



Praktijkreglement

Wie betaalt de behandeling?

De behandeling kan geheel of gedeeltelijk vergoed worden door uw zorgverzekeraar, maar alleen als u hiervoor verzekerd bent. U kunt dit zelf nagaan in uw polis. (Zie ook www.rijksoverheid.nl). U blijft altijd zelf verantwoordelijk voor het betalen van uw rekening, ook als u verzekerd bent. Aan uitspraken van onze medewerkers over uw verzekering kunt u daarom geen rechten ontleen. Als u niet aanvullend bent verzekerd voor fysiotherapie, zullen wij na de behandeling een factuur sturen zodat u de kosten kunt betalen.

Wie betaalt de fitness?

Op locatie de Mechelenlaan van We Care wordt fitness aangeboden onder begeleiding. Via een abonnement betaalt u zelf het lidmaatschap van de fitness.

Hygiëne

Wij doen er alles aan om u in een schone praktijk te behandelen. Wij vinden het dan ook vanzelfsprekend dat u ook zorgt voor een goede persoonlijke hygiëne. Zo vragen wij aan iedere patiënt zijn/haar eigen hoeslaken en handdoek mee te nemen naar de behandeling.

Legitimatieplicht

Wij zijn verplicht om uw legitimatie te controleren. Daarom verzoeken wij u om bij de eerste afspraak een geldig legitimatiebewijs mee te nemen.

Behandeltijd

Een behandeling bestaat uit meer dan alleen de tijd dat u direct contact hebt met uw therapeut. De therapeut moet alle gegevens registreren in uw persoonlijk dossier, overleggen met huisarts of andere zorgverleners en uw vragen via telefoon of e-mail beantwoorden. Deze zogenaamde indirecte tijd maakt deel uit de totale behandeltijd, ongeacht of u daar zelf bij aanwezig bent of niet.

Kwaliteit Fysiotherapie

Voordat een fysiotherapeut zelfstandig patiënten mag behandelen, moet hij of zij ingeschreven staan in het BIG-register (Wet op de Beroepen in de Individuele Gezondheidszorg). Het BIG-register geeft duidelijkheid over de bevoegdheid van uw fysiotherapeut. Door de beroepsorganisatie Koninklijk Nederlands Genootschap voor Fysiotherapie (KNGF) wordt een actief beleid gevoerd om de kwaliteit van fysiotherapie verder te verhogen. Om de kwaliteit van fysiotherapie nog verder te stimuleren zijn er kwaliteitskeurmerken in het leven geroepen: het Centraal Kwaliteitsregister Fysiotherapie (CKR) en het Keurmerk. Deze registers tonen aan dat de fysiotherapeut voldoet aan de kwaliteitseisen voor behandeling, beschikt over voldoende praktijkervaring, (bij)scholing en vak overleg en werkt volgens de KNGF-richtlijnen. Bij We Care zijn alle fysiotherapeuten ingeschreven bij het BIG-register en bij het CKR of Keurmerk. Al onze fysiotherapeuten spelen zoveel mogelijk in op actuele ontwikkelingen en leveren een actieve bijdrage aan kwaliteitsontwikkeling.



Kwaliteit osteopathie

Onze osteopathie staan ingeschreven in een kwaliteitsregister voor osteopathie (Nederlandse Osteopathie Federatie en of het Nederlands Register voor Osteopathie). en hebben een lidmaatschap bij de Nederlandse vereniging voor Osteopathie. Onze osteopaten behandelen volgens de richtlijnen van de Nederlandse vereniging Osteopathie. Zij volgen regelmatig (na)scholingstrajecten en er vindt voortdurend onderlinge kennisuitwisseling plaats. Zo streven wij ernaar kennis en kunde op een zo hoog mogelijk niveau te brengen en te houden.

Bescherming persoonsgegevens

De beroepsgroepen fysiotherapie en osteopathie zijn gebonden aan de medische geheimhoudingsplicht. Alléén in de volgende gevallen kunnen uw medische gegevens naar derden worden overgebracht:

- Bij afsluiting van de behandeling wordt een kort verslag naar de huisarts gestuurd via een beveiligd e-mailsysteem of via de post . De huisarts wordt beschouwd als centraal contactpersoon omtrent uw medische informatie. Dit wordt altijd vooraf met u besproken. U mag het verslag natuurlijk altijd inzien als u wilt;
- Als daarom door derden wordt verzocht, maar ook dan alleen na uw uitdrukkelijke en voorafgaande toestemming
- Als de therapeut het nodig vindt om ook tussendoor nog met uw arts of andere betrokkenen te overleggen, gebeurt dit altijd pas na overleg met u.
- De dossiervorming is gebonden aan regels. Dit is in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), die een goede waarborg vormt voor bescherming van uw persoonsgegevens. Ons privacy statement kunt u vinden op onze website: www.wecare.health

Behandelovereenkomst

Bij zowel fysiotherapie als osteopathie start de behandeling met een intake en onderzoek. Indien duidelijk wordt waar de problemen liggen en aan welke behandeldoelen u wilt gaan werken wordt een behandelovereenkomst opgesteld. In deze overeenkomst staat beschreven:

- De behandeldoelen
- Op welke wijze aan de behandeldoelen wordt gewerkt
- Op welk termijn de behandeling wordt geëvalueerd.

Pas als u akkoord bent met dit plan wordt met de behandeling gestart.

De behandelovereenkomst is uw therapieplan, u bepaalt aan welke doelen gewerkt gaat worden!



Klachtenregeling

Waarom?

U mag er van uitgaan dat al onze medewerkers hun vak zo goed mogelijk uitoefenen. Heeft u toch klachten over uw behandeling of de manier waarop uw therapeut of een van onze medewerkers met u omgaat, dan is het goed om dit aan ons kenbaar te maken. Dit geldt ook voor klachten die u heeft over onze organisatie of klachten van niet medische aard over onze therapeuten. Dit is goed voor uzelf, voor andere patiënten en voor de kwaliteit van de therapeuten en onze organisatie.

Wat te doen?

Om te beginnen is het de moeite waard om een gesprek aan te gaan met de betrokken therapeut/medewerker of contact op te nemen met de leidinggevende van de betrokken therapeut/medewerker. Ziet u daar tegen op dan kunt u natuurlijk ook de klacht schriftelijk indienen bij het management van We Care.

U kunt het Klachtenformulier opvragen via E-mail info@wecare.health of via de telefoon 040-2519868. In dit Klachtenformulier staat precies uitgelegd wat u kunt doen als u de klacht schriftelijk wilt indienen. Uw klacht zal door de klachtenfunctionaris in behandeling genomen worden. U ontvangt uiterlijk 5 werkdagen na verzending bericht van We Care wie uw klacht zal gaan behandelen.

Mocht u niet tevreden zijn over de afhandeling van de klacht door We Care kunt u vervolgens nog een beroep doen op onafhankelijke commissies. Ook dat staat beschreven in het Klachtenformulier.

Klacht indienen in 4 stappen:

1. Bespreekbaar maken met betreffende therapeut/medewerker. Als dat niet voldoende antwoord geeft:
2. Klachtenformulier opvragen via info@wecare.health of telefonisch via 040-2519868
3. Klacht schriftelijk indienen bij de klachtenfunctionaris van We Care. Als dat niet voldoende antwoord geeft:
4. Klacht indienen bij onafhankelijke instantie:

Voor fysiotherapie kunt u terecht bij het KNGF 033-4672900

Voor osteopathie kunt u terecht bij het NOF 035-6210084

Wij zien klachten als een kans om onze zorg te verbeteren. Laat het ons weten als iets niet goed gaat.



Betalingsvoorwaarden

- Het praktijkreglement, de klachtenregeling en de betalingsvoorwaarden maken deel uit van de behandelovereenkomst die met u of uw wettelijke vertegenwoordiger is afgesloten en op grond waarvan uw behandeling plaatsvindt.
- Als u niet kunt verschijnen op een door u gemaakte afspraak kunt u deze uiterlijk 24 uur voor de behandeling afzeggen bij ons. Als u dit niet op tijd doet, kunnen wij u een deel van het tarief in rekening brengen als in de gereserveerde tijd geen andere patiënt behandeld kan worden. U kunt de hoogte van het dit bedrag vinden in onze tarievenlijst. Deze kosten worden niet vergoed door uw verzekeraar en komen dus voor uw rekening.
- Alle declaraties voor geleverde diensten en producten moeten binnen 14 dagen na factuurdatum worden voldaan. Als ons een machtiging tot automatische incasso is verleend, zullen wij daarvan omstreeks de 5de dag na factuurdatum gebruik van maken.
- Als u onze declaraties niet op tijd betaalt, kunnen wij over de nog verschuldigde hoofdsom de wettelijke rente in rekening te brengen.
- Wij zijn daarnaast gerechtigd om incassomaatregelen te treffen, dan wel derden daarmee te belasten. De daarmee redelijkerwijs gemoeide kosten komen voor uw rekening en bedragen minimaal 15% van het te incasseren bedrag, vermeerderd met de wettelijke rente, dan wel ten minste € 48,- als de incassokosten lager zijn (alles inclusief BTW).

Aansprakelijkheid

We Care is niet aansprakelijk voor diefstal en/of zoekraken van kledingstukken, elektronica, telefoons of andere zaken. U kunt een afspraak met uw therapeut plannen via telefoon, E-mail of de website van We Care. U bent zelf verantwoordelijk voor het meteen goed noteren van deze afspraak in uw agenda. We Care stuurt een automatisch gegenereerde afspraakherinnering via mail of Mijnzorgtoegang.nl die soms in de SPAM-box terecht kan komen.