

### **Afmelden**

Indien een afspraak om welke reden dan ook niet door kan gaan, dient dit 24 uur voor de afgesproken behandeling gemeld te worden. Wanneer dit niet gebeurt zijn wij genoodzaakt om de behandelprijs bij u in rekening te brengen. In overleg met uw behandelend fysiotherapeut kan bij ziekte of onvoorziene omstandigheden van deze regel worden afgeweken.

U bent verplicht uw afsprakenkaart altijd mee te nemen tijdens de behandeling. Hierop staat zowel de behandeldatum en het tijdstip. Mochten er onduidelijkheden zijn over de hoogte van uw factuur, dan zullen wij uw afsprakenkaart gebruiken ter verificatie.

Verder willen wij u erop attenderen dat u zelf volledig verantwoordelijk bent voor het aanleveren van de juiste verzekeringsgegevens en dat u ten allen tijde op de hoogte bent van de voorwaarden van uw verzekeringspakket. Tevens raden wij u aan om zelf bij te houden hoeveel behandelingen U heeft gehad. Wij zouden het vervelend vinden als u achteraf met onvoorziene kosten te maken krijgt. Mocht blijken dat u niet, of niet voldoende verzekerd bent, dan bent u volledig verantwoordelijk voor de betaling van de factuur.

### **Kwaliteit**

De fysiotherapeuten die werkzaam zijn binnen onze praktijk staan geregistreerd in het Keurmerk Fysiotherapie. Verder vinden wij patiënttevredenheid belangrijk, daarom maken wij structureel gebruik van patiënttevredenheidsenquêtes. Dit zorgt ervoor dat wij continu onze kwaliteit willen en kunnen verbeteren. Sento Medical werkt intensief samen met andere (para)medici voor een optimale zorgverlening.

### **Tarieven**

In principe sluiten wij met elke zorgverzekeraar contracten. De behandelingen worden rechtstreeks bij de verzekeraar gedeclareerd. Om te weten of uw verzekering fysiotherapie vergoedt, is het verstandig uw polis goed door te lezen of contact op te nemen met uw zorgverzekeraar. De tarieven die in rekening worden gebracht als u geen aanvullende verzekering heeft, zijn in behandelruimtes in te zien en op onze website. Evenals de hierbij behorende betalingsvoorwaarden.

### **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. Op basis van specialisaties kan het zijn dat een andere therapeut een deel van de behandeling overneemt. Uiteraard in overleg met u.

### **Privacyreglement**

Uw fysiotherapeut houdt, om uw behandeling zo goed mogelijk te kunnen uitvoeren een registratie bij van uw medische en administratieve gegevens. De AVG is de nieuwe wet ter bescherming van privacy en persoonsgegevens. Op grond van deze wet heeft een organisatie die met persoonsgegevens werkt bepaalde plichten en heeft degene van wie de

gegevens zijn bepaalde rechten. Naast deze algemene wet gelden specifieke regels voor de privacy in de gezondheidszorg. Deze regels staan onder andere vermeld in de Wet geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO). Informatie over hoe wij hiermee omgaan vindt u in ons privacyreglement. Dat reglement is op onze website geplaatst. U heeft altijd recht op informatie en op het inzien van uw behandeldossier. Indien u meent dat gegevens onjuist zijn vastgelegd kunt u de behandelend fysiotherapeut verzoeken deze te wijzigen. U kunt tegen kostprijs een afschrift van uw gegevens ontvangen. De fysiotherapeut mag zonder uw toestemming geen gegevens uit uw behandeldossier doorgeven aan derden.

### **Hygiëne**

Wij verwachten van u als patiënt/cliënt dat u persoonlijke hygiënische regels in acht neemt en zorgt voor een goede lichaamsverzorging. Wij gebruiken het leidraad protocol infectiepreventie voor eerstelijns paramedische praktijk. Neem een eigen handdoek mee. Gebruikt u voor de trainingen in de oefenruimte schone schoenen en maak na gebruik de apparatuur even schoon.

### **Eigendommen**

De praktijk stelt zich niet aansprakelijk voor verlies, beschadiging of diefstal van uw eigendommen

### **Klachtenregeling**

In geval van klachten kunt u contact opnemen met Sento Medical. Maakt u dan uw klacht kenbaar aan de op dat moment werkende fysiotherapeut of anders aan de dienstdoende baliemedewerker. Er wordt een klachtenformulier ingevuld en aan de hand daarvan zullen passende maatregelen getroffen worden. Deze maatregelen betreffen de organisatie; hoe voorkomen we nieuwe klachten in de toekomst. En betreffen de klager; hoe zorgen we dat de klager tevreden is met een gepaste oplossing. De klager wordt ten allen tijde op de hoogte gehouden van de voortgang van de oplossing, indien gewenst. Van klachten wordt melding gemaakt in het kwaliteitsjaarverslag.

Alle fysiotherapeuten van Sento Medical zijn aangesloten bij de klachtenregeling van het Keurmerk Fysiotherapie