

Welkom in het Paramedisch Centrum

U hebt gekozen voor een paramedische behandeling bij het Paramedisch Centrum Zuid West Nederland. Wij willen u bedanken voor het in ons gestelde vertrouwen en heten u van harte welkom in onze praktijk.

Om uw behandelingen zo efficiënt en prettig mogelijk te laten verlopen vragen wij u vriendelijk om onderstaande praktijkfolder door te nemen.

Praktijk informatie

Contactgegevens

Roosendaal	Bergen op Zoom
Vijfhuizenberg 56 4708 AL ROOSEDAAL	Boerhaaveplein 3 4724 VT BERGEN OP ZOOM
Openingstijden Ma t/m Do 07.30 tot 20.00 uur Vr 08.00 tot 17.00 uur	Openingstijden Ma 08.00 tot 20.00 uur Wo 09.00 tot 20.00 uur Do 08.00 tot 16.30 uur Vr 08.00 tot 17.30 uur

Telefoon: (088) 70 67 960

E-mail: info@pmc-zuidwestnederland.nl

Website: www.pmc-zuidwestnederland.nl

Behandeling **buiten** deze werktijden is mogelijk op verzoek.

Gelieve **telefonische boodschappen** door te geven tussen 08.00 en 12.30 en 13.00-17.00 uur. Onze secretaresses zijn gedurende deze tijden bereikbaar.

Online patiënt portaal

In het Paramedisch Centrum maken we gebruik van een online patiënt volgsysteem, wat u als patiënt veel extra mogelijkheden biedt.

In het portal kunt u uw afspraken raadplegen, uw vorderingen volgen en wordt u gevraagd vragenlijsten in te vullen. Door het invullen van de vragenlijsten krijgt uw fysiotherapeut beter inzicht in uw klachten, waardoor er meer tijd kan worden besteed aan de behandeling.

Tarieven

Met alle zorgverzekeraars heeft het Paramedisch Centrum Zuid West Nederland contracten afgesloten. Het blijft uw eigen verantwoordelijkheid om op de hoogte te zijn van de polisvoorwaarden van uw zorgverzekeraar.

Voor een overzicht van de tarieven 2019 verwijzen wij u naar onze website www.pmc-zuidwestnederland.nl of naar de informatie in de wachtkamer.

Declaratie

Declaratie van uw behandelingen vindt rechtstreeks bij uw zorgverzekering plaats. Indien dit niet mogelijk is ontvangt u een nota van Fa-med, welke zorgt voor de financiële afhandeling van uw behandelingen.

Aanmelden fysiotherapie

Indien u zich aanmeldt bij het PMC heeft uw therapeut een geldig legitimatiebewijs nodig om uw personalia in te voeren. De fysiotherapeut is direct toegankelijk (DTF), wat betekent dat een verwijzing van uw huisarts of specialist niet noodzakelijk is. Tijdens de intake zal uw fysiotherapeut beoordelen of uw klacht in aanmerking komt voor behandeling of dat terugverwijzing naar uw huisarts gewenst is.

Afmelden fysiotherapie

Indien u om wat voor reden dan ook de afspraak niet na kunt komen, dient u die **uiterlijk 24 uur** van tevoren af te zeggen. Bij niet of te laat afzeggen zijn wij genooddaakt de kosten van de gereserveerde tijd bij **u zelf** in rekening te brengen. U zult hiervoor een rekening ontvangen van Famed. U kunt telefonisch een afspraak afzeggen of verzetten, een e-mail sturen of via de website een bericht sturen. Dit kan ook buiten kantooruren.

Vergoeding chronische indicatie vanuit basisverzekering

Indien u een chronische indicatie heeft worden de eerste 20 behandelingen vergoed vanuit de aanvullende verzekering. Wanneer u niet of onvoldoende verzekerd bent zullen de behandelingen die niet voor vergoeding in aanmerking komen voor uw eigen rekening zijn.

Alle volgende behandelingen worden vergoed vanuit de **basisverzekering**. Houdt u er rekening mee dat er voor de basisverzekering een **verplicht eigen risico** geldt voor verzekerden vanaf 18 jaar.

Kwaliteitskeurmerk

Het Paramedisch Centrum Zuid West Nederland beschikt over het HKZ certificaat.



Uw ervaringen

Wij zijn benieuwd naar uw ervaringen met het Paramedisch Centrum en onze fysiotherapeuten. Daarom neemt het PMC deel aan een onderzoek dat vraagt naar uw ervaringen. Indien u hiervoor toestemming geeft ontvangt u per e-mail een anonieme enquête.

Algemene Verordening Gegevensbescherming

Vanaf 25 mei 2018 is de AVG wetgeving van kracht. Het betreft de nieuwe Europese wetgeving rondom data en privacy. Het PMC heeft zich hier goed op voorbereid, maar ook voor u als patiënt brengt de AVG veranderingen met zich mee. Graag lichten we dit kort aan u toe.

De AVG en onze praktijk

Paramedisch Centrum Zuid West Nederland werkt conform de nieuwe AVG wetgeving en de bijbehorende veiligheidsstandaarden. Dat betekent dat wij onze procedures rondom informatiebeveiliging nog verder aangescherpt hebben.

De AVG en onze patiënten

Met de komst van de AVG wetgeving veranderen uw privacyrechten. U heeft als patiënt recht op inzage, mutatie en vergetelheid. Het privacybeleid van het PMC Zuid West Nederland (dit is een nevenbedrijf van de Stichting Bravis Ziekenhuis) staat beschreven op: www.pmc-zuidwestnederland.nl Wilt u aanspraak maken op uw rechten, of heeft u hier vragen over dan kunt u contact opnemen met de secretaresse.

Privacybeleid

Uw fysiotherapeut houdt, om uw behandeling zo goed mogelijk te kunnen uitvoeren een registratie bij van uw medische en administratieve gegevens. Op deze registratie is de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van toepassing.

Deze wet bevat regels met betrekking tot het doel van de registratie, de aard van de gegevens die worden geregistreerd, het beheer van de gegevens, de personen die toegang hebben tot die gegevens en het inzagerecht van de patiënt. Al deze zaken zijn in een reglement vastgelegd.

Reglement

Uiteraard gaat uw fysiotherapeut zorgvuldig met de gegevens om: daarom is naast de bovengenoemde Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG), een aantal regels vastgelegd in een privacy reglement. Onderstaand is het reglement weergegeven:

- Behalve de fysiotherapeut die u behandelt heeft ook een beperkt aantal andere personen toegang tot de gegevens die in de registratie zijn opgenomen. Dit zijn bijvoorbeeld de waarnemers, andere fysiotherapeuten in de praktijk, eventuele stagiaires en administratieve krachten. Al deze personen hebben een geheimhoudingsplicht.
- u het recht heeft om de gegevens die over u zijn vastgelegd (kosteloos) in te zien. Indien u meent dat gegevens onjuist zijn vastgelegd kunt u de behandelende fysiotherapeut verzoeken deze te wijzigen.
- Indien u een afschrift wenst van uw medisch dossier dan is dat (kosteloos) mogelijk (wet 2020).
- Alleen gegevens die te maken hebben met de behandeling worden in het medisch dossier opgeslagen.
- Wanneer het voor het onderzoek van belang is dat gegevens wel tot u persoonlijk herleidbaar zijn, zullen deze pas worden verstrekt (aan de onderzoeker) wanneer u daarvoor toestemming heeft verleend.
- Gegevens van cliënten worden niet aan derden verstrekt ook niet aan naaste familie. Gegevens worden pas vrijgegeven nadat de cliënt hiervoor toestemming heeft gegeven. Ook na overlijden worden de gegevens niet openbaar gemaakt.
- Nadat de cliënt behandeld is, worden de gegevens zodanig gearchiveerd dat alleen de hierboven eerder genoemde beperkte groep mensen deze gegevens in kan zien.
- Recht op vernietiging. U kunt vragen (een deel van) uw gegevens te vernietigen. Binnen drie maanden moet dit verzoek uitgevoerd worden tenzij aannemelijk gemaakt kan worden dat het bewaren van de gegevens van aanmerkelijk belang is voor iemand anders dan uzelf, of omdat een wet verplicht tot bewaring.
- Wij willen graag uw medische gegevens elektronisch kunnen opvragen, ook 's avonds en in het weekend. Met die informatie kunnen wij ervoor zorgen dat u betere zorg krijgt. Voor het opvragen van uw gegevens, maken wij gebruik van een beveiligd elektronisch uitwisselingssysteem. Via dit systeem kunnen zorgverleners snel en betrouwbaar medische gegevens inzien, alleen als dit voor uw behandeling nodig is. Om uw privacy en de vertrouwelijkheid van uw medische gegevens te waarborgen, mogen wij niet zomaar uw gegevens delen. U moet hiervoor eerst toestemming geven. Wij leggen dit (alle verleende toestemmingen) vast in uw dossier (wet 2020). Vanaf dat moment mogen wij uw medische gegevens via het elektronisch uitwisselingssysteem beschikbaar stellen aan bijvoorbeeld uw huisarts. Als u geen toestemming heeft gegeven, kunnen andere hulpverleners uw gegevens niet inzien, ook niet in noodsituaties. Voor kinderen tot 12 jaar kunt u als ouder of voogd toestemming geven. Voor kinderen van 12

tot 16 jaar geldt dat zowel een ouder of voogd als het kind toestemming moet geven. U kunt uw toestemming altijd weer intrekken. Zorgverleners kunnen alleen die gegevens inzien, die voor hun beroepsgroep nodig zijn.

- Zorgverzekeraars, werkgevers of bedrijfsartsen hebben geen toegang tot uw medische gegevens.
- Zorgverleners kunnen niet zomaar aansluiten. Hun computersysteem moet voldoen aan strenge beveiligingseisen. Een zorgverlener kan slechts op twee manieren toegang krijgen: met een speciale pas en een wachtwoord of via een beveiligde koppeling vanuit het systeem van de zorgverlener.
- Wij informeren u via onze website over welke zorgverleners zijn aangesloten nadat u eenmaal uw toestemming heeft gegeven.
- Het elektronisch uitwisselingssysteem legt nauwkeurig vast welke zorgverleners uw gegevens beschikbaar hebben gesteld, welke zorgverleners uw gegevens hebben opgevraagd en wanneer dit is gebeurd. Zo kan dit altijd worden gecontroleerd. Verzoeken om inzage van deze zogenaamde logging kunnen worden gericht aan de administratie. Dankzij dit nauwlettend toezicht kan eventueel misbruik snel worden gesignaleerd (wet 2017).
- Als u niet wenst dat bepaalde gegevens, of bepaalde zorgverleners toegang hebben tot uw gegevens, kunt u bezwaar aangeven (wet 2020).
- Indien u van mening bent dat de praktijk niet op de juiste manier met uw gegevens omgaat, kunt u dit, via de geldende klachtenregeling binnen de praktijk, kenbaar maken.
- Wij gaan een behandelovereenkomst aan (**WGBO**), u geeft hiermee toestemming u te behandelen. Deze toestemming kunt u elk moment weer intrekken.
- In het geval u van zorgverlener wilt veranderen heeft u het recht dat wij uw gegevens aan de nieuwe zorgverlener overdragen.

Hygiëne

PMC draagt zorg voor een goede hygiëne van de behandelkamers. Wij verwachten van u als patiënt dat u een goede persoonlijke hygiëne in acht neemt.

Verbeterpunten en/of klachten

U mag ervan uitgaan dat onze medewerkers hun vak zo goed mogelijk uitoefenen. Bent u toch niet tevreden over de behandeling of de manier waarop zij met u omgaan, dan is het goed om dat kenbaar te maken. Voor uzelf, voor andere patiënten en voor de kwaliteit van de behandeling. Klachten over uw behandeling of bejegening zullen worden behandeld conform de richtlijnen van het KNGF. De folder hierover is te vinden in de wachtruimte.

Betalingsvoorwaarden

Fa-med verzorgt de debiteurenadministratie voor het Paramedisch Centrum Zuid West Nederland, indien uw verzekeraar de behandeling(en) niet vergoed. De voorwaarden hiervan zijn:

- Alle niet of niet geheel vergoede behandelingen komen te allen tijden voor rekening van de patiënt.
- Voor het betalen van uw nota wordt een betalingstermijn van 30 dagen gehanteerd. U blijft zelf te allen tijde verantwoordelijk voor betaling binnen deze termijn.
- Indien zij niet binnen 30 dagen na de notadatum de volledige betaling van u hebben ontvangen, sturen wij u een aanmaning die ook geldt als ingebrekestelling.
- Door middel van deze brief stellen zij u alsnog in de gelegenheid om het notabedrag binnen 14 dagen aan ons te voldoen.
- Indien zij niet binnen 14 dagen na de datum van de aanmaning uw betaling hebben ontvangen, bent u in verzuim. Vanaf dat moment brengen wij kosten in rekening. De extra kosten zijn een percentage van het notabedrag met een minimum van € 40,00 plus de wettelijke consumentenrente.

Verder vragen wij u vriendelijk:

- Begrip te hebben als u enkele minuten moet wachten. We weten ook dat u zich heeft moeten vrijmaken voor een behandeling, dus proberen we een wachttijd te vermijden. Om begrijpelijke redenen lukt dit niet altijd, maar heeft uw therapeut u niet binnen **10 minuten** na de afgesproken tijd opgehaald, dan kunt u zich melden bij de secretaresse.
- Uw verwachtingen t.a.v. behandelingen aan uw therapeut kenbaar te maken.
- In uw eigen belang vragen te blijven stellen en de veranderingen in uw klachtenbeeld bij elke behandeling aan te geven, dus ook de ongemakken die u thuis ondervindt of op uw werk. Deze informatie geeft ons meer inzicht in uw klachten.
- U te houden aan de regelgeving in de oefenzalen.
- Laat in de kleedkamer geen kostbaarheden achter, maar berg deze op in de daarvoor bestemde kluisjes.
- Het PMC is **niet** verantwoordelijk voor diefstal of eventuele schade.

Wat kunt u verwachten?

- De eerste afspraak bestaat uit een vraaggesprek en lichamelijk onderzoek waarbij uw klachten worden geïnventariseerd. Aan de hand hiervan wordt een specifiek op uw klachten gericht behandelplan opgesteld en toegelicht.
- Na het onderzoek en het opstellen van het behandelplan bespreekt de therapeut de behandelmogelijkheden met u. Indien u hiermee instemt, geeft u impliciet toestemming voor de behandeling.
- Tijdens afwezigheid van uw therapeut kan het zijn dat u door een collega wordt behandeld. Deze collega is door uw therapeut volledig op de hoogte gesteld van uw klachtenbeeld en de behandeling daarvan, zodat de ingestelde behandeling zo normaal mogelijk doorgang kan vinden.
- U wordt uitgenodigd uw mening te geven over alle zaken die uw behandeling en het PMC aangaan. Wij stellen ons open voor constructieve kritiek waarbij het uitgangspunt is, om zowel voor u als voor ons, een nog betere en efficiëntere wijze van patiëntenzorg te verkrijgen. Indien uw klachten niet meer aanwezig zijn zal de behandeling worden afgesloten en ontvangt u per e-mail een enquête ter evaluatie.
- **Inzagerecht dossier:** uw therapeut legt m.b.t. het onderzoek en behandeling een dossier aan. Dit is nodig om uw behandeling en het verloop van uw klachtenbeeld zo optimaal mogelijk te kunnen overzien. U hebt, indien u dit wenst, recht op inzage in het dossier en op eventuele uitleg door uw therapeut. Indien er iets instaat waarmee u het niet eens bent, kunt u uw therapeut verzoeken een verandering aan te brengen. Soms kan het voorkomen dat u een afschrift wenst van het dossier. Volgens de **Wet op de Geneeskundig Behandel Overeenkomst** (WGBO) dient uw therapeut dit binnen tenminste vier weken aan u ter hand te stellen.

Wij gaan ervan uit dat u zich kunt vinden in deze voor ons gebruikelijke wijze van werken en hopen op een prettige samenwerking met u.

Peter Reijnaars
Directeur Paramedisch Centrum Zuid West Nederland