

## **Algemene voorwaarden Fysiotherapie van Gelderen**

### **1 Toepasselijkheid**

1.1 Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle behandelovereenkomsten tussen Fysiotherapie van Gelderen en patiënt, voor zover door partijen daarvan niet schriftelijk en uitdrukkelijk wordt afgeweken.

1.2 Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op eventuele aanvullende overeenkomsten, behandelovereenkomsten en dienstverlening aan de patiënt.

1.3 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.

1.4 Deze algemene voorwaarden zullen ter beschikking liggen in elk kantoor van Fysiotherapie van Gelderen. Bovendien zijn de algemene voorwaarden beschikbaar op de website van Fysiotherapie van Gelderen.

1.5 Fysiotherapie van Gelderen is gerechtigd, indien daartoe naar haar oordeel de noodzaak bestaat, de onderhavige algemene voorwaarden te wijzigen en/of aan te vullen.

1.6 Mocht een dezer bepalingen nietig worden verklaard, dan doet dat geen afbreuk aan de geldigheid van de overige bepalingen in deze algemene voorwaarden.

1.7 Mochten er onduidelijkheden bestaan over een of meerdere bepalingen in deze algemene voorwaarden, dan dienen deze geïnterpreteerd te worden “in de geest van” de algemene voorwaarden.

### **2 Totstandkoming behandelovereenkomst**

2.1 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.

2.2 De behandelovereenkomst wordt aangegaan doordat de cliënt toestemt om over te gaan naar het intake/onderzoek en het opstellen van het behandelprogramma.

2.3 Indien de behandelaar de in lid 1 bedoelde behandelovereenkomst niet kan aangaan, dan zal hij de patiënt met de reden uiteenzetten en de patiënt adviseren bij het vinden van andere passende zorg.

### **3 Privacy**

3.1 Fysiotherapie van Gelderen voldoet aan de wettelijke verplichtingen met betrekking tot geheimhoudingsplicht en persoonsregistratie richtlijnen. Tevens is de privacy van de patiënt gewaarborgd met betrekking tot de wettelijke verplichtingen Bescherming Persoonsgegevens. De behandelaar van de patiënt houdt een registratie bij van patiënt zijn 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.

## **4 Archivering**

4.1 Het dossier van de patiënt dat gevormd is na uitvoering van de behandelingen en/of dienstverlening zal gedurende ten minste 15 jaar na beëindiging van de behandelingen en/of dienstverlening en sluiting van het dossier bewaard worden.

4.2 De financiële gegevens worden tenminste gedurende 7 jaar bewaard

4.3 Met het verstrijken van de in het eerste lid genoemde termijn, is Fysiotherapie van Gelderen gerechtigd om het dossier van de patiënt te vernietigen.

4.4 De patiënt kan gedurende de termijn van 4.1 Fysiotherapie van Gelderen verzoeken, tegen betaling van werkelijk te maken kosten, om zijn dossier uit het archief te lichten.

4.5 De patiënt heeft recht op inzage en afschrift van de gegevens binnen redelijke termijn, tenzij het belang van derden hierdoor onevenredig wordt geschaad, zie hiervoor artikel 19 recht op inzage en afschrift.

## **5 Intellectuele eigendomsrechten**

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

## **6 Kwaliteit**

6.1 Fysiotherapie van Gelderen voldoet aan de wettelijke verplichtingen met betrekking tot kwaliteit. Alle behandelaars binnen de praktijk zijn geregistreerd in het Centraal Kwaliteitsregister van het Koninklijk Genootschap Fysiotherapie (KNGF) en in het BIG.-register.

## **7 Geheimhouding**

7.1 De behandelaars hebben de plicht tot zwijgen ten aanzien van elk geheim, waarvan hij/zij weet, of redelijkerwijs moet vermoeden, dat hij/zij uit hoofde van zijn taak of beroep verplicht is te bewaren.

## **8 Aansprakelijkheid**

8.1 Indien de patiënt een jas of andere eigendommen in de wachtruimte en of praktijkruimte achterlaat, dient de patiënt erop te letten dat er geen waardevolle spullen in aanwezig zijn.

8.2 Fysiotherapie van Gelderen is niet verantwoordelijk of aansprakelijk voor schade, verlies of diefstal van eigendommen in het gebouw of binnen de directe omgeving van dit gebouw.

8.3 Fysiotherapie van Gelderen 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.

8.4 Fysiotherapie van Gelderen 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.

8.5 Derden kunnen aan de inhoud van de verrichte behandelingen en/of dienstverlening geen rechten ontlenen. De patiënt vrijwaart Fysiotherapie van Gelderen tegen vorderingen van derden die stellen schade te hebben geleden door of verband houdende met door

Fysiotherapie van Gelderen ten behoeve van de patiënt verrichte behandelingen en/of dienstverlening.

8.6 Fysiotherapie van Gelderen is niet aansprakelijk voor eventuele tekortkomingen van met betrekking tot de overeenkomst door derden verrichte behandelingen en/of dienstverlening.

8.7 Overigens is iedere aansprakelijkheid van Fysiotherapie van Gelderen 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 Fysiotherapie van Gelderen 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.

8.8 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.

8.9 Derden kunnen aan de inhoud van de verrichte behandelingen en/of dienstverlening geen rechten ontlenen. De patiënt vrijwaart Fysiotherapie van Gelderen tegen vorderingen van derden die stellen schade te hebben geleden door of verband houdende met door Fysiotherapie van Gelderen ten behoeve van de patiënt verrichte behandelingen en/of dienstverlening.

## **9 Behandeling**

9.1 Fysiotherapie van Gelderen is toegankelijk met en zonder verwijzing van een arts of medisch specialist.

9.2 De patiënt dient bij de eerste afspraak in de praktijk altijd een geldige ID-bewijs mee ten nemen, zodat de behandelaar daar indien nodig naar kan vragen.

9.3 Patiënt dient een groot badlaken of 2 handdoeken mee te nemen naar de behandeling voor op de behandelbank, dit i.v.m. de hygiëne.

9.4 Patiënt dient zijn verzekeringspolis na te kijken om te bepalen hoeveel behandelingen vergoed worden door de zorgverzekeraar van de patiënt.

9.5 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.

9.6 Het staat de patiënt vrij om gedurende de behandeling vragen, opmerkingen en veranderingen over de klachten door te geven. De behandelaar kan aan de hand van deze informatie een beter beeld krijgen van de klachten en een betere dienst verrichten.

9.7 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.

9.8 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 Fysiotherapie van Gelderen 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.

9.9 De door of vanwege Fysiotherapie van Gelderen 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 geldelijke compensatie.

9.10 In geval van calamiteiten dient u de aanwijzingen van het personeel of de hiertoe bevoegde instanties (politie, brandweer etc.) op te volgen.

## **10 Betalingsvoorwaarden**

10.1 Patiënt dient aan het einde van elke behandeling de behandelaar te betalen voor de geleverde diensten. Het verschuldigde bedrag kan zowel via een cashbetaling als een pinbetaling worden voldaan.

10.2 In onderling overleg kunnen de behandelaar en patiënt overeenkomen dat de patiënt het verschuldigde bedrag binnen 14 dagen overmaakt naar het rekeningnummer van Fysiotherapie van Gelderen. De patiënt zal een factuur ontvangen van de behandelaar, dit zal meestal gebeuren via een email. Blijft betaling binnen de voornoemde termijn uit, dan verkeert de patiënt in verzuim met ingang van de vijftiende dag na factuurdatum.

10.3 Zodra de patiënt in verzuim verkeert, is Fysiotherapie van Gelderen gerechtigd over de verschuldigde hoofdsom of het restant daarvan de wettelijke rente in rekening te brengen. Telkens wordt na afloop van een jaar het bedrag waarover deze rente wordt berekend vermeerderd met de over dat jaar verschuldigde rente.

10.4 Indien de patiënt in verzuim blijft, is Fysiotherapie van Gelderen gerechtigd incassomaatregelen te treffen, dan wel derden daarmee te belasten. Alle met de incasso van gedeclareerde bedragen gemoeide kosten (met inbegrip van de buitengerechtelijke incassokosten) komen voor rekening van de cliënt. De buitengerechtelijke incassokosten bedragen minimaal 15% van de hoofdsom of het restant daarvan, vermeerderd met de wettelijke rente, alles inclusief omzetbelasting.

10.5 De patiënt is zelf verantwoordelijk voor het indienen van de factuur bij zijn zorgverzekeraar. Fysiotherapie van Gelderen is contractvrij en dient geen facturen in voor de patiënt ten aanzien van de patiënt zijn verzekering.

## **11 Klachten- en geschillenregeling**

11.1 In het kader van de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector heeft de beroepsorganisatie, Koninklijk Nederlands Genootschap Fysiotherapie (KNGF), een klachtenregeling ingesteld. Heeft de patiënt klachten over de behandeling of de manier waarop de fysiotherapeut met hem omgaat dan is het goed om dat kenbaar te maken. Voor de patiënt, voor andere patiënten en voor de kwaliteit van de fysiotherapie. Om te beginnen is het de moeite waard een gesprek aan te gaan met de behandelaar van de patiënt. Als de patiënt zich daar zekerder bij voelt, kan de patiënt een bekende uit de familie- of vriendenkring vragen hierbij aanwezig te zijn. Het is de doelstelling van Fysiotherapie van Gelderen de klacht goed helder te krijgen en samen met de patiënt tot een oplossing te komen naar ieders tevredenheid. Mogelijk is hiervoor een vervolgesprek 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 kan de patiënt gebruik maken van een klachtenprocedure. Fysiotherapie van Gelderen neemt deel aan de klachtenregeling van het KNGF, die voldoet aan de wet klachtenregeling Cliëntenzorgsector. Er zijn drie instanties waar de patiënt met zijn klacht terecht kunt:

1. De Klachtencommissie van het KNGF
2. De Commissie van Toezicht van het KNGF

### 3. Het Regionaal Tuchtcollege van de overheid