Praktijkinformatiefolder

Hierin kunt u lezen waar de praktijk
u voor aanvang van uw eerste behandeling
over moet informeren.

Ergotherapie
Wateringse Veld
Weet wat u beweegt

Dichtbij is vertrouwd
Laan van Wateringse Veld 224b
Den Haag | Tel. 070 - 3099860
www.fysiotherapiewateringseveld.nl

Welkom en bedankt voor uw vertrouwen in onze praktijk!

Ergotherapie Wateringse Veld maakt onderdeel uit van Fysiotherapie Wateringse Veld (FWV) en het Gezondheidscentrum Wateringse Veld (GCWV). Het GCWV dankt zijn ontstaan aan een sterke kwalitatieve samenwerking van huisartsen, apotheek, fysiotherapeuten, ergotherapeuten en haptotherapeuten van FWV, verloskundigen, logopedisten, kinderfysiotherapeuten, psycholoog, podotherapeut, psychiater en pedicure. U kunt meer over het Gezondheidscentrum lezen op de website: www.gezondheidscentrumwv.nl

Ergotherapie en Fysiotherapie Wateringse Veld bestaat uit een deskundig team van fysiotherapeuten, ergotherapeuten en haptotherapeuten met diverse specialisaties. De praktijk is continu in beweging en stimuleert dan ook de verdere ontwikkeling van haar medewerkers. Voor een actueel overzicht van ons team, specialisaties, samenwerkingspartners en innovatieve ontwikkelingen verwijzen wij u graag naar onze website www.fysiotherapiewateringseveld.nl.

We wensen u een spoedig behandeltraject namens het hele team van Ergotherapie en Fysiotherapie Wateringse Veld. Mocht u vragen hebben de leiding van Ergotherapie en Fysiotherapie Wateringse Veld is in handen van:

Daphne Stuiver Esmeralda Genemans

Inhoudsopgave

Bereikbaarheid en als u verhinderd bent? 6
- Openingstijden en bereikbaarheid 6
- Afmelden 6
- Waarneming 6
- Ochtend en avondopenstelling 7

Wat kunt u verwachten van de eerste afspraak 8
- Wat neemt u mee? 8
- Waar meldt u zich? 8
- Intake, onderzoek en behandeling 8
- Vervolg afspraken 8
- Uw menig over onze zorg telt! 9

De kosten van uw behandeling 10
- Wordt uw behandeling vergoed? 10
- Declareren 10
- Verwijzingen 10

Kwaliteit voor u 11
- Plus praktijk***** 11

Privacyreglement van onze praktijk 12
- Uw persoonsgegevens en uw privacy 12
- Onze praktijk 12
- De plichten van de praktijk 13
- Recht op klachtenbehandeling 13
- Uw rechten als betrokkene 14
- Verstrekking van uw persoonsgegevens aan derden 14
- Overdracht van uw dossier 15

Huisregels & Hygiëne 15

Bereikbaarheid en als u verhinderd bent?

Openingstijden en bereikbaarheid

Wij zijn 24 uur per dag telefonisch bereikbaar, ook in het weekend. De balie is geopend van maandag t/m vrijdag van 8.00 uur tot 17 uur. De praktijk is voor ergotherapeutische behandelingen op de volgende dagen en tijden geopend (met uitzondering van feestdagen):

maandag	07.30 - 21.00 uur
dinsdag	07.15 - 21.00 uur
woensdag	07.15 - 21.00 uur
donderdag	07.15 - 21.00 uur
vrijdag	07.15 - 18.00 uur
zaterdag	08.05 - 12.15 uur
zondag	gesloten.

Afmelden

Indien een afspraak om welke reden dan ook niet door kan gaan, dient dit 24 uur voor de afgesproken behandeling gemeld te worden. Let op: niet, of niet tijdig, afgezegde afspraken mogen niet bij de zorgverzekering gedeclareerd worden en moeten daarom door u zelf betaald worden, te weten 100% van het geldende tarief. In overleg met uw behandelend therapeut kan bij ziekte, of bij onvoorziene omstandigheden die u niet verweten kunnen worden, van deze regel worden afgeweken.

Waarneming

Om ervoor te zorgen dat uw behandelproces niet wordt verstoord, nemen collega's binnen de praktijk voor elkaar waar tijdens afwezigheid. Wanneer door omstandigheden een therapeut voor langere tijd afwezig is, kan een therapeut van de praktijk gevraagd worden uw behandeling over te nemen. Dit alles gaat altijd in onderling overleg.

Ochtend en avondopenstelling

In de ochtend en avonduren is de praktijk via de hoofdingang van het gebouw (ingang WZH Hoge Veld) te bereiken. De volgende tekst is voor u van toepassing als u een afspraak heeft na 18.00 uur of voor 08.00 uur. Als de deuren niet vanzelf open gaan, heeft u links van de deuren een paneel met brievenbussen. Op dat paneel zitten een aantal belknoppen. Bij één daarvan staat fysiotherapie. Als u deze indrukt, doen wij de eerste deur voor u open via de intercom. U komt dan in de sluis terecht. Op de grijze pilaar aan de rechterkant in de sluis kunt u vervolgens het sleutelsymbool indrukken gevolgd door de volgende code 0084. Bij het naar buiten gaan gebruikt u voor de eerste deur wederom bovengenoemde code. De tweede deur naar de straat kunt u daarna openen door de code die op de grijze pilaar staat vermeld in te toetsen.

'We zijn voor u vier avonden in de week open tot 21 uur'.

Wat kunt u verwachten van de eerste afspraak

Wat neemt u mee?

- Geldig identiteitsdocument (paspoort, rijbewijs of ID-kaart).
- Duidelijk leesbare en verwijsbrief niet ouder dan 3 maanden (indien van toepassing).
- Uw ziektekostenverzekeringgegevens.

Waar meldt u zich?

Voor uw eerste afspraak meldt u zich bij de balie voor fysiotherapie binnen het gezondheidscentrum. De receptioniste controleert dan of zij al uw gegevens compleet heeft. Indien de balie gesloten is, neemt u plaats in de wachtruimte bij de receptie en wordt u op de afgesproken tijd door de ergotherapeut opgehaald.

Intake, onderzoek en behandeling

Na u welkom te hebben geheten zal de ergotherapeut een behandeldossier aanmaken en u vragen naar uw gezondheidsprobleem. U kunt uitleggen wat uw klachten zijn en wat u zelf zou willen veranderen. Om een goed beeld te krijgen, kijkt de ergotherapeut hoe u bepaalde activiteiten uitvoert en waar de problemen precies zitten. Vervolgens stelt u samen een plan op waarin staat aan welke doelen u wilt werken.Op basis van de resultaten van dit onderzoek wordt een behandelplan opgesteld. De ergotherapeut maakt na afloop met u een nieuwe afspraak.

Vervolg afspraken

Wij doen ons best om u twee dagen vóór een behandeling een herinneringsmail te sturen. De vervolgbehandelingen zullen maximaal 30 minuten duren, of als u aan huis behandeld wordt maximaal 60 minuten. De verplichte verslaglegging maakt onderdeel uit van alle behandelingen. Bij vervolgafspraken hoeft u zich niet meer te melden bij de receptie, maar kunt u in de wachtruimte plaatsnemen.
Uw ergotherapeut zal u dan op de afgesproken tijd ophalen.
Wanneer u 10 minuten ná het verstrijken van de begintijd van uw behandeling nog niet door uw therapeut gehaald bent, meldt u dan s.v.p. bij de balie.

Uw menig over onze zorg telt!

Wij verwachten dat de behandelingen aan uw hulpvraag zal voldoen en dat u samen met onze therapeuten het gewenste resultaat bereikt. Als u uw behandeltraject voortijdig beëindigt zonder overleg met onze therapeut, zal hij of zij contact met u opnemen om dit te bespreken. Wij zijn zeer benieuwd naar uw ervaringen bij ons in de praktijk. Daarom nodigen we u aan het einde van uw behandeltraject via de email uit om deel te nemen aan een enquête. Het team bespreekt de anoniem ingevulde vragenlijsten met enige regelmaat en we ondernemen meteen actie als er dingen verbeterd kunnen worden. Uw deelname is uiteraard geheel vrijblijvend, maar we hopen van harte dat u met uw deelname wil helpen onze kwaliteit en service te verbeteren.

'Wij zijn voor u 7 dagen per week 24 uur per dag telefonisch bereikbaar'.

De kosten van uw behandeling

Wordt uw behandeling vergoed?

Wij hebben contracten met alle zorgverzekeringen in Nederland, hierdoor wordt de nota van uw behandeling rechtstreeks naar uw verzekering gestuurd en gelden de volgende vergoedingen:.

Basisverzekering:
De behandelingen voor ergotherapie worden uit de basisverzekering vergoed.
Per kalenderjaar wordt 10 uur ergotherapie (aan huis) vergoed. Er geldt een verplicht eigen risico voor vergoedingen vanuit de basisverzekering. Dit betekent dat uw behandeling ergotherapie hiermee verrekent wordt.

Aanvullende Verzekering:
Sommige verzekeraars bieden naast het aanbod in het basispakket extra mogelijkheden tot vergoeding in de aanvullende verzekering.
Meer informatie kunt u vinden in de polisvoorwaarden van uw zorgverzekeraar.

Overige vergoedingsmogelijkheden
PGB (Persoonsgebonden Budget): Ergotherapie kan worden ingezet als activerende en/ of ondersteunende begeleiding.

Bedrijven en instellingen: U kunt vrijblijvend een offerte aanvragen.

Declareren

Wij zullen de behandelingen voor u declareren en daardoor heeft u hier in principe geen omkijken naar. De zorgverzekeraar betaalt de behandelingen dan aan ons uit. Mocht u om wat voor reden dan ook niet in aanmerking komen voor vergoeding dan gelden de tarieven en betalingsvoorwaarden van de praktijk. Wij zullen dan na iedere behandeling de kosten via een pinbetaling met u afrekenen. U kunt onze tarieven en voorwaarden bekijken op de tarievenlijst die hangt op het bord “Kwaliteit voor U”.
Deze zijn ook op onze website beschikbaar.

Verwijzingen

Voor behandelingen ergotherapie is een verwijzing niet noodzakelijk. Soms zijn daar uitzonderingen voor, dan hebben we wel een verwijzing nodig van uw huisarts en/of specialist. Indien dit van toepassing is voor uw situatie informeren wij u hier persoonlijk over.

Kwaliteit voor u!

Plus Praktijk*****

Wij zijn sinds juni 2010 HKZ gecertificeerd en sinds 2015 ook PLUS praktijk.
Een beter keurmerk is er niet te halen binnen onze beroepsgroep.
Uw voordelen van onze PLUS Praktijk:

- Heeft deskundige ergo/fysiotherapeuten met een ruim aanbod van specialisaties.
- Heeft effectievere behandelresultaten dan niet PLUS praktijken.
- Zorgt ervoor dat de klant centraal staat.
- Heeft de zaken intern goed op orde.
- Kan betrouwbare resultaten presenteren welke een hoge kwaliteit laten zien.

Meer voordelen kunt u vinden op onze website.

'Wij zijn voor u op zaterdag open'.

Uw persoonsgegevens en uw privacy

De AVG is de 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). Dit privacyreglement is bedoeld om u te informeren over uw rechten en onze plichten die gelden op grond van de AVG en de WGBO.

Onze praktijk

In onze praktijk kunnen diverse persoonsgegevens van u verwerkt worden. Dit is noodzakelijk om u (medisch) goed te kunnen behandelen en nodig voor het financieel afhandelen van de behandeling. Hieronder staan onze plichten en uw rechten benoemd. Hoe we uw gegevens allemaal verwerken en borgen kunt u lezen op onze website onder WIJKPRAKTIJK, Kwaliteit voor U!

De plichten van de praktijk

Ergotherapie Wateringse Veld is volgens de AVG de verantwoordelijke voor de verwerking van persoonsgegevens die in de praktijk plaatsvindt. Aan de plichten die daaruit voortkomen, voldoet de praktijk als volgt:

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

Voor medische gegevens is deze bewaartermijn in principe 20 jaar (vanaf de laatste behandeling), tenzij langer bewaren noodzakelijk is, bijvoorbeeld voor de gezondheid van uzelf of van uw kinderen. Dit is ter beoordeling van de behandelaar.

Recht op klachtenbehandeling

Als u niet tevreden bent of een klacht heeft over de bejegening door of behandeling van uw ergotherapeut of een van de andere personeelsleden, kunt u dit melden aan uw ergotherapeut, de praktijkleiding, Daphne Stuiver of Esmeralda Genemans, of via een klachtenformulier dat u kunt vinden in de wachtruimte. Uw klacht wordt behandeld conform de richtlijnen van Ergotherapie Nederland. U vindt hierover informatie in het folderrek in de wachtruimte.

'Wij declareren voor u uw behandelingen bij uw zorgverzekeraar'.

Uw rechten als betrokkene

U 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.
- Het recht van overdracht van uw dossier als u besluit naar een andere praktijk over te stappen.

Als u gebruik wilt maken van uw rechten, dan kunt u dit mondeling of middels een aanvraagformulier kenbaar maken. Uw belangen kunnen ook behartigd worden door een vertegenwoordiger (zoals een schriftelijk gemachtigde, of uw curator of mentor).

Verstrekking van uw persoonsgegevens aan derden

De medewerkers van Ergotherapie en Fysiotherapie Wateringse Veld hebben de verplichting vertrouwelijk met uw persoonsgegevens om te gaan. Dit houdt bijvoorbeeld in dat de zorgverlener voor verstrekking van uw persoonsgegevens uw uitdrukkelijke toestemming nodig heeft. 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).

Overdracht van uw dossier

Als u een nieuwe ergotherapeut kiest, is het belangrijk dat uw nieuwe ergotherapeut op de hoogte is van uw (medische) geschiedenis. Uw (medische) geschiedenis staat in uw patiëntendossier. Het is gebruikelijk dat uw oude ergotherapeut het dossier overdraagt aan uw nieuwe ergotherapeut. De oude ergotherapeut doet dit zo spoedig mogelijk , in ieder geval binnen een maand, nadat u uw oude ergotherapeut heeft gevraagd het dossier over te dragen aan uw nieuwe ergotherapeut.
Uw dossier wordt dan door uw ergotherapeut persoonlijk of per aangetekende post overgedragen. U kunt het originele dossier niet meekrijgen. Wel heeft u altijd recht op inzage in uw dossier en op een kopie van uw dossier. Het dossier kan (indien mogelijk) ook via e-mail aan de nieuwe ergotherapeut worden overgedragen. Beide ergotherapeuten moeten er dan wel voor zorgen dat hun computer en internetverbindingen voldoende beveiligd zijn.

Huisregels & Hygiëne

Dieren

In het gezondheidscentrum zijn honden en andere dieren niet toegestaan.
Geleide honden zijn hierop een uitzondering.

Roken

Roken in het gehele gebouw is verboden.

Aansprakelijkheid

U wordt geacht zelf over uw eigendommen te waken. Ergotherapie Wateringse Veld is niet aansprakelijk voor schade, verlies of diefstal van eigendommen van patiënten en bezoekers.

Calamiteiten in het gebouw

In geval van calamiteiten dient u de aanwijzingen van het personeel of de hiertoe bevoegde instantie (politie, brandweer) op te volgen.

‘U kan zonder verwijzing van uw huisarts bij ons terecht’.

Ergotherapie
Wateringse Veld
Weet wat u beweegt

Dichtbij is vertrouwd
Laan van Wateringse Veld 224b
Den Haag | Tel. 070 - 3099860
www.fysiotherapiewateringseveld.nl