

HUISREGLEMENT praktijk Fit by Action

1. U kunt ons - met of zonder verwijsbrief van een arts - 24 uur per dag bellen voor een afspraak (Ron Massing +(31)653344606 of voor Silvana ten Hulsen +(31)681396771), persoonlijk langskomen op de praktijk of een email sturen (fitbyaction@quicknet.nl voor Ron Massing of naar silvana@fitbyaction.nl voor Silvana ten Hulsen)

2. Op onze website www.fitbyaction.nl vindt u ons digitale intakeformulier en alle mogelijke informatie over ons team, onze specialisaties, de route, de beoordeling door onze cliënten, samenwerking, patiëntinfo en de praktijkbrochure.

3. Tijdens onze openingstijden (maandag t/m vrijdag en in onderling overleg ook zaterdag , zie onze website www.fitbyaction.nl) wordt u te woord gestaan door en van de therapeuten. Daarbuiten kunt u ons antwoordapparaat inspreken en wordt u zo spoedig mogelijk teruggebeld. We zullen dan, in overleg met u, een afspraak inplannen, verder zullen we u de verdere gang van zaken uitleggen en u wijzen op enkele belangrijke zaken om van te voren kennis van te nemen zoals hieronder vermeld onder punt 3 t/m 17

4. Patiëntenportaal:

a. Klik op het icoon 'patiëntenportaal' op de homepage van onze website. Indien mogelijk minstens 1 dag van te voren invullen in verband met de administratieve verwerking. Patiëntenportaal / - - - / inschrijven / na het invullen e mail adres valideren .

b. Reeds "bekende" patiënten – Hoeven het patiëntenportaal niet in te vullen als er geen veranderingen hebben plaatsgevonden in adres, telefoonnummer, huisarts ed

5. Neem bij de eerste behandeling een geldige legitimatie mee. We zijn verplicht dat te controleren. De praktijk heeft met uw NAW gegevens en BSN nummer inzage in uw recht op vergoeding voor fysiotherapie. Wij doen ons uiterste best u juist te informeren over de vergoeding vanuit uw verzekering voor fysiotherapie. U bent echter altijd zelf verantwoordelijk voor de vergoeding van onze diensten. U dient dus zelf ook uw behandel limiet en vergoedingen in de gaten te houden. Controleer van te voren uw polisvoorwaarden

6. Met alle zorgverzekeraars hebben wij contracten afgesloten. De declaratie gaat in principe rechtstreeks naar de betreffende zorgverzekeraar. Indien u een restitutiepolis heeft of achteraf blijkt dat u niet voor deze zorg verzekerd bent of elders al behandelingen heeft gehad waardoor u uw limiet heeft bereikt, krijgt u alsnog een factuur van de gemaakte kosten toegestuurd. De kosten van behandeling van minderjarigen worden in rekening gebracht aan de wettelijke vertegenwoordigers

7. Neem alstublieft 1 of 2 badhanddoeken mee voor op de behandeltafel.

8. Een zitting duurt maximaal 25 minuten

9. Indien u een afspraak heeft, hoeft u zich niet te melden, maar kunt u in de wachtkamer plaatsnemen. Wanneer u 10 minuten na de afgesproken tijd nog niet opgeroepen bent, meldt u zich dan even. Er kan tenslotte iets mis gegaan zijn.

10. U krijgt een afspraakkaartje mee voor de vervolgspraak. Wilt u die de volgende keer weer meenemen?

11. De eerste keer wordt er, in het algemeen, gebruik gemaakt van 2 zittingen, de intake/onderzoek (inclusief screening) en de behandeling. U wordt daarvan op de hoogte gebracht. De eerste afspraak duurt daarom 50 minuten (tweemaal 25 minuten) + 10 minuten voor het invullen van uw dossier

12. Uw behandelingen worden door ons rechtstreeks aan uw verzekeraar gedeclareerd mits u aanvullend bent verzekerd. Uw eigen bijdrage wordt niet aangesproken! U bent echter zelf verantwoordelijk voor de hoogte van de dekking. Bij onvoldoende dekking krijgt u van ons een nota. U dient deze nota zelf aan ons te voldoen

13. Indien de patiënt niet aanvullend verzekerd is, worden de behandelingen - conform onze praktijktarieven (zoals te zien in onze wachtkamer en op onze website) - bij de patiënt in rekening gebracht via een factuur .

14. Mocht er sprake zijn van een chronische klacht (vraag hiervoor uw therapeut). Dan betaald u de eerste 20 behandelingen zelf of wel worden deze volledig of deels betaald door uw zorgverzekeraar mits u aanvullend bent verzekerd. Daarnaast wordt ook nog uw eigen risico aangesproken. Daarna zal de volledige behandeling worden vergoed door uw zorgverzekeraar.

15. Indien de factuur aan patiënt niet binnen 30 dagen na ontvangst van de factuur door de patiënt is voldaan, is de patiënt van rechtswege in verzuim en kan onze praktijk na een herhaalde aanmaning incassomaatregelen treffen jegens de patiënt dan wel derden hiermee belasten. Alle met het incasso van de factuurbedragen gemoeide kosten, komen voor rekening van de patiënt. Wij proberen dit uiteraard te voorkomen door u ook telefonisch te herinneren aan de nog te betalen factuur. Eventueel kan een betalingsregeling worden afgesproken

16. Onze praktijk tarievenlijst (indien u niet aanvullend verzekerd bent) staat op onze website en hangt in onze wachtkamer

17. 24 uur of langer van te voren afgezegde afspraken worden niet in rekening gebracht

18. Binnen 24 uur afgezegde afspraken kunnen bij de patiënt in rekening worden gebracht

19. Niet nagekomen afspraken worden niet door de zorgverzekeraar vergoed en kunnen in rekening worden gebracht van de patiënt (75%)

20. Wij zijn aangesloten bij het KNGF (Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie). Wij behandelen volgens de gedragsregels en richtlijnen van deze verenigingen

21. Voor de verslaglegging van uw medische gegevens maken we gebruik van een elektronisch patiëntendossier: Intramed. Ons administratieve afspraak- en declaratieverkeer verloopt via Intramed. Beide systemen zijn aan elkaar gekoppeld. Op de registratie van medische en administratieve gegevens is de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) van toepassing. Deze wetten bevatten 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 de gegevens en het inzagerecht van de patiënt. Zie voor meer informatie hierover onze praktijkbrochure - privacyreglement Fit by Action • Damrak 1 - 5 • 1012 LG Amsterdam • 0653-344606 • fitbyaction@quicknet.nl • www.fitbyaction.nl .

22. Met uw persoonlijke en medische gegevens gaan wij uiterst zorgvuldig om. Volgens de regels van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), ingangsdatum: 25 mei 2018. Zie onze praktijkbrochure → privacyreglement .

23. Indien u een jas of andere eigendommen aan de kapstok of in de wachtruimte achterlaat, let u er dan op dat u er geen waardevolle spullen in laat zitten. De praktijk is niet verantwoordelijk voor diefstal of verlies van eigendommen in of rond het pand.

24. Er kan door ons gebruik worden gemaakt van meetinstrumenten – in de vorm van vragenlijsten - om te kijken wat uw vorderingen zijn. Soms vullen we die samen met u in, soms worden deze in overleg met u online verstuurd. Deze meetinstrumenten kunnen eenvoudig (online) worden geretourneerd.

25. U wordt – mits u toestemming gaf - aan het einde van uw behandelserie per Email gevraagd om mee te doen een tevredenheidsonderzoek. Dit wordt door ons zeer op prijs gesteld. Uw verzekeraar hecht hier zelfs een groot belang aan.

26. Uw complimenten en tips worden uiteraard zeer gewaardeerd maar ook uw klachten over de praktijk of uw bejegening door ons nemen wij zeer serieus. Met uw klachten over uw behandeling kunt u altijd bij uw therapeut of de directie terecht. Klachten en ideeën kunnen verder door onze patiënten worden geuit via E-mail (fitbyaction@quicknet.nl) . Klachten worden door ons behandeld conform de door het KNGF opgestelde klachtenreglement en voorwaarden. Zie onze praktijkbrochure → klachtenregeling in de wachtkamer of op de praktijkbrochure op onze website www.fitbyaction.nl . We hopen op een uitstekende samenwerking!

Met vriendelijke groeten, Ron Massing en Silvana ten Hulsen