

Algemene voorwaarden Fysio-R

Fysio-R B.V.

Fysio-R B.V. levert onder de naam Fysio-R hoogkwalitatieve fysiotherapeutische ondersteuning, zorg, beweegzorg en advies vanuit een positieve gezondheid benadering onder de noemer van preventie en herstel. Onderstaand de algemene voorwaarden waaronder Fysio-R haar diensten verleent.

1 Definities

Fysiotherapeut: via erkende opleiding verkregen titel fysiotherapeut en geregistreerd en opgenomen in het BIG-register. Deze handelt volgens de voor haar beroepsgroep geldende voorschriften, richtlijnen, protocollen en regelingen.

Behandelaar: de fysiotherapeut die de cliënt in behandeling neemt en heeft.

Behandelpjan: een plan opgesteld o.b.v. een intake consult met als doel preventie en herstel van de persoonlijke fysieke situatie van de cliënt.

Overeenkomst: afspraak over behandeling(en) tussen cliënt en Fysio-R vanaf intakegesprek tot en met laatste consult.

Cliënt: de persoon die op basis van de overeenkomst diensten ontvangt van Fysio-R.

Derden: een derde is iedere persoon of organisatie vertegenwoordigd door een of meerdere personen, die niet als contractspartij bij een overeenkomst is betrokken.

Praktijk: de geschikte ruimte waarin een cliënt door de fysiotherapeut wordt behandeld.

2 Toepassing algemene voorwaarden

1. Deze Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de overeenkomst (alle rechtsverhoudingen) tussen Fysio-R en cliënt.
2. Deze Algemene Voorwaarden zijn eveneens van toepassing op alle overeenkomsten met Fysio-R, voor de uitvoering waarvan derden worden betrokken.
3. Als een of meerdere van de bepalingen in deze Algemene Voorwaarden nietig zijn of vernietigd mochten worden, blijven de overige bepalingen van deze Algemene Voorwaarden volledig van toepassing.

3 Normen en waarden in omgang

Voor de omgang met de cliënten en therapeuten zijn een aantal richtlijnen binnen de praktijk opgesteld.

- De werkwijze wordt bij het eerste consult voorafgaand aan de behandeling uitgelegd.
- Als er bezwaren zijn b.v. vanuit geloofsovertuiging tegen bepaalde (be)handelingen of therapeuten, dan dient de Cliënt dit voorafgaand aan het eerste consult kenbaar te maken.
- Als derden (b.v. een collega) bij een consult aanwezig zijn, zal vooraf aan de cliënt toestemming gevraagd worden.
- Wij zijn een opleidingsplaats, dat betekent dat er ook stagiaires in de praktijk aanwezig kunnen zijn.
- De therapeut, en eventuele begeleiders, dienen zich tegenover de Cliënt respectvol te gedragen, en eventuele ongewenste informaliteit achterwege te laten.
- Cliënt informatie en bezoek vallen onder onze geheimhoudingsplicht en worden niet zonder schriftelijke toestemming met derden besproken.

In de praktijk kunnen regelmatig meerdere mensen tegelijk aanwezig zijn. Wij willen voor iedereen een prettige en veilige omgeving waarborgen. Daarvoor hebben wij de volgende richtlijnen opgesteld om ongelukken, incidenten en verwarring te voorkomen.

- Iedereen dient zich volgens algemeen geldende (fatsoens-)normen en waarden te gedragen.
- De praktijk behoudt zich het recht voor om personen, die aanstootgevend gedrag vertonen, uit de praktijk te verwijderen.
- Denk aan (waardevolle) eigendommen in jas/tas als die worden achtergelaten in de wachtruimte. Cliënt is daarvoor zelf verantwoordelijk!
- **De praktijk is niet aansprakelijk voor verlies of diefstal van eigendommen van een cliënt in of om het pand.**

4 Wat Fysio-R van de cliënt vraagt

- Lees de verzekeringspolis goed na betreffende recht op vergoeding voor fysiotherapie.
- Controleer in hoeverre de diensten van Fysio-R door uw zorgverzekeraar vergoed worden.
- Neem bij de eerste afspraak een geldig ID-bewijs mee.
- Afspraken afzeggen/verplaatsen moet minimaal 24 uur voor de afgesproken tijd.
- Cliënt kan plaatsnemen in de wachtkamer. Hij/zij wordt persoonlijk opgehaald door de fysiotherapeut.
- Als de cliënt contact opneemt met de arts, overleg dit dan met de fysiotherapeut. Als het nodig zou zijn kan een verslag meegegeven worden over/van de behandeling.

5 Cliëntenregistratie

De fysiotherapeut registreert persoonlijke cliënt-administratieve en medische gegevens. Op deze registratie is de Wet op Persoonsregistratie (WBP) van toepassing. Werknemers binnen onze praktijk hebben toegang tot deze gegevens. Zij houden zich aan het privacyreglement en hebben ook geheimhoudingsplicht dat formeel is geregeld in hun arbeidsovereenkomst.

6 Kwaliteit dienstverlening

Kwaliteit vinden wij bij Fysio-R belangrijk. Op allerlei manieren is deze kwaliteit te ervaren. Van eerste contact tot en met laatste consult. Als waarborg zijn alle fysiotherapeuten officieel erkent en geregistreerd in het Centraal Kwaliteitsregister van het KNGF (Koninklijk Genootschap Fysiotherapie), het BIG-register (Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg) en SKF (Stichting Keurmerk Fysiotherapie).

7 Betalingsvoorwaarden

De betalingsvoorwaarden zijn onlosmakelijk verbonden met de overeenkomst inclusief behandelplan tussen Cliënt en de Fysio-R. Een medewerker namens Fysio-R plant met cliënt een afspraak voor een eerste bezoek/consult met een fysiotherapeut van de praktijk. Daarmee komt de overeenkomst tot stand. Deze kan verder vorm en inhoud worden gegeven in een behandelplan.

Fysio-R heeft met (bijna) alle zorgverzekeraars contracten afgesloten. In deze gevallen kan de praktijk de kosten direct bij de zorgverzekeraar van cliënt declareren, als die cliënt een natura polis heeft. In alle andere gevallen ontvangt cliënt zelf de nota en kunnen (voor zover de zorgpolis dit toestaat) de kosten gedeclareerd worden bij de zorgverzekeraar waarmee de cliënt een zorgovereenkomst/ polis heeft gesloten.

- De cliënt is onder alle omstandigheden zelf verantwoordelijk voor de volledige betaling van de gemaakte kosten.
- Afspraken dienen minimaal 24 uur voor de afgesproken datum/tijd afgezegd te worden, als dit korter dan 24 uur van tevoren gebeurt ontvangt cliënt een 'no show' nota. Deze kan niet gedeclareerd worden bij de zorgverzekeraar.
- De betaling dient te geschieden **binnen 14 dagen** na factuurdatum. Als de betaling niet binnen 14 dagen is ontvangen, ontvangt cliënt een herinneringsfactuur, die per omgaande dient te worden voldoen. Als hier wederom geen betaling volgt, ontvangt cliënt een aanmaning met aankondiging van extra incassokosten. Deze dient **binnen 7 dagen** te worden voldaan. Mocht dit onverhoopt niet gebeuren dan staat het Fysio-R vrij om zonder nadere ingebrekestelling, incassomaatregelen te nemen.
- De met incasso gemoeide kosten, waarmee ook de buitengerechtelijke kosten, komen ten laste van de cliënt.

8 Gebruik van persoonsgegevens in de praktijk van Fysio-R B.V.

In onze praktijk kunnen diverse persoonsgegevens verwerkt worden. Dit is noodzakelijk om (medisch) goed te kunnen behandelen en nodig voor het financieel afhandelen van de behandeling.

8.1 De plichten van de praktijk

Fysio-R is volgens de AVG de verantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens die in de praktijk plaatsvindt. Aan de plichten voldoet de praktijk als volgt:

- Cliëntgegevens worden voor specifieke doeleinden verzameld, met name:
 - o voor fysiotherapeutische dienstverlening;
 - o voor doelmatig beheer en beleid;
 - o voor ondersteuning van wetenschappelijk onderzoek, onderwijs en voorlichting.
- Er vindt in beginsel geen verwerking plaats voor andere doeleinden.
- De cliënt wordt op de hoogte gesteld van het feit dat er persoonsgegevens verwerkt worden.
- Dit kan gebeuren door de zorgverlener, maar ook via een folder of via onze website.
- Alle medewerkers binnen Fysio-R hebben zich verplicht om vertrouwelijk om te gaan met uw persoonsgegevens.
- Cliënt persoonsgegevens worden goed beveiligd tegen onbevoegde toegang.
- Cliënt persoonsgegevens worden niet langer bewaard dan noodzakelijk is voor goede zorgverlening.

Voor medische gegevens is deze bewaartermijn in principe 15 jaar (vanaf de laatste behandeling), tenzij langer bewaren noodzakelijk is, bijvoorbeeld voor de gezondheid van cliënt of van zijn/haar kinderen. Dit is ter beoordeling van de behandelaar.

8.2 De rechten van de cliënt

Cliënt heeft de volgende rechten:

- Het recht om te weten of en welke persoonsgegevens van u verwerkt worden.
- Het recht op inzage en afschrift van die gegevens (voor zover de privacy van een ander daardoor niet wordt geschaad).
- Het recht op correctie, aanvulling of verwijdering van gegevens indien dat nodig mocht zijn.
- Het recht om (gedeeltelijke) vernietiging van uw medische gegevens te vragen. Hieraan kan alleen tegemoet worden gekomen als het bewaren van de gegevens voor een ander niet van aanmerkelijk belang is en de gegevens op grond van een wettelijke regeling niet bewaard moeten blijven.
- Het recht op het toevoegen van een eigen verklaring (van medische aard) aan uw dossier.
- Het recht om u in bepaalde gevallen tegen de verwerking van uw gegevens te verzetten.

Als de cliënt gebruik wil maken van uw rechten, dan kunt dit mondeling of met een aanvraagformulier kenbaar gemaakt worden. Cliënt belangen kunnen ook behartigd worden door een vertegenwoordiger (zoals een schriftelijk gemachtigde, of uw curator of mentor).

9 Verstrekking van persoonsgegevens aan derden

9.1 Persoonsgegevens aan derden

De medewerkers van Fysio-R hebben de verplichting vertrouwelijk met persoonsgegevens om te gaan. Dit houdt bijvoorbeeld in dat de zorgverlener voor verstrekking van persoonsgegevens de uitdrukkelijke toestemming nodig heeft van de cliënt. Op deze regel bestaan echter enkele uitzonderingen. Op grond van een wettelijk voorschrift kan de zwijgplicht van de zorgverlener doorbroken worden, maar ook wanneer gevreesd moet worden voor een ernstig gevaar voor uw gezondheid of die van een derde. Bovendien kunnen vastgelegde gegevens, indien noodzakelijk, mondeling, schriftelijk of digitaal uitgewisseld worden met andere zorgverleners (bijvoorbeeld de huisarts).

9.2 Overdracht van cliënt dossier

Als de cliënt een nieuwe fysiotherapeut kiest, is het belangrijk dat de nieuwe fysiotherapeut op de hoogte is van de (medische) geschiedenis. De (medische) geschiedenis staat in het Cliëntendossier. Het is gebruikelijk dat de oude fysiotherapeut het dossier overdraagt aan de nieuwe fysiotherapeut. De oude fysiotherapeut doet dit zo spoedig mogelijk binnen een maand, nadat is gevraagd het dossier over te dragen aan de nieuwe fysiotherapeut. Het dossier wordt dan door de fysiotherapeut persoonlijk of per aangetekende post overgedragen. Het originele dossier wordt niet meegegeven. Wel heeft de cliënt altijd recht op inzage en een kopie.

10 Intellectuele eigendomsrechten

Het is de cliënt en derden niet toegestaan zonder voorafgaande toestemming de door Fysio-R gegeven adviezen, behandelplannen en overige (cliënt gebonden) gegevens en informatie te verveelvoudigen, te openbaren en of te exploiteren.

11 Aansprakelijkheid

11.1 Fysio-R is niet aansprakelijk voor schade van welke aard dan ook ontstaan doordat de cliënt onjuiste en of onvolledige informatie heeft verstrekt.

11.2 Fysio-R is niet aansprakelijk voor een uit opschorten van dienstverlening van Fysio-R voor de cliënt voortvloeiende schade als het opschorten het gevolg is van een verzuim van de cliënt tot tijdige betaling van declaraties.

11.3 Derden partijen kunnen geen rechten ontlenen aan de verrichte dienstverlening aan de cliënt door Fysio-R.

11.4 Fysio-R is niet aansprakelijk voor eventuele tekortkomingen van met betrekking tot de overeenkomst door derden verrichte behandelingen/ dienstverlening.

11.5 Beperkingen van aansprakelijkheid strekken ook t.a.v. de medewerkers van Fysio-R.

11.6 Iedere aansprakelijkheid van Fysio-R voor schade die voortkomt uit of verband houdt met een toerekenbare tekortkoming of onrechtmatige daad, of die is gebaseerd op enig andere rechtsgrond, beperkt tot het door de beroeps-aansprakelijkheidsverzekeraar van Fysio-R ter zake uit te keren bedrag, vermeerderd met haar eigen risico onder die verzekering, tenzij er sprake is van opzet of grove schuld.

11.7 Cliënt vrijwaart Fysio-R tegen vorderingen van derden die stellen schade te hebben geleden door de verrichte behandelingen t.b.v. de cliënt door Fysio-R.

12 Toepasselijk recht, geschillen en forumkeuze

12.1 Op alle overeenkomsten tussen cliënt en Fysio-R is Nederlands recht van toepassing.

12.2 Er is sprake van een geschil, indien ten minste een van beide partijen van mening is dat zulks het geval is.

Alle geschillen zullen zoveel mogelijk door middel van goed overleg tot een oplossing worden gebracht.

Indien partijen niet tot een oplossing komen, zullen de geschillen worden berecht door de bevoegde rechter in het arrondissement Gelderland.

13 Klachten

Wanneer cliënt niet tevreden is over de praktijk of over één van onze medewerkers, dan kan deze dit in eerste instantie aangeven en bespreken met zijn/ haar fysiotherapeut. Leidt dat niet tot een acceptabele oplossing dan kan de cliënt een schriftelijke klacht indienen via een brief of een mail te sturen naar Fysio-R.

Wanneer cliënt volgens de officiële weg een klacht in wil dienen, gaat dit volgens de Wet Klachtrecht Cliënten Zorgsector. Cliënt kan de klacht ook indienen via de beroepsorganisatie voor fysiotherapeuten, het KNGF.

Betreft het een klacht in het kader van de privacy dan bestaat de mogelijkheid om een klacht in te dienen bij de nationale toezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens. Op www.autoriteitspersoonsgegevens.nl staat te lezen hoe een klacht kan worden ingediend.

14 Overige bepalingen

14.1 Waar in deze Algemene Voorwaarden wordt gesproken van "schriftelijk", mag ook gebruik worden gemaakt van elektronische communicatie zoals e-mail en fax, mits de identiteit van de afzender en de authenticiteit van de communicatie voldoende vaststaat.

14.2 Cliënt dient relevante wijzigingen in zijn gegevens zoals bijvoorbeeld wijzigingen in adres- en facturatiegegevens, zo spoedig mogelijk door te geven aan Fysio-R.

14.3 Fysio-R behoudt zich het recht voor eenzijdig wijzigingen aan te brengen in deze Algemene Voorwaarden.. Fysio-R zal cliënt een redelijke termijn voorafgaand aan de intreding van de wijziging informeren over de wijziging. Cliënt heeft de mogelijkheid binnen twee weken na voornoemde in kennis stelling de overeenkomst uitsluitend op grond van de door Fysio-R aangebrachte wijzigingen de overeenkomst te (doen) ontbinden.

Privacyreglement

Verwerken persoonsgegevens

Fysio-R verwerkt persoonsgegevens doordat de cliënt gebruik maakt van onze diensten en/of omdat de cliënt deze zelf aan ons verstrekt.

Hieronder een overzicht van de persoonsgegevens die wij verwerken:

- Voor- en achternaam;
- Adresgegevens;
- Telefoonnummer;
- E-mailadres;
- Geboortedatum
- BSN-nummer
- Zorgverzekeringsgegevens;
- Overige persoonsgegevens door de cliënt verstrekt bijvoorbeeld in correspondentie en telefonisch;
- Gegevens die de cliënt op onze website achterlaat.

Doel gegevensverwerking

Fysio-R verwerkt de cliënt persoonsgegevens om te kunnen declareren bij de zorgverzekeraar en de cliënt te kunnen bellen of e-mailen als dit nodig is om te reageren op een vraag die de cliënt heeft gesteld, een verzoek dat de cliënt heeft ingediend of om onze dienstverlening te kunnen uitvoeren.

Hoe lang we persoonsgegevens bewaren

Als de cliënt een contact- of aanmeldformulier op de website invult, of ons een e-mail stuurt, of zich aanmeldt voor een of meer behandelingen dan worden de gegevens die de cliënt ons beschikbaar stelt en of toestuurt bewaard zo lang als naar de aard van het gegeven, formulier of de inhoud van de e-mail nodig is voor de volledige beantwoording, behandeling en afhandeling daarvan.

Delen van persoonsgegevens met derden

Fysio-R deelt persoonsgegevens met verschillende derden als dit noodzakelijk is voor het uitvoeren van de overeenkomst en om te voldoen aan een eventuele wettelijke verplichting.

Met bedrijven die persoonsgegevens verwerken in onze opdracht, sluiten wij een verwerkersovereenkomst om te zorgen voor eenzelfde niveau van beveiliging en vertrouwelijkheid van gegevens. Fysio-R blijft verantwoordelijk voor deze verwerkingen.

Cookies, of vergelijkbare technieken, die wij gebruiken

Fysio-R gebruikt alleen technische en functionele cookies. En analytische cookies die geen inbreuk maken op de privacy. Een cookie is een klein tekstbestand dat bij het eerste bezoek aan deze website wordt opgeslagen op de computer, tablet of smartphone van de bezoeker. De cookies die wij gebruiken zijn noodzakelijk voor de technische werking van de website en gebruiksgemak. Ze zorgen ervoor dat de website naar behoren werkt en onthouden bijvoorbeeld voorkeursinstellingen. Ook kunnen wij hiermee onze website optimaliseren. De bezoeker van de website kan zich afmelden voor cookies door de internetbrowser zo in te stellen dat deze geen cookies meer opslaat. Daarnaast kan de bezoeker ook alle informatie die eerder is opgeslagen via de instellingen van zijn/haar browser verwijderen.

Facebook/Instagram en LinkedIn

Op deze site zijn knoppen opgenomen om pagina's te kunnen promoten of delen op sociale netwerken Facebook/Instagram en LinkedIn. Deze knoppen worden gerealiseerd door code die wordt aangeleverd door Facebook en Twitter zelf. Deze code plaatst onder meer een cookie (zie boven).

Bezoeker wordt geadviseerd de privacyverklaring <https://www.facebook.com/policy.php> en <https://www.linkedin.com/legal/privacy-policy> (deze wijzigen regelmatig) te lezen om te zien wat met de persoonsgegevens van de bezoeker wordt gedaan.

Gegevens inzien, aanpassen of verwijderen

Als de cliënt vragen heeft of wilt weten welke persoonsgegevens wij van de cliënt hebben, kan altijd contact worden opgenomen via info@fysio-r.nl.

Wat kan worden verstrekt:

- Uitleg over welke persoonsgegevens wij van de cliënt hebben en wat wij daarmee doen;
- Inzage in de precieze persoonsgegevens;
- Het laten corrigeren van fouten;
- Het laten verwijderen van verouderde persoonsgegevens;
- Het intrekken van toestemming;
- Bezwaar maken tegen een bepaald gebruik.

Let erop dat altijd duidelijk wordt aangegeven wie de cliënt is, zodat wij zeker weten dat geen gegevens van de verkeerde persoon worden aangepast of verwijderd.

Fysio-R wijst cliënten erop dat de mogelijkheid bestaat om een klacht in te dienen bij de nationale toezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens. Op www.autoriteitspersoonsgegevens.nl staat te lezen hoe een klacht kan worden ingediend.

Beveiliging van persoonsgegevens

Fysio-R neemt de bescherming van cliëntgegevens serieus en neemt passende maatregelen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging tegen te gaan. Als de indruk bestaat dat cliëntgegevens niet goed beveiligd zijn of er aanwijzingen zijn van misbruik, neem dan contact op met info@fysio-r.nl.

Gegevens van cliënten worden niet aan derden verstrekt zonder schriftelijke toestemming van de cliënt zelf, ook niet aan naaste familie. Ook na overlijden worden de gegevens niet openbaar gemaakt.