

## **Praktijkinformatie**

### **Huisregels en bejegening**

Onderstaande regels zijn bedoeld om een veilige en prettige omgeving te creëren voor patiënten, bezoekers en medewerkers.

- Men dient zich volgens de geldende fatsoensnormen en waarden te gedragen.
- De praktijk behoudt zich het recht voor om personen die aanstootgevend gedrag vertonen te verwijderen uit de praktijk.
- Mindervalide en oudere patiënten krijgen bij gebrek aan zitruimte een zitplaats aangeboden.
- Bezoekers van de praktijk blijven zelf verantwoordelijk voor hun eigendommen. (jassen aan de kapstok bijv.)
- De praktijk is niet verantwoordelijk voor diefstal van eigendommen in het pand of op het buitenterrein.
- Bezoekers leggen lectuur of speelgoed terug als zij de wachtruimte verlaten.
- Meegebracht eten en drinken mogen niet mee de behandelruimte in. Er wordt niet gerookt in de praktijk.
- Men wordt verzocht uw mobiele telefoon niet te gebruiken tijdens de behandeling.
- Wanneer u onverhoopt de toilet niet in schone staat aantreft verzoeken wij u dit ons te melden.
- Ingeval van calamiteiten dient u de aanwijzingen van het personeel of de daartoe bevoegde instantie ( brandweer, politie) op te volgen.
- Als er bezwaren zijn tegen de voorgestelde behandeling dient de patient dit aan te geven.
- Indien er door bijvoorbeeld geloofsovertuigingen tegen bepaalde behandelingen bezwaar bestaat dient de patient dit bij de eerste afspraak kenbaar te maken. De therapeut kan dan oordelen of de client behandeld kan worden.
- Als er derden (bijvoorbeeld een stagiaire of collega-therapeut) bij de behandeling aanwezig zijn zal vooraf toestemming aan de patient gevraagd worden.
- De therapeut dient zich tegenover de client respectvol te gedragen en informaliteit die niet gewenst is achterwege te laten. Als er situaties ontstaan die niet gewenst zijn zal in overleg met de patient en de therapeut een andere therapeut ingezet worden of zal de behandeling beëindigd worden. Zonodig wordt naar een collega verwezen om de behandeling elders voort te zetten.
- Besproken onderwerpen met de patient blijven vertrouwelijk en zullen niet met derden besproken worden.
- Contact met derden (arts, leerkracht bijv.) over de patient zal alleen plaats vinden met zijn/haar toestemming.

### **Klachtenregeling**

- Bij een klacht wendt de klager zich bij voorkeur tot de betreffende therapeut.
- De klacht wordt in een persoonlijk gesprek besproken en er wordt geprobeerd tot een oplossing te komen.
- Als patient en therapeut niet tot overeenstemming kunnen komen kan de patient zich wenden tot de praktijkhouder, Brenda de Vries.
- Indien dit ook niet tot het gewenste effect leidt, kan de klager de klacht schriftelijk richten aan de klachtencommissie van het KNGF (zie folder in de praktijk). De

klachtencommissie bemiddelt, stelt eventueel een onderzoek in en doet een aanbeveling.

### **Betalingsvoorwaarden**

Deze voorwaarden maken onderdeel uit van de behandelovereenkomst tussen de client en de therapeut.

- De declaratie fysiotherapie gaat rechtstreeks naar de zorgverzekeraar waar wij een contract mee hebben. De patient krijgt zelf een factuur als hij niet verzekerd is voor fysiotherapie, of meer behandelingen heeft gehad dan vergoed worden door de zorgverzekeraar. Ook als de patient een restitutie-polis heeft krijgt hij een factuur van ons.
- Afspraken die niet kunnen worden nagekomen dienen uiterlijk 24 uur van tevoren afgezegd te worden. Bij het niet tijdig afzeggen behoudt de therapeut zich het recht de gereserveerde tijd bij de patient in rekening te brengen.
- De factuur moet binnen 30 dagen na factuurdatum worden voldaan. Na 30 dagen is de therapeut gerechtigd over de verschuldigde hoofsom de wettelijke rente in rekening te brengen. Daarnaast is de therapeut gerechtigd incassomaatregelen te treffen. De kosten die hiermee gemoeid zijn komen voor rekening van de patient.

### **Privacy-reglement**

De praktijk houdt, om u zo goed mogelijk ten dienste te kunnen zijn en vanwege wettelijke verplichtingen een registratie bij van uw directe persoonlijke en medische gegevens. Op deze registratie is de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) 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 uw inzagerecht in deze gegevens.

De beheerder zal niet meer gegevens opslaan of bewaren, dan die welke noodzakelijk zijn of andere doeleinden dienen dan die welke nodig zijn voor een doelmatige dienstverlening.

### **Algemene Bepalingen & Begripsbepalingen**

**Beheerder**

Degene die onder de verantwoordelijkheid van de directie/praktijkhouder belast is met de dagelijkse zorg voor de verwerking van de persoonsgegevens of een gedeelte daarvan en verantwoordelijk is voor de juistheid van de ingevoerde gegevens, alsmede voor het bewaren, verwijderen en verstrekken van gegevens.

**Gebruiker**

Degene die geautoriseerd is om gegevens in de persoonsregistraties in te voeren en/of te muteren dan wel om van enigerlei uitvoer van de persoonsregistraties kennis te nemen.

**Persoonsgegevens**

Elk gegeven betreffende de patiënt.

**Persoonsregistratie**

Een verzameling van gegevens die op personen betrekking hebben en die al dan niet automatisch wordt gevoerd. Deze gegevensverzameling is systematisch gevoerd en aangelegd om een zo efficiënt als mogelijke dienstverlening te waarborgen.

Derden

Personen of instanties die niet aan de fysiotherapiepraktijk verbonden zijn.

Geregistreerde

Degene over wie persoonsgegevens in de persoonsregistratie is opgenomen.

Personeel/medewerker

Personen in dienst van of werkzaam ten behoeve van **de praktijk voor (kinder)fysiotherapie in Zevenhuizen en Fysiotherapie Nesselande**.

Dossier/bestand

De gestructureerde verzameling schriftelijke en of digitale persoonsgegevens.

Fysiotherapiepraktijk

Het op een of meer dagen per week op georganiseerde wijze bieden van fysiotherapeutische zorg zowel binnen als buiten het praktijkpand.

**Fysiotherapie Nesselande**  
**Cesar Domelastraat 109**  
**3059 PM Rotterdam**

en

**(Kinder)fysiotherapie Zevenhuizen**  
**Dorpsstraat 154a**  
**2761 AJ Zevenhuizen**

### **Doel van de persoonsregistratie**

- 1) Persoonsgegevens worden uitsluitend opgenomen om een zo efficiënt mogelijke opzet en of continuering van de zorg mogelijk te maken.
- 2) De beheerder van de persoonsregistratie zal geen persoonsgegevens in de registratie opnemen voor andere doeleinden dan bedoeld in de bovengenoemde omschrijving.
- 3) De beheerder zal niet meer gegevens in de registratie opnemen dan voor het doel van de persoonsregistratie nodig is.
- 4) Alleen gegevens die te maken hebben met de fysiotherapie worden in het dossier opgeslagen.

### **Verwerking van de persoonsregistratie**

Persoonsgegevens mogen alleen verwerkt worden als aan een van de volgende voorwaarden is voldaan.

- 1) De geregistreerde toestemming heeft verleend voor de verwerking van de gegevens.
- 2) De gegevens noodzakelijk zijn voor de uitvoering van een overeenkomst waarbij de geregistreerde partij is of voor die handelingen die noodzakelijk zijn voor het sluiten van een overeenkomst.
- 3) De gegevens noodzakelijk zijn om wettelijke verplichtingen na te komen.
- 4) De gegevens noodzakelijk zijn ter bestrijding van ernstig gevaar van de geregistreerde.
- 5) De gegevens noodzakelijk zijn om de belangen van de geregistreerde zo goed mogelijk te beschermen.

### **Verwijdering of anonimisering van de gegevens**

De financiële administratie en de hierbij horende gegevens worden zeven jaar na het beëindigen van de zorg vernietigd ofwel geanonimiseerd indien alle financiële verplichtingen zijn nagekomen. De medische gegevens worden 15 jaar na het beëindigen van de zorg vernietigd of geanonimiseerd.

### **Toegang tot de persoonsgegevens door medewerkers van bovengenoemde praktijken en geheimhoudingsplicht:**

- 1) Behalve de directie/praktijkhouder, heeft ook een beperkt aantal andere personen toegang tot de gegevens die in de registratie zijn opgenomen. Dit zijn bijvoorbeeld de eventuele stagiaires/waarnemers/medebehandelaars en administratieve krachten. Al deze personen hebben een geheimhoudingsplicht. Deze geheimhoudingsverplichting blijft ook bestaan na de beëindiging van een dienstverband.
- 2) Deze geheimhoudingsverplichting vervalt indien een wettelijk voorschrift tot informatieverstrekking aan een personeelslid gegeven wordt.
- 3) De fysiotherapiepraktijk draagt zorg voor een zodanig adequate beveiliging van de gegevens die over u (zowel digitaal als schriftelijk) vastgelegd zijn, dat personen die niet inzage gerechtigd zijn zich toegang tot deze gegevens kunnen verschaffen.
- 4) Gegevens van patiënten worden niet aan derden verstrekt.
- 5) Bovenstaande regels gelden ook voor kinderen vanaf 12 jaar. Voor kinderen jonger dan 12 jaar geldt dat de begeleidende ouder het recht heeft om het dossier in te zien. Met hem/haar wordt besproken en vastgelegd of de afwezige ouder dit recht ook krijgt.

### **Inzage/correctie/aanvulling/verwijdering van de opgenomen gegevens**

- 1) U heeft het recht om de gegevens die over u zijn vastgelegd in te zien
- 2) Gegevens welke in de financiële administratie zijn vastgelegd en welke van belang zijn voor de geregistreerde kunnen altijd opgevraagd worden.
- 3) Indien u meent dat gegevens onjuist zijn vastgelegd, ofwel dat er gegevens vastgelegd worden die in strijd zijn met het reglement WBP of dat gegevens niet ter zake doen, dan kan u de beheerder schriftelijk en gemotiveerd verzoeken deze te wijzigen of te vernietigen. De beheerder deelt hier ook schriftelijk de beslissing aan de geregistreerde mee.
- 4) Indien u van mening bent dat de fysiotherapiepraktijk niet op de juiste manier met uw gegevens omgaat, kunt u dit, via de geldende klachtenregeling binnen de praktijk, kenbaar maken.