

## Praktijkreglement van *van Lith healthness center*

**Om u zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn heeft *van Lith healthness center* een praktijkreglement opgesteld die de veiligheid en de kwaliteit voor u waarborgen. Door op de eerste afspraak te verschijnen verklaart u kennis genomen te hebben van dit reglement en verleent u toestemming voor de hierin besproken zaken. Tenzij u bij de eerste afspraak aangeeft niet akkoord te gaan met één of meerdere zaken uit dit reglement. Wij vragen u daarom om dit reglement goed te lezen. U wordt verzocht om u aan dit praktijkreglement te houden.**

### **Algemene praktijkregels**

- De openingstijden van al onze locaties staan vermeld op onze [website](#).
- De praktijk is telefonisch bereikbaar op het nummer 073 641 00 09. Daarnaast zijn wij ook te bereiken via [info@vanlithhealthness.nl](mailto:info@vanlithhealthness.nl). Wij nemen binnen 24 uur contact met u op.
- Indien uw gegevens wijzigen, dan verzoeken wij u om dit door te geven via uw fysiotherapeut, oefentherapeut of trainer of via [info@vanlithhealthness.nl](mailto:info@vanlithhealthness.nl).
- *Van Lith healthness center* heeft met alle zorgverzekeraars zorgovereenkomsten afgesloten. Als u wilt weten of fysiotherapie binnen uw zorgverzekering valt, hoeveel behandelingen er vergoed worden of wanneer de vergoeding stopt, adviseren wij om hiernaar te informeren bij uw zorgverzekeraar. Indien u niet of onvoldoende verzekerd bent voor fysiotherapie is dit uw eigen verantwoordelijkheid, u ontvangt in dit geval een particuliere nota van *van Lith healthness center*. *Van Lith healthness center* kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het versturen van particuliere nota's.
- Als uw e-mailadres en telefoonnummer bij ons bekend zijn, ontvangt u de nota digitaal. Indien u de nota liever niet digitaal ontvangen, dan kunt u dit aangeven bij uw fysiotherapeut.
- *Van Lith healthness center* hanteert de tarieven die met uw zorgverzekeraar zijn overeengekomen. Indien u niet verzekerd bent bij een Nederlandse zorgverzekeraar, of wanneer u geen behandelingen meer vergoed krijgt vanuit de basis- of aanvullende verzekering zijn de particuliere tarieven van toepassing, zoals deze in de hal op de Prins Clausstraat hangen. Het is mogelijk dat het bedrag van uw zorgverzekeraar verschilt met het bedrag wat hier genoemd wordt.
- U kunt uw afspraak tot 24 uur van tevoren kosteloos verplaatsen of afzeggen. Afspraken op maandag dienen vóór vrijdag 17.00 uur verplaatst of afgezegd te worden. Wanneer u uw afspraak niet tijdig afzegt, proberen wij om een andere patiënt te laten komen in de voor u gereserveerde tijd. Als we hierin niet slagen zijn we genoodzaakt om de voor u gereserveerde tijd ook bij u in rekening te brengen. Een te laat geannuleerde afspraak, wordt niet door uw verzekeraar vergoed. In dit geval wordt het particuliere tarief voor een niet nagekomen afspraak in rekening gebracht.
- Om uw behandeling(en) te kunnen declareren bij uw zorgverzekeraar kunt u niet op dezelfde dag door een andere fysiotherapeut behandeld worden.
- Doorgaans zal uw fysiotherapeut tijdens de eerste afspraak na een intake meteen beginnen met de eerste behandeling. Er wordt dan een intake en behandeling bij uw zorgverzekeraar gedeclareerd.

- Het is mogelijk om in overleg met uw fysiotherapeut een telefonisch consult of een video consult in te plannen, een zogenaamde zitting op afstand. Dit is mogelijk als u het op korte termijn niet redt om naar de praktijk te komen, op vakantie of bijvoorbeeld op zakenreis bent. Deze zitting op afstand wordt gedeclareerd bij uw zorgverzekeraar.
- Bij (langdurige) ziekte of vakantie van een therapeut zorgen wij, met uw goedkeuring, ervoor dat de behandeling wordt overgenomen door een andere fysiotherapeut. Op deze manier ondervindt u geen vertraging van uw behandelproces.
- De fysiotherapeut is direct toegankelijk voor een screening/intake, dit betekent dat een verwijzing van een huisarts of specialist niet noodzakelijk is.
- *Van Lith healthness center* is niet verantwoordelijk voor diefstal/vermissing van of schade aan uw eigendommen binnen of buiten de praktijklocatie.
- *Van Lith healthness center* aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor persoonlijk letsel van cliënten welke zich niet aan de instructies van de fysiotherapeuten hebben gehouden.
- Indien u niet gereanimeerd wilt worden, bent u zelf verantwoordelijk voor een niet-reanimeren verklaring.
- Omdat in de praktijk ook mindervalide cliënten behandeld worden, wordt het op prijs gesteld dat, bij gebrek aan zitruimte, deze personen met voorrang een zitplaats krijgen.
- Wilt u bij parkeren van fiets of auto dit zodanig doen dat iedereen ongestoord zijn weg kan vervolgen. Het spreekt voor zich dat de parkeerplaatsen direct voor de deur van de praktijk gereserveerd zijn voor de klanten die echt slecht ter been zijn.
- In geval van calamiteiten dient u de aanwijzingen van het personeel of de hiertoe bevoegde instantie (brandweer, politie) op te volgen.
- Dagelijks werken wij aan een zo hoog mogelijke kwaliteit van zorg. Om deze kwaliteit te objectiveren en verder te verbeteren wordt in de gezondheidszorg wetenschappelijk onderzoek gedaan. Hiervoor worden vragenlijsten gebruikt en vind data-analyse plaats. Ter verbetering van de zorg in het algemeen en onze service in het bijzonder nemen wij onder anderen deel aan een zogenaamd PREM (Patient Reported Experience Measure) en aan de Landelijke Database Fysiotherapie (LDF) van het Koninklijk Nederlands genootschap voor Fysiotherapie (KNGF), onze beroepsvereniging. In de LDF worden gegevens opgeslagen die relevant zijn voor onderzoek naar de kwaliteit van fysiotherapeutische zorg. Naam en contactinformatie zijn daar niet relevant voor en worden dan ook niet doorgegeven. Door mee te doen aan LDF draagt u bij aan de voortdurende verbetering van de kwaliteit van de fysiotherapeutische zorg en zijn alle fysiotherapeuten en hun patiënten u enorm dankbaar. Als u niet aangeeft bij uw therapeut of bij de receptie dat u niet wilt dat uw gegevens worden uitgewisseld, verleent u expliciet toestemming voor de uitwisseling. Voor meer informatie kunt u terecht op: <http://www.landelijkedatabasefysiotherapie.nl/informatie-voor-patienten/>

### **Eerste afspraak**

Om u zo goed mogelijk te kunnen helpen bij uw gezondheidsklacht bestaat de eerste afspraak doorgaans uit een intake en direct een behandeling. Hiervoor worden daarom twee zittingen in rekening gebracht. U ontvangt na het maken van de eerste afspraak altijd een bevestigingsmail. Bij de intake neemt u mee:

- Identificatiebewijs (ID-kaart, paspoort of rijbewijs): laat dit registreren bij de eerste behandeling. Dit is mogelijk bij de balie van de praktijk of uw fysiotherapeut.
- Indien nodig of toch in uw bezit een verwijfsbrief van de arts of specialist.
- Handdoek, ook bij volgende afspraken.

### Vragenlijsten

- Het kan zo zijn dat de fysiotherapeut gebruik maakt van een zogenaamde online intake. Deze bestaat uit een vragenlijst die u via de mail zal ontvangen. Op deze wijze kan de fysiotherapeut zich goed voorbereiden op uw komst. Graag willen wij u vragen om minimaal 24 uur voor de eerste afspraak dit formulier zo volledig mogelijk in te vullen. Als u eerste afspraak binnen 24 uur na het maken van deze afspraak plaatsvindt vragen u om het formulier direct na ontvangst in te vullen en te retourneren.
- Daarnaast kan het zo zijn dat de fysiotherapeut u heeft gevraagd om een aantal vragenlijsten betreft uw lichamelijke klacht digitaal in te vullen. Graag willen wij u vragen om de vragenlijsten dan binnen 72 uur in te vullen.

### Laatste afspraak

De laatste behandeling bestaat altijd uit een 'out-take'. Hierbij wordt de behandeling met u geëvalueerd, het dossier afgerond en indien van toepassing in overleg met u een rapport naar de huisarts en/of verwijzer verstuurd. Het is niet wenselijk om de laatste afspraak af te bellen. Mocht u niet in staat zijn om naar de praktijk te komen, dan kan er ook een telefonisch consult plaatsvinden. Hiervoor wordt een behandeling gedeclareerd bij uw zorgverzekeraar.

### Hygiëne

- Voor al onze locaties geldt er binnen de poort en binnen het gebouw een rookverbod.
- Cliënten dienen tijdens de trainingen binnen schone sportschoenen met lichte zolen te dragen.
- Cliënten dienen, in de trainingszaal en in de behandelruimtes, een handdoek mee te nemen.
- In onze locaties zijn douches en daarbij gescheiden dames- en heren kleedkamers aanwezig. U kunt hiervan gebruikmaken, als u voor de afspraak niet in staat bent geweest zich op te frissen.

### Privacy

*Van Lith healthness center* werkt met een privacyreglement, dit betekent dat uw gegevens uitsluitend door medewerkers worden vastgelegd en bewaard volgens de wet van AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming). Dit privacyreglement vindt u [hier](#).

Op de locatie waar u behandeld wordt, is het goed te weten dat:

- De locatie altijd beschikt over een afgesloten behandelruimte.
- Wij bieden studenten van de opleiding fysiotherapie de mogelijkheid om stage bij ons te lopen. Het kan voorkomen dat er tijdens de behandeling een stagiaire meekijkt of een (deel) van de behandeling uitvoert. Dit gebeurt uitsluitend met uw goedkeuring.

- Rapportages voor advocaten, verzekeringsartsen en letselschadebureaus dienen door het bureau te worden aangevraagd (conform de geldende procedure).

### **Klachtenreglement**

U mag erop rekenen dat elke fysiotherapeut van *van Lith healthness center* zijn vak zo goed mogelijk uitoefent. Heeft u toch klachten over de behandeling of de manier waarop uw fysiotherapeut met u omgaat, dan is het goed om dat kenbaar te maken. Voor uzelf, voor andere cliënten en voor de kwaliteit van de fysiotherapie. Bespreek de klacht eerst met uw behandelend fysiotherapeut. In het uiterste geval kunt u via het Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie (KNGF) een bemiddelingsgesprek aanvragen. Levert een gesprek of een bemiddelingsgesprek niet het gewenste resultaat op, dan kunt u gebruikmaken van een klachtenprocedure via een van de onderstaande instanties:

- De Klachtencommissie van het KNGF
- De Commissie van Toezicht van het KNGF
- De Geschillencommissie Zorg en Klachtenloket Zorg
- Het Regionaal Tuchtcollege van de overheid

Van Lith healthness center stelt het erg op prijs als u (bijna-) calamiteiten of situaties waarin u zich, om welke reden dan ook, niet prettig hebt gevoeld meldt aan het management van *van Lith healthness center*. Meer informatie, of een verzoek voor een persoonlijk gesprek, kunt u regelen aan de balie. Klachten, ideeën of verbetertips kunnen worden doorgegeven via [info@vanlithhealthness.nl](mailto:info@vanlithhealthness.nl). Klachten worden afgehandeld conform de door het KNGF opgestelde reglementen en voorwaarden.

### **Actuele zaken en veranderingen**

Voor de meest actuele zaken en veranderingen verwijzen wij u naar de [website](#).