

Algemene voorwaarden

1. Na aanmelding

U heeft zich aangemeld of bent verwezen naar een eerstelijns ergotherapeut. Hieronder staan algemene voorwaarden beschreven die voor de praktijk Ergotherapie Lelystad, te Lelystad, van toepassing zijn. Het doel van de ergotherapie behandelingen is om in een beperkt aantal sessies te komen tot een verbetering van uw situatie. Onze werkwijze kenmerkt zich door een klantgerichte werkwijze. In het eerste contact wordt kennisgemaakt en wordt de hulpvraag verhelderd. Hierna zal met u in overleg een behandelplan worden opgesteld. Bij het maken van de afspraak worden deze algemene voorwaarden aan u gedeeld. Ook staan deze op onze website. U gaat akkoord met de hieronder beschreven informatie, tenzij u uw bezwaar schriftelijk aangeeft.

2. Bescherming persoonsgegevens

Om u te kunnen helpen heeft Ergotherapie Lelystad uw persoonsgegevens nodig. Binnen onze praktijk kunnen alle ergotherapeuten uw dossier inzien, onze administratief medewerker alleen uw persoonsgegevens. Naast het feit dat er wettelijke kaders zijn, vinden wij het belangrijk dat uw privacy wordt geborgd. Uiteraard heeft onze beroepsgroep een geheimhoudingsplicht.

Het komt voor dat wij willen overleggen met andere zorgverleners/ (para) medici of betrokkenen. In dit geval zullen wij dit met u bespreken en toelichten op welke wijze dit van belang is voor de voortgang van de behandeling. De ergotherapeut kan bijvoorbeeld informatie uitwisselen met uw huisarts, een familielid/ mantelzorger, een medewerker van thuiszorg/ WMO/ sociaal wijkteam, leverancier hulpmiddelen/voorzieningen/ zorgverzekeraar, een paramedicus (onder anderen een psycholoog, fysiotherapeut of logopedist) of medisch specialist. De wijze waarop hiermee gecommuniceerd kan worden is via de e-mail, Siilo, ZorgDomein, telefonisch of mondeling.

Wanneer u hier bezwaar tegen heeft, dient u dit te melden onderaan dit document en dit ondertekend aan ons te retourneren.

Op onze website staat verdere informatie over ons privacyreglement. Wij raden u aan om deze te lezen. Wanneer u geen schriftelijk bezwaar aan ons retourneert op deze algemene voorwaarden, gaat u automatisch akkoord met ons privacyreglement.

3. Behandeling

Per kalenderjaar wordt 10 uur ergotherapie vergoed vanuit de basisverzekering. Jaarlijks stelt de overheid een verplicht eigen risico vast. Wanneer u (een deel van) het eigen risico nog niet betaald heeft, kunt u een rekening van uw zorgverzekering verwachten hiervoor. Of u nog (een deel van) uw eigen risico verschuldigd bent op het moment dat u ergotherapie ontvangt, is voor ons niet inzichtelijk. Ergotherapie Lelystad zal navragen tijdens de eerste behandeling of u in het betreffende kalenderjaar ergotherapie behandelingen heeft gehad (al dan niet bij een andere praktijk). Ergotherapie Lelystad is er niet voor verantwoordelijk dat niet meer dan de maximale uren wordt gedeclareerd bij de zorgverzekeraar. Er wordt u aangeraden om de uren ook zelf bij te houden.

Ergotherapie Lelystad kan de behandelingen bij u in rekening brengen als blijkt dat u bij een andere organisatie al uren verbruikt heeft en dit niet bij ons is gemeld. Het tarief wat bij u gefactureerd wordt is afhankelijk van uw zorgverzekering en u heeft 30 dagen betaaltermijn. Mogelijk worden er vanuit uw aanvullende verzekering extra uren vergoed. Wilt u hier meer over weten, dan kunt u dit navragen bij uw zorgverzekering.

Gemiddeld duurt een afspraak 60 minuten. Een afspraak moet uiterlijk 48 uur van tevoren telefonisch afgezegd worden. Wanneer minder dan 48 uur van tevoren de behandeling afmeldt, wordt €85,00 aan u in rekening gebracht.

Wanneer het een aan huis behandeling betreft zal u er een toeslag van €25,00 in rekening worden gebracht.

U ontvangt een factuur en heeft 30 dagen betaaltermijn. Een vervolg afspraak kan uitgesteld worden totdat de factuur is betaald.

Mocht u bezwaar hebben, dient u dit onderaan dit document kenbaar te maken en dit aan ons te retourneren.

4. Aanwezigheid en bereikbaarheid

Op werkdagen is er een telefonisch spreekuur van 9.00-10.00 uur, op nummer 0647276172. Wanneer de telefoon niet opgenomen wordt, verzoeken wij u de voicemail in te spreken met uw naam en telefoonnummer. Na het inspreken van de voicemail bellen wij u terug binnen vijf werkdagen. Ook kunt u ons via info@ergotherapielelystad.nl een e-mail sturen, waarbij u ook onze reactie binnen vijf werkdagen kunt verwachten.

Ook kunt u uw behandeld ergotherapeut bellen:

Voor Annemiek Jacobs belt u: 0645336795

Voor Feline Hielkema belt u: 0620155816

Voor onze administratieve collega's belt u: 0647276172

5. Kwaliteit

Onze praktijk streeft ernaar om de kwaliteit van uw zorg te waarborgen. Wanneer u niet tevreden bent over de geleverde zorg, waarderen wij het als u dit bij ons meldt. U kunt uw onvrede mondeling bespreken met uw ergotherapeut of schriftelijk sturen naar info@ergotherapielelystad.nl. Komt u er niet uit met onze praktijk en wilt u op een andere plek een klacht melden? Wij verwijzen u dan naar www.klachtenloketparamedici.nl.

Het komt voor dat collega ergotherapeuten of stagiaires mee gaan tijdens een behandelsessie, wellicht ook tijdens uw behandeling. De observatie wordt gedaan ter verbetering van het handelen van de ergotherapeut.

Wanneer u hier bezwaar tegen heeft, kunt u dit mondeling aangeven.

Heeft u opmerkingen, tips of een compliment? U kunt deze ook kenbaar maken via onze klanttevredenheidsenquête. Ook kunt u uw waardering achterlaten op www.zorgkaartnederland.nl.

6. Toestemmingsverklaring:

Wanneer u bezwaar heeft op (delen van) deze algemene voorwaarden moet u dit op de volgende pagina kenbaar maken, ondertekenen en dit aan ons retourneren.

Wanneer u niets invult en/of niet aan ons retourneert, gaat u automatisch akkoord met de algemene voorwaarden die in dit document omschreven staan.

Op de overeenkomst tussen cliënt en Ergotherapie Lelystad is uitsluitend Nederlands Recht van toepassing.

Bezwaar tegen algemene voorwaarden Ergotherapie Lelystad

Bezwaar op punt 1 "na aanmelding":	JA/NEE
Bezwaar op punt 2 "Bescherming persoonsgegevens":	JA/NEE
Bezwaar op punt 3 "Behandeling":	JA/NEE
Bezwaar op punt 4 "Aanwezigheid/bereikbaarheid":	JA/NEE
Bezwaar op punt 5 "Kwaliteit":	JA/NEE

Toelichting op het bezwaar:

Datum:

Plaats:

Naam:

Handtekening: