

# V.O.F. Praktijk Donckers

## Bijlage 1.4.1a Informatiefolder wachtkamer (6 augustus 2011)

### **Openingstijden**

Openingstijden van de praktijk:

Maandag t/m vrijdag van 8.00-21.00 uur

In overleg met uw therapeut kunnen de tijden voor een behandeling eventueel afwijken.

### **Contact**

Telefonisch zijn wij bereikbaar op nummer 0162-682799, tijdens de openingsuren van de praktijk.

Buiten deze uren kunt u inspreken op onze voice-mail of mailen naar

[fysiotherapie@donckers.nl](mailto:fysiotherapie@donckers.nl)

Ook kunt u mailen via onze website: **www.donckers.nl**

### **Tarieven**

Met alle zorgverzekeraars hebben we contacten afgesloten. Om 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.

### **Aanmelden**

Bij aanmelding wordt er gevraagd naar uw NAW gegevens, 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 gespecialiseerde fysiotherapeut.

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

Vanaf 2006 is de fysiotherapeut **direct toegankelijk** voor een screening en aanvullend beleid, hetgeen betekent dat een verwijzing van een huisarts of specialist niet noodzakelijk is.

Bij aanmelding ontvangt u een informatiefolder over Directe Toegankelijkheid

Fysiotherapie en een **screeningsformulier** die u thuis kunt invullen of op onze website:

**www.donckers.nl**

Er wordt met u een afspraak gemaakt voor een screeningsgesprek wat ongeveer 15 minuten zal duren.

Na dit oriënterend gesprek wordt met u besproken of uw klacht in aanmerking komt voor behandeling door een fysiotherapeut of dat een bezoek aan de huisarts gewenst is.

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

U neemt plaats in de wachtkamer en wordt op de afgesproken tijd door de fysiotherapeut opgehaald. De fysiotherapeut vraagt u enkele persoonsgegevens zodat een behandel-dossier aangemaakt kan worden. Hierna wordt u gevraagd naar uw gezondheids-probleem. Meestal wordt dit gesprek gevolgd door een onderzoek. Tijdens het onderzoek kan u gevraagd worden zich gedeeltelijk uit te kleden. Het onderzoek zal ongeveer 30 minuten in beslag nemen.

Naar aanleiding van de resultaten uit dit onderzoek zal er een behandelplan worden opgesteld. Dit behandelplan zal de therapievorm en het aantal behandelingen omvatten en zal met u worden besproken.

De fysiotherapeut of secretaresse maakt na afloop met u een nieuwe afspraak.

Bij de eerste afspraak neemt u mee:

- Eventueel de verwijfsbrief
- Uw ziektekostenverzekering gegevens

- Geldig identiteitsdocument
- Handdoek

Bij de tweede afspraak zal gestart worden met de behandeling van uw klacht. De duur van een behandeling zal gemiddeld 25-30 minuten bedragen (inclusief aan- en uitkleden).

### **Afmelden**

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 door ons niet bij de zorgverzekering gedeclareerd worden en moeten daarom door u zelf betaald worden. U krijgt in dat geval een nota toegestuurd.**

### **Kwaliteit**

De fysiotherapeuten die werkzaam zijn binnen onze praktijk staan geregistreerd in het Kwaliteitsregister van het KNGF.

**De praktijk is gecertificeerd volgens het HKZ certificatieschema Extramurale Fysiotherapiepraktijken.**

**De praktijk is eveneens toegetreden tot een zeer selecte groep van 'Plus-praktijken'. Slechts 2% van de fysiotherapiepraktijken in Nederland heeft deze status bereikt!**

### **Privacy**

De praktijk beschikt over afgesloten behandelruimten waardoor uw privacy is gewaarborgd.

### **Waarneming**

Om er voor te zorgen dat uw behandelproces niet wordt verstoord nemen collega's binnen de praktijk voor elkaar waar tijdens vakantie,- studie,- of ziekteverzuim.

Wanneer door omstandigheden een fysiotherapeut voor langere tijd afwezig is wordt mogelijk een fysiotherapeut van buiten de praktijk gevraagd uw behandeling over te nemen.

### **Fysiotherapeuten in opleiding**

Onze praktijk biedt studenten van de opleiding fysiotherapie de mogelijkheid om stage te lopen binnen onze praktijk. Aan deze stagiaire wordt een begeleider toegewezen die hem of haar begeleidt tijdens onderzoeken en behandelen van patiënten.

### **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 neemt 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 of een van de andere personeelsleden, kunt u dit melden aan uw fysiotherapeut of een van de maatschapsleden.

Uw klacht zal worden behandeld conform de richtlijnen van het KNGF.

U vindt hierover informatie in het folderrek in de wachtruimte.

### **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 inzagerecht 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 in de praktijk, eventuele fysiotherapeuten in opleiding en administratieve krachten.
- Al deze personen hebben een geheimhoudingsplicht.
- U heeft het recht om de gegevens die over u zijn vastgelegd in te zien. Indien u meent dat gegevens onjuist zijn vastgelegd kunt u de verantwoordelijke 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.

Het complete reglement is in de praktijk ter inzage. Tegen kostprijs kunt u een fotokopie krijgen.

U kunt tegen kostprijs een afschrift van uw gegevens ontvangen.

### **Eigendommen**

U dient zelf zorgen te dragen voor veiligstelling van uw persoonlijke eigendommen.

De praktijk neemt geen verantwoordelijkheid aangaande verlies, diefstal en/of beschadiging van uw persoonlijke eigendommen.

De praktijk biedt lockers aan, waarvan u gratis gebruik kunt maken.

### **Nieuwsbrief**

Twee maal per jaar sturen wij een nieuwsbrief per e-mail met aanvullende informatie over de praktijk en aanverwante onderwerpen.

Mocht u hier geen prijs op stellen dan kunt u dat kenbaar maken tijdens het maken van de afspraak, tijdens de intake en/of bij aanvang van de behandeling. Ook na ontvangst van de brief kunt u zich afmelden via een link onderaan de nieuwsbrief. Als u geen direct bezwaar maakt of als u zich niet afmeldt gaan wij er van uit dat u akkoord gaat met het verzenden van de nieuwsbrief naar uw mailadres.

### **Niet roken**

Binnen de praktijk (wachtkamer, behandelruimten en oefenzaal) mag niet worden gerookt.

### **Actueel nieuws**

Voor de meest actuele zaken en veranderingen verwijzen wij u naar onze website:

**[www.donckers.nl](http://www.donckers.nl)**