

Algemene voorwaarden

1. Na aanmelding

U heeft zich aangemeld of bent verwezen naar een eerstelijns ergotherapeut. Onze werkwijze kenmerkt zich door een praktische en klantgerichte benadering. Het doel is u te helpen om te komen tot verbetering van uw situatie. Het eerste contact heeft als doel kennis te maken met elkaar en een inschatting te maken van uw hulpvraag. Daarna maken we samen met u een plan hoe uw doel te bereiken. In veel gevallen bezoekt de ergotherapeut u aan huis, omdat de behandeling dan efficiënter kan plaatsvinden.

2. Bescherming persoonsgegevens

Wij vinden het belangrijk dat de privacy van onze cliënten goed wordt geborgd. Tevens is de dossiervorming gebonden aan wettelijke regels, die voor u een goede waarborg vormen voor bescherming van persoonlijke gegevens. Uiteraard is onze beroepsgroep ook gebonden aan wettelijke geheimhoudingsplicht. Dat betekent dat we alleen (medische) informatie mogen uitwisselen met zorgverleners die *direct* bij uw behandeling of begeleiding betrokken zijn. Zoals uw (huis)arts of fysiotherapeut. Is het in het kader van uw behandeling of begeleiding wenselijk informatie uit te wisselen met *andere* betrokkenen, dan is daarvoor uw toestemming nodig.

Wij raden u aan om ons [Privacyreglement](#) te lezen voor een uitgebreide omschrijving over hoe wij omgaan met uw persoonsgegevens en de bescherming daarvan. U vindt deze op onze website.

3. Vergoeding

Ergotherapie wordt vergoed vanuit de basisverzekering. Per kalenderjaar hebben verzekerden recht op een vergoeding van 10 uur ergotherapie. Door sommige aanvullende verzekeringen wordt ergotherapie ook na deze 10 uur (deels) vergoed. Voor meer informatie hierover verwijzen wij u naar de polisvoorwaarden van uw ziektekostenverzekeraar. De rekening van uw behandeling wordt rechtstreeks naar de zorgverzekeraar gestuurd. NB: de overheid stelt jaarlijks een verplicht eigen risico vast. Het verplichte eigen risico is het bedrag dat u zelf moet betalen voor zorg uit de basisverzekering. Of u nog (een deel van) uw eigen risico verschuldigd bent op het moment dat u ergotherapie ontvangt, is voor ons niet inzichtelijk. Wilt u meer weten over uw eigen risico, informeer hier dan naar bij uw ziektekostenverzekeraar.

4. Telefonische bereikbaarheid

U kunt de praktijk tijdens werkdagen telefonisch bereiken tussen 9.00 – 17.00 uur op telefoonnummer 06 82002771. Wanneer uw ergotherapeut niet aanwezig is, kunt u een boodschap inspreken. U wordt zo spoedig mogelijk door uw ergotherapeut teruggebeld.

5. PREM

Voor de praktijk is de kwaliteit van de ergotherapeutische zorg heel belangrijk. Wij toetsen deze continu zodat wij onze cliënten steeds betere zorg kunnen bieden. Dit toetsen gebeurt aan de hand van de Patient Reported Experience Measure-, kortweg de PREM-vragenlijst. Deze kunt u na afronding van de behandeling ontvangen. Het invullen van de PREM duurt slechts enkele minuten. Alle data wordt anoniem verzameld, uw gegevens zijn niet te herleiden en hebben dan ook geen invloed op het behandeltraject.

6. Behandelafspraken

De duur per afspraak is afhankelijk van uw zorgvraag. Indien u een afspraak niet kunt nakomen, dient u uiterlijk 24 uur van tevoren telefonisch af te zeggen. Afzegging voor de maandagafspraken moet op vrijdag plaatsvinden. Bij niet of te laat afgemelde afspraken wordt €30 bij u zelf in rekening gebracht.

7. Klacht én compliment

De praktijk vindt het belangrijk dat cliënten tevreden zijn over de aangeboden zorg. Toch kan het gebeuren dat u niet tevreden bent. Heeft u een klacht over uw ergotherapeut?

Bespreek uw probleem eerst met uw ergotherapeut. Dan kunt u samen zoeken naar een bevredigende oplossing. Als u het moeilijk vindt uw ergotherapeut rechtstreeks te benaderen, neem dan contact op met de praktijkmanager. Komen we er samen niet uit, dan verwijzen wij u naar www.klachtenloketparamedici.nl voor de klachtenprocedure.

Heeft u opmerkingen, tips óf een compliment? Wij horen het graag. U kunt deze uiteraard persoonlijk doorgeven aan uw ergotherapeut of kenbaar maken via het contactformulier op de website.