

Welkom in het Paramedisch Centrum

U heeft gekozen voor een paramedische behandeling bij 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 ROOSENDAAL	Boerhaaveplein 3 4724 VT BERGEN OP ZOOM
Openingstijden	Openingstijden
Vestiging Roosendaal	Vestiging Bergen op Zoom
Maandag 08.00u.-20.00u	Maandag 08.00u.-20.00u
Dinsdag 08.00u.-20.00u	Dinsdag 08.00u.-17.00u
Woensdag 08.00u.-20.00u	Woensdag 08.00u.-20.00u
Donderdag 08.00u.-20.00u	Donderdag 08.00u.-17.00u
Vrijdag 08.00u.-17.00u	Vrijdag 08.00u.-17.00u

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 12.00 en 12.30-17.00 uur. Onze secretaresses zijn gedurende deze tijden bereikbaar.

Online patiëntportaal

In het Paramedisch Centrum maken we gebruik van een patiënt volgsysteem en biedt u de volgende mogelijkheden:

- Invullen Online Intake Formulier (vooraf aan eerste behandeling);
- Vervolgafspraken maken, wijzigen of annuleren met uw fysiotherapeut;

U kunt inloggen in het patiëntportaal via: www.spotonmedics.nl met uw per e-mail ontvangen gebruikersnaam en wachtwoord.

Tarieven

Met alle zorgverzekeraars heeft 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 actuele tarieven 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 Infomedics, welke zorgt voor de financiële afhandeling van uw behandelingen.

Aanmelden 1^e afspraak

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

Afmelden afspraak

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 genoodzaakt de kosten van de gereserveerde tijd volgens het no show tarief bij **u zelf** in rekening te brengen. U zult hiervoor een rekening ontvangen van Infomedics. Het annuleren van afspraken kunt u telefonisch (evt. voicemail), per e-mail en via uw patiëntportaal doen. 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 Keurmerk certificaat¹. De certificering is onderworpen aan een jaarlijkse evaluatie door [HealthCare Auditing](#) (HCA)

Wetenschappelijk onderzoek

Uw behandelgegevens worden meegenomen in de dataverzameling die nodig is voor de 'feedback informatie'. Zo helpt u mee om de kwaliteit van onze zorg te blijven verbeteren. U levert een bijdrage aan wetenschappelijk onderzoek naar (de effectiviteit van) de fysiotherapie in Nederland. Uw gegevens worden vertrouwelijk behandeld volgens de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG). Onderzoekers krijgen geen identificerende gegevens zoals uw naam of adres. Als u desondanks bezwaar heeft tegen het gebruik van uw gegevens, kunt u dit laten weten aan uw fysiotherapeut; in dat geval worden uw gegevens niet opgenomen in de dataverzameling.

¹ Voor fysiotherapie

Uw ervaringen

Wij zijn benieuwd naar uw ervaringen met het Paramedisch Centrum en onze therapeuten. Nadat de eindevaluatie heeft plaatsgevonden ontvangt u per e-mail een anonieme tevredenheidsenquête, indien u hiervoor toestemming heeft gegeven.

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, klachten en/of incidenten

Wij zijn altijd op zoek naar manieren om onze producten en dienstverlening te verbeteren. Natuurlijk staat u als patiënt daarbij centraal. Uw mening is dan ook erg belangrijk voor ons. Heeft u een suggestie om onze service- en dienstverlening te verbeteren? Dan horen we dat graag van u.

Bent u niet tevreden over onze dienstverlening?

Vervelend dat u een klacht heeft. Wij vinden het belangrijk van u te horen als u niet tevreden bent. Bespreek de klacht dan met uw therapeut. Wij nemen een klacht altijd serieus en gaan direct aan de slag om uw klacht samen met u op te lossen. Komen we er samen niet uit, dan kunt u op de website: www.keurmerkfysotherapie.nl/patient meer informatie vinden.

Eén van de klachtenconsulenten van Keurmerk Fysiotherapie neemt contact met u op en zal proberen om samen met u en uw fysiotherapeut tot een passende oplossing te komen.

Privacy

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 privacyverklaring vastgelegd. De praktijk heeft op haar website een privacyverklaring gepubliceerd om u te informeren over uw rechten en onze plichten, die gelden op grond van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de Wet op de geneeskundige behandelovereenkomst (WGBO).

Het privacy beleid 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 het secretariaat.

Betalingsvoorwaarden

Infomedics verzorgt de debiteurenadministratie voor 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 voor rekening van de patiënt.
- U krijgt uw rekening via Infomedics digitaal. U ontvangt van Infomedics een e-mail op het e-mailadres dat bij ons bekend is. Belangrijk dus om uw actuele e-mailadres aan ons door te geven. Daarnaast hebben wij uw mobiele nummer nodig. U ontvangt van Infomedics een sms-code om uw rekening te kunnen openen. Zo zorgt Infomedics ervoor dat uw gegevens goed beschermd blijven.
- Wilt u uw rekening liever per post blijven ontvangen? Geef dit dan aan ons door tijdens uw volgende bezoek.
- Voor het betalen van uw nota wordt een betalingstermijn van 30 dagen gehanteerd. Lukt het niet om op tijd te betalen, dan kunt u kosteloos uitstel van betaling aanvragen. Ook kunt u tegen kosten een betalingsregeling treffen.
- Infomedics verwacht dat u de rekening betaalt vóór de vervaldatum zoals vermeld op de rekening.
- Als u de rekening niet voor de vervaldatum heeft betaald, dan bent u in verzuim zonder dat daarvoor een nadere ingebrekestelling is vereist. Omdat u het uiteraard vergeten kunt zijn, krijgt u een herinnering waarbij u wordt gevraagd de rekening alsnog te voldoen, binnen 15 dagen nadat u deze heeft ontvangen. Mocht de betaling binnen deze gestelde datum uitblijven, dan brengt Infomedics rente en incassokosten in rekening.
- Infomedics mag uw betaling eerst in mindering brengen op de incassokosten, vervolgens op de in rekening gebrachte rente en tenslotte op het oorspronkelijke bedrag van uw rekening.
- Houd er rekening mee dat, wanneer u een klacht indient of zich inschrijft bij een andere zorgaanbieder, uw rekening uiteindelijk nog steeds betaald moet worden. Uw betalingsverplichting kan hierdoor niet worden opgeschort.
- Op de website van Infomedics (www.infomedics.nl) kunt u veel zaken rondom de betaling van uw rekening snel en eenvoudig regelen, denk bijvoorbeeld aan: de status van uw betaling controleren, hulp bij betaling van uw rekening en veel gestelde vragen bekijken

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 het secretariaat.
- 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