tekortkoming of onrechtmatige daad, of die is gebaseerd op enige andere rechtsgrond, beperkt tot het door de beroeps-aansprakelijkheidsverzekeraar van FYTT te dier zake uitgekeerde of uit te keren bedrag, vermeerderd met haar eigen risico onder die verzekering, tenzij er sprake is van opzet of grove schuld.
- Beperkingen van aansprakelijkheid ten gunste van FYTT strekken ook ten gunste van werknemers en waarnemers van FYTT.
- Alle aanspraken van patiënt vervallen twaalf maanden na het moment, waarop de betrokkene bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze vorderingsrechten of andere rechten of bevoegdheden.
- Derden kunnen aan de inhoud van de verrichte behandelingen en/of dienstverlening geen rechten ontlenen. De patiënt vrijwaart FYTT tegen vorderingen van derden die stellen schade te hebben geleden door of verband houdende met door FYTT ten behoeve van de patiënt verrichte behandelingen en/of dienstverlening.

## **ARTIKEL 9. DE BEHANDELING/HUISREGELS**

- De praktijk van FYTT is toegankelijk met en zonder verwijzing van een (huis)arts of medisch specialist.
- De behandelaar handelt voor de uitvoering van deze overeenkomst conform afdeling 7.7.5 BW (de overeenkomst inzake geneeskundige behandeling) en de voor zijn/haar beroepsgroep geldende voorschriften, modelregelingen en/of protocollen.

- Neem bij uw aanmelding of uw eerste afspraak in de praktijk altijd uw geldig ID-bewijs mee en toon deze aan de therapeut.
- Wij verzoeken u een groot badlaken met een handdoek mee te nemen naar de behandeling voor op de behandelbank i.v.m. de hygiëne.
- Lees uw verzekeringspolis na betreffende het aantal behandelingen dat vergoed wordt door uw zorgverzekeraar.
- Neem bij elke afspraak uw afsprakenkaartje mee, zodat hierop de afspraken vermeld kunnen worden om misverstanden te voorkomen.
- Om het optimale effect uit de behandeling te kunnen halen, is het noodzakelijk dat de patiënt medewerking verleent en de behandelaar voorziet van alle informatie aangaande de (medische) achtergrond van de klachten.
- Tijdens de behandeling is er ruimte voor al uw vragen, opmerkingen en veranderingen over uw klachten. Informeer ons over uw ongemakken die u thuis, op het werk of tijdens sporten ondervindt. Deze informatie geeft ons inzicht in uw aandoening/problemen. Zo kunnen wij u beter van dienst zijn.
- Tracht de adviezen, ter ondersteuning van de gestelde behandeldoelen serieus te nemen en op te volgen.
- Wanneer u de praktijk bezoekt kunt u direct plaats nemen in de wachtkamer, u wordt daar door de therapeut opgehaald. U hoeft zich niet vooraf te melden.
- Graag uw begrip als u even moet wachten, soms vraagt een behandeling meer tijd dan gepland, we proberen wachttijden te vermijden.
- Indien de patiënt dat wenst, kan beëindiging van de behandeling te allen tijde geschieden. De behandelaar zal dan als het mogelijk is, advies geven en/of verwijzen naar een (huis)arts of andere hulpverlener.
- FYTT behandelt volgens de gedragsregels en richtlijnen van onze beroepsorganisatie, te noemen het KNGF.
- Afspraken die niet kunnen worden nagekomen door de patiënt dienen uiterlijk 24 uur voor aanvang van de behandeling door hem/haar te worden afgezegd. Bij geen gehoor of buiten openingstijden kunt u ons antwoordapparaat inspreken of een mail sturen. Bij het niet afzeggen binnen de gestelde termijn, behoudt FYTT zich het recht om 100% van het bijbehorende tarief van de niet nagekomen afspraak bij de patiënt in rekening te brengen, wanneer in de voor de patiënt gereserveerde tijd geen andere cliënt wordt behandeld.
- De door of vanwege Fysio- en Manuele Therapie afgezegde afspraken worden verzet naar een nader tussen partijen te bepalen datum en tijdstip. De patiënt kan in dit geval geen aanspraak maken op enigerlei vorm van vergoeding, korting of geleidelijke compensatie.
- Let op: Wanneer u voor het eerst komt, wanneer de laatste behandeling langer dan drie maanden geleden is of wanneer u met een nieuwe klacht komt, zijn wij verplicht om voorafgaand aan de behandeling een screening en intake/ onderzoek na screening uit te voeren (bij afwezigheid van verwijsbrief) en te declareren bij uw zorgverzekeraar. Indien u een verwijzing van uw arts heeft dan wordt er vooraf aan de behandeling een intake/ onderzoek na verwijzing uitgevoerd en

gedeclareerd naast de behandeling. Dit betekent dat uw zorgverzekeraar 2 behandelingen rekent voor uw eerste bezoek.

- Aan het einde van het behandeltraject zal deze worden afgesloten door een eindrapportage naar de verwijzer, deze zal per mail (via een beveiligde internetverbinding) verzonden worden.
- In geval van calamiteiten dient u de aanwijzingen van het personeel of de hiertoe bevoegde instanties (politie, brandweer etc.) op te volgen.

#### **ARTIKEL 10. BETALINGSVOORWAARDEN.**

- De patiënt dient aan te geven waar hij/zij verzekerd is, bij welke verzekeraar en welk BSN-nummer hij/zij heeft. De declaratie gaat, indien de patiënt aanvullend verzekerd is voor fysiotherapie rechtstreeks naar de zorgverzekeraar waar FYTT een contract mee heeft. Indien de patiënt geen of niet voldoende aanvullende verzekering heeft en dus meer behandelingen heeft gehad dan door de verzekeraar wordt vergoed, krijgt de patiënt alsnog een factuur van de gemaakte kosten toegestuurd. Bij voorkeur gebeurt dit per e-mail.
- De patiënt blijft zelf verantwoordelijk voor de dekking van de geleverde therapie. De kosten van de behandeling van minderjarigen worden in rekening gebracht aan de wettelijke vertegenwoordigers.
- FYTT berekent de bij haar patiënten in rekening te brengen tarieven voor behandeling, aan de hand van de met de zorgverzekering gemaakte contractuele afspraken omtrent het honorarium.
- Indien de patiënt geen basis- of aanvullende verzekering heeft dan ontvangt deze van ons een factuur, de tarieven die worden gehanteerd staan beschreven op de tarievenlijst. Deze kunt u vinden op de website en wachtkamer.
- Betaling voor de verleende diensten geschiedt binnen eenentwintig dagen na factuurdatum. Na het verstrijken van deze termijn treedt verzuim in en staat het FYTT vrij om zonder nadere ingebrekestelling incassomaatregelen te nemen. Naast de declaratie zal ook wettelijke rente worden gevorderd. Alle met de incasso van gedeclareerde bedragen gemoeide kosten, waarvan ook de buitengerechtigde kosten, komen ten laste van de patiënt.
- FYTT houdt zich het recht voor om zijn jaarlijks de tarieven te wijzigen.

#### **ARTIKEL 11. KLACHTEN- EN GESCHILLENREGELING.**

In het kader van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector heeft onze beroepsorganisatie, Koninklijk Nederlands Genootschap Fysiotherapie (KNGF), een klachtenregeling ingesteld. Heeft u klachten over de behandeling of de manier waarop uw fysiotherapeut met u omgaat dan is het goed om dat kenbaar te maken. Voor uzelf, voor andere patiënten en voor de kwaliteit van de fysiotherapie. Om te beginnen is het de moeite waard een gesprek aan te gaan met uw behandelend fysiotherapeut. Als u zich daar zekerder bij voelt, kunt u een bekende uit uw familie- of vriendenkring vragen hierbij

aanwezig te zijn. FYTT streeft ernaar dit gesprek zo spoedig mogelijk te laten plaatsvinden. Doelstelling hierbij is de klacht goed helder te krijgen en samen met u tot een oplossing te komen naar ieders tevredenheid. Mogelijk is hiervoor een vervolggelaprek noodzakelijk. Via het KNGF is het ook mogelijk een bemiddelingsgesprek aan te vragen. Levert een gesprek of een bemiddelingsgesprek niet het gewenste resultaat op, dan kunt u gebruik maken van een klachtenprocedure. FYTT neemt deel aan de klachtenregeling van het KNGF, die voldoet aan de wet klachtenregeling Cliëntenzorgsector. Er zijn drie instanties waar u met uw klacht terecht kunt:

- De Klachtencommissie van het KNGF.
- De Commissie van Toezicht van het KNGF.
- Het Regionaal Tuchtcollege van de overheid.