

## **Algemene voorwaarden St-iek Fysiotherapie en Personal Training 2021**

### **Welkom bij St-iek fysiotherapie en personal training!**

Bedankt dat u voor ons hebt gekozen. Wij zullen er alles aan doen om u de best mogelijke zorg te verlenen. Graag leggen wij u hieronder uit hoe zaken bij ons geregeld zijn, hoe wij werken en wat u van ons kunt verwachten.

### **Huisreglement en privacy (AVG)**

In dit document staan onze algemene voorwaarden beschreven. Daarnaast vindt u vindt deze ook op onze website.

Wij gaan er van uit dat u zelf kennis heeft genomen van dit reglement. Door het maken van de afspraak geeft u aan hiermee akkoord te gaan.

Hoe wij de privacy (AVG) hebben geregeld, kunt u nalezen in de privacyverklaring op onze site

### **Afspraak maken**

Voor het maken van een afspraak neemt u contact op via 06-18320492 / 06-18320804, via het contactformulier op onze website of u stuurt een mail naar [info@st-iek.nl](mailto:info@st-iek.nl).

### **Eerste afspraak**

De eerste afspraak bestaat uit een screening, intake, onderzoek en behandeling. Tijdens de intake worden uw klachten in kaart gebracht, uw hulpvraag vastgesteld en een behandelplan opgesteld. Ook wanneer u al eerder bij ons onder behandeling bent geweest, maar u komt met een nieuwe klacht of bent langere tijd niet geweest (minimaal 3 maanden), zijn wij verplicht eerst een intake en onderzoek te verrichten.

Voor uw eerste afspraak willen wij u vragen de volgende zaken mee te brengen en door te nemen.

- Uw legitimatiebewijs
- Indien van toepassing, de verwijzing van uw huisarts of specialist bij een chronische indicatie
- Een handdoek, Bij voorkeur een badlaken.

### **Afspraakbevestiging**

Na het inplannen van uw afspraken ontvangt u per mail afspraakbevestigingen. In deze bevestiging staat de datum, het tijdstip en het adres van de praktijk.

### Voor fysiotherapie:

Komt u voor het eerst of voor een nieuwe klacht, dan plannen wij altijd 2 afspraken na elkaar in. Het eerste half uur is voor de intake en het onderzoek en het tweede half uur is voor de behandeling.

Er kunnen geen rechten ontleend worden aan de afspraakbevestigingen of -herinneringen die per mail worden verstuurd. Dit is een extra service vanuit St-iek fysiotherapie en personal training. Wij zijn niet aansprakelijk voor eventuele storings. Indien u geen afspraakbevestiging heeft ontvangen of u heeft vragen over uw afspraak kunt u contact met ons opnemen via [info@st-iek.nl](mailto:info@st-iek.nl) of 06-18320492

### **Duur fysiotherapie behandeling**

Een fysiotherapiebehandeling neemt gemiddeld tussen de 20 tot 30 minuten in beslag.

### **Verplichte verslaglegging ten behoeve van de zorgverzekeraar bij fysiotherapie**

Naast het uitvoeren van de behandeling zijn wij ook verplicht de verslaglegging goed op orde te hebben. Deze verplichte verslaglegging valt onder uw behandelingsduur.

### **Samenwerking fysiotherapeut en patiënt**

De therapie is een samenwerking tussen fysiotherapeut en patiënt. Voor de bevordering van uw herstelproces zal de fysiotherapeut u oefeningen meegeven voor thuis en adviezen geven betreffende het sporten, schoenen en zittergonomie. Hiermee kunt u zelf een bijdrage leveren aan de therapie voor een sneller herstel.

### **Afwezigheid van uw therapeut**

Het kan zijn dat uw therapeut afwezig is. Dit kan bijvoorbeeld zijn door ziekte. Indien uw therapeut afwezig is zult u behandeld worden door een collega. Het is in uw eigen belang dat u uw behandelingen voortzet. Deze collega hanteert dezelfde behandelingsmethode en heeft dezelfde opleidingen gevolgd als uw vaste therapeut. Doormiddel van de dossiervoering kan de collega nalezen waar u voor komt en wat de inhoud van voorgaande behandeling was. Wanneer u de zorg van de waarnemende collega weigert, zullen wij hiervoor kosten in rekening brengen. Deze factuur bedraagt €29,-.

### **Afspraak wijzigen of afzeggen**

Als u een afspraak wilt wijzigen/annuleren, dan kunt u contact opnemen via de mail ([info@st-iek.nl](mailto:info@st-iek.nl)), de voicemail inspreken, of een whats-app sturen. Doe dit dan minimaal 24 uur van tevoren. Wanneer u binnen de 24 uur afzegt of de afspraak naar een andere dag wilt verplaatsen, dan worden hiervoor kosten in rekening gebracht.

### **Tarief niet nagekomen afspraak**

Afspraken dienen minimaal 24 uur van tevoren afgezegd te worden. Dit kan per mail, whats-app en door het inspreken van onze voicemail. Wanneer u te laat annuleert of u niet op de afspraak verschijnt, ongeacht de reden, zijn wij helaas genooddacht de kosten van de gereserveerde tijd bij u in rekening te brengen. Wij hanteren hiervoor een tarief van €29,-.

### **Vraag aan uw therapeut**

Als u tussen de afspraken een vraag of opmerking hebt kunt u een email sturen naar uw behandeld fysiotherapeut of naar het algemene emailadres [info@st-iek.nl](mailto:info@st-iek.nl).

### **Behandeltraject sluiten**

Op het moment dat uw behandelingsdoel behaald is, zal uw therapeut uw traject sluiten. Wanneer er geen vervolgspraken meer staan en er is geen contact meer opgenomen wordt na zes weken het traject automatisch afgesloten.

### **Fysiotherapie uit de aanvullende verzekering**

In de meeste gevallen valt fysiotherapie binnen de aanvullende verzekering. Het verschilt per zorgverzekering wat voor dekking van toepassing is. Uw therapeut kan inzien wat voor pakket u heeft, maar niet wat u al elders heeft verbruikt in dat jaar. Bent u al elders onder behandeling geweest dient u dit bij ons aan te geven zodat u niet voor verassingen komt te staan. U blijft namelijk zelf verantwoordelijk voor het aantal behandelingen en de betaling van de uitgevoerde behandelingen.

## **Fysiotherapie vergoed uit de basisverzekering**

- Fysiotherapie uit de basisverzekering is van toepassing bij: Voor mensen jonger dan 18 jaar. Het aantal behandelingen dat vergoed wordt, verschilt per zorgverzekeraar. Voor het precieze aantal kunt u uw zorgpolis checken.
- Bij chronische aandoeningen die voorkomt op de lijst van chronische aandoeningen wordt vanaf de 21e behandeling uw basisverzekering aangesproken. De eerste 20 behandelingen komen ten laste van de aanvullende verzekering. Indien u deze niet heeft of deze niet toereikend is, komen de behandelingen voor uw eigen rekening.

Let op: vergoedingen uit uw basisverzekering tellen mee bij uw jaarlijks (wettelijk) eigen risico; vergoedingen uit uw aanvullende verzekering tellen niet mee bij uw eigen risico.

Bij chronische aandoeningen is een verwijzing verplicht. Het regelen van desbetreffende verwijzing is uw verantwoordelijkheid. Indien wij geen verwijzing ontvangen zijn wij genoodzaakt de behandelingen in rekening te brengen.

## **Contracten met zorgverzekeraars**

Wij hebben contracten met bijna alle zorgverzekeraars in Nederland. Wij kunnen altijd direct bij uw zorgverzekeraar declareren. Indien wij geen contract hebben met uw verzekeraar krijgt u wellicht niet het gehele bedrag vergoed. U ontvangt dan via uw zorgverzekering een factuur van het resterende bedrag.

## **Betalingsvoorwaarden**

Indien u voldoende aanvullend verzekerd bent worden de behandeling rechtstreeks bij uw verzekering ingediend. Mocht uw geen aanvullende verzekering hebben of deze is niet meer toereikend dient u de behandeling na afloop direct bij ons te pinnen.

Indien u de afspraak te laat verplaatst/annuleert ontvangt u een nota per email. Let op: deze nota kan niet bij uw zorgverzekeraar worden ingediend.

De nota's dienen betaald te worden binnen 7 dagen onder vermelding van het factuurnummer op rekeningnummer NL 87 INGB 0006 7049 37 van St-iek Fysiotherapie. Indien de betalingstermijn is verstreken zijn wij genoodzaakt een herinnering te sturen waarvoor wij kosten aan u doorberekenen. Mocht het betaling uitblijven zijn wij gerechtigd derden te raadplegen. De kosten die hiervoor worden gemaakt komen voor uw rekening.

## **Klachtenregeling**

Mocht het voorkomen dat u ontevreden bent of er andere zaken een rol spelen, stellen wij het op prijs als u dit eerst met ons bespreekt. Indien wij er samen niet uitkomen bent u vrij om contact op te nemen met de KNGF klachten- en geschillencommissie via 033-467 29 29 (maandag t/m vrijdag 8.30 - 17.00 uur) of via [www.defysiotherapeut.com](http://www.defysiotherapeut.com)