

Praktijkreglement Cesar2Move

Cesar2Move hecht sterke waarde aan een veilige en prettige werk- en behandelomgeving voor zowel cliënten als bezoekers en medewerkers. Om te kunnen komen tot deze omgeving zijn de volgende reglementen van kracht.

Huisregels

- Vanuit de Wet Gebruik Burgerservicenummer in de Zorg zijn wij verplicht naar uw legitimatie te vragen, uw wettelijke identiteitsdocument in een landelijke database te controleren (WID-controle) en in ons systeem te registreren. Dit om fraude te voorkomen.
- Voor kinderen tot 14 jaar geldt geen legitimatieplicht. In dat geval wordt om het identiteitsdocument van een van de ouders gevraagd, dat wordt ingevoerd in ons systeem.
- Indien u een jas of andere eigendommen aan de kapstok of in de wachtruimte achterlaat, denkt u dan om waardevolle spullen die hierin aanwezig zijn!
- De praktijk is niet verantwoordelijk voor diefstal of verlies van eigendommen in het pand of buitenterrein (auto, fiets).
- De werkwijze voor de behandeling van de cliënt wordt voorafgaand aan de behandeling uitgelegd. Hierbij zal worden aangegeven welke handelingen er verricht gaan worden. Als er bezwaren bestaan tegen de handelingen dient de cliënt dit aan te geven. Zo niet, dan gaan wij ervan uit dat u akkoord bent met het onderzoek en het daarna met u besproken behandelplan.
- De behandeling geschiedt over het algemeen in een afgescheiden ruimte waarin alleen de behandelaar en cliënt aanwezig zijn. Alleen bij oefen- en groepstherapie kunnen meerdere mensen in dezelfde ruimte aanwezig zijn.
- Als de therapeuten aan het behandelen zijn, is het niet altijd mogelijk om de telefoon aan te nemen. Wij vragen uw begrip hiervoor. Spreek uw boodschap in op het antwoord apparaat en u wordt zo snel mogelijk teruggebeld.
- Uw therapeut vraagt om uw toestemming met betrekking tot informatie-uitwisseling aan de bij u betrokken (externe) zorgprofessionals. Denk aan: huisarts, specialist, jeugdarts, school etc. Deze worden vastgelegd in de behandelovereenkomst die wordt getekend voor aanvang van de eerste behandeling.
- Er is geen einddatum gekoppeld aan de geldigheid van de behandelovereenkomst. Wenst u de behandelovereenkomst te beëindigen of wijzigingen hierin aan te brengen, dan verzoeken wij u dit met uw therapeut te bespreken.
- Als een cliënt er bezwaar tegen heeft om door een therapeut van een andere sekse behandeld te worden, kan dit aangegeven worden.
- Indien er door bijv. geloofsovertuiging bepaalde handelingen en of vormen van behandelingen bezwaar bestaat, dient de cliënt dit bij de eerste afspraak kenbaar te maken zodat de behandelende therapeut kan oordelen of de cliënt behandeld kan worden.
- Als er derden (bijv. een stagiaire) bij de behandeling aanwezig zijn, zal vooraf toestemming aan de cliënt gevraagd worden.
- De behandelaar, en eventuele begeleiders, dienen zich tegenover de cliënt respectvol te gedragen.

- Indien een cliënt ontevreden is over het handelen van de therapeut, kan ten alle tijden van therapeut worden gewisseld.
- Besproken onderwerpen met de cliënt blijven vertrouwelijk en zullen niet met derden besproken worden.
- De cliënt houdt zich aan de gemaakte afspraken t.a.v. oefeningen, teneinde de behandeling zo voorspoedig mogelijk te laten verlopen.
- In geval van huisbezoeken is de afgesproken tijd een indicatie. Door onvoorziene reistijd kan het zijn dat de therapeut een kwartier eerder of later arriveert.
- In geval van calamiteiten dient u de aanwijzingen van het personeel of de hiertoe bevoegde instantie (brandweer, politie) op te volgen.

Groepslessen

De volgende regels zijn van toepassing bij de groepslessen:

- Het deelnemen aan de groepsles gebeurt op **eigen risico**.
- De kosten van enig letsel worden geheel door hem/haar gedragen. De deelnemer is zich ervan bewust dat het deelnemen aan bepaalde vormen van gymnastiek risico's met zich meebrengt en dat hij/zij eventuele (vervolg)schade die ten gevolge van de beoefening kan ontstaan voor eigen rekening neemt. Tevens zal de deelnemer de eigenaren vrijwaren van aanspraken door derden.
- Maak het apparaat na gebruik schoon met uw handdoek of met de daarvoor aanwezige doekjes voor de cliënten die na u komen.
- Gebruikt materiaal (halters, ballen, etc.) dient na gebruik opgeruimd te worden.

Vergoeding

- Ga altijd na bij uw zorgverzekeraar wat de voorwaarden en mogelijkheden voor vergoeding van uw behandeling zijn. De praktijk is niet aansprakelijk voor een overschrijding van het maximum aantal vergoede behandelingen. Bij overschrijding en wanneer u geen (aanvullende) zorgvergoeding heeft, geldt de hierna volgende betalingsregeling.
- Houdt u er rekening mee dat therapie in hetzelfde kalenderjaar genoten bij een andere praktijk ook van uw vergoeding afgaat. Communiceert u dit aan uw therapeut.
- U bent te allen tijde zelf verantwoordelijk voor het monitoren van uw zorgbudget.

Betalingsreglement

- De cliënt is onder alle omstandigheden verantwoordelijk voor de volledige betaling van de aan cliënt of namens cliënt verleende diensten.
- Indien u bij verhindering tenminste 24 uur van tevoren afzegt, wordt de gereserveerde tijd niet in rekening gebracht. Dit kan telefonisch, via de voicemail, per email of persoonlijk in de praktijk.
- Facturen die buiten de vergoeding van de zorgverzekeraar vallen, worden rechtstreeks bij de cliënt in rekening gebracht. Hieronder verstaan wij onder andere ook verbruiksmiddelen als tape, braces en dynaband, oefen- en trainingsmaterialen en hulpmiddelen.
- De factuur dient binnen 14 dagen na factuurdatum te worden voldaan. Blijft betaling binnen de voornoemde termijn uit, dan verkeert de cliënt in verzuim met ingang van de vijftiende dag na factuurdatum.
- Indien de cliënt in verzuim verkeert en na twee aanmaningen (waarbij er administratie kosten bijkomen van 5 euro per aanmaning) niet tot betaling is overgegaan, geeft de praktijk de vordering uit handen aan incassopartner DAS. Het is niet mogelijk om de overdracht aan DAS ongedaan te maken. De incassokosten zijn dan ook voor uw rekening.
- Onze tarieven kunt u terugvinden in de praktijkmap en op de website.
- De facturen zullen indien u een emailadres heeft, via de mail verzonden worden.

Klachtenregeling

Onze praktijk is aangesloten bij de Klachten- en geschillenregeling Paramedici.

- U mag ervan uitgaan dat uw Oefentherapeut zijn vak zo goed mogelijk uitoefent. Heeft u toch klachten over de behandeling of de manier waarop de medewerkers van de praktijk

met u omgaan, dan is het goed om dat kenbaar te maken. Voor uzelf, voor andere cliënten en voor de kwaliteit van de behandeling.

- Om te beginnen is het de moeite waard om een gesprek aan te gaan met uw behandelende therapeut zelf of, als u dat prettiger vindt, met een andere therapeut uit de praktijk. Binnen de praktijk zijn wij altijd bereid om tijd vrij te maken en om samen naar een oplossing te zoeken. Ook is het mogelijk om uw klacht eerst uit te leggen in een brief. Of er is een goede reden om geen gesprek aan te willen gaan. Dan kunt u gebruik maken van de klachtenprocedure. De Klachten- en geschillenregeling Paramedici biedt u een onafhankelijke klachtenfunctionaris.
Op de website www.klachtenloketparamedici.nl van het klachtenloket paramedici vindt u nadere informatie, het meldformulier en uitleg over de procedure. Komt u er niet uit of heeft u nadere vragen, dan is het ook mogelijk om het klachtenloket via de mail of telefonisch te benaderen.

Voor vragen of meer informatie:

e: info@klachtenloketparamedici.nl

t: 030 310 09 29 (bereikbaar van ma t/m vr 09:00 tot 12:30 uur)

Cliënttevredenheid

- Na afronding van uw behandeltraject ontvangt u via e-mail een cliënttevredenheidsonderzoek. De firma Qualiview verstuurt dit onderzoek namens ons en inventariseert (anoniem) de resultaten. U doet ons een groot plezier als u deze digitale vragenlijst invult. De uitkomst van deze evaluatie bepaalt in toenemende mate waar zorgverzekeraars hun zorg inkopen. Daarnaast gebruiken wij uw feedback om onze zorgverlening waar nodig te verbeteren. Meer informatie vindt u op www.qualiview.nl. Namens ons hele praktijkteam: hartelijk dank voor het invullen!
- Wenst u dit onderzoek niet te ontvangen, maak dit dan kenbaar bij uw therapeut.

Tevreden? Laat ook online een recensie achter

- Bent u tevreden met de behandeling door uw therapeut? Wij vinden het erg fijn als u dit voor ons (online) met anderen wilt delen. Dit kan bijvoorbeeld door een review (recensie) achter te laten bij Google Bedrijf of via Zorgkaart Nederland of facebook.

Dit document is opgesteld door Cesar2Move. www.cesar2move.nl