



# fysiotherapie

Praktijkinformatie map



# Inhoudsopgave

<b>Inhoudsopgave</b>	2
<b>Algemeen</b>	3
<b>Openingstijden</b>	7
<b>Contact</b>	8
<b>Tarieven</b>	8
<b>Aanmelden</b>	10
<b>Naar de fysiotherapeut zonder verwijfsbrief</b>	11
<b>Wat kunt u verwachten van de eerste afspraak</b>	12
<b>Afmelden</b>	13
<b>Kwaliteit</b>	14
<b>Waarneming</b>	15
<b>Stagiaires</b>	15
<b>Hygiëne</b>	15
<b>Klachten</b>	16
<b>Privacy</b>	16
<b>Privacyreglement van onze praktijk</b>	17
<b>Betalingsvoorwaarden</b>	19
<b>Eigendommen</b>	20
<b>Sportzaal</b>	20
<b>Niet roken</b>	20
<b>Niet reanimeren</b>	20
<b>Actueel nieuws</b>	20
<b>Uw ervaring</b>	21
<b>Gegevens verzamelen in LDF</b>	22
<b>Nieuw: Fy-fit Lage Rug Programma</b>	24

## Algemeen

Fysiotherapie Fy-fit bestaat uit een team van fysiotherapeuten met diverse erkende verbijzonderingen en aandachtsgebieden. Daarnaast wordt het secretariaat gevormd door 4 medewerkers.

Momenteel zijn in de praktijk werkzaam:

Wie	Wat	Wanneer
<p>Sjoerd Hendriks (BIG NR: 19057973504) <a href="mailto:sjoerd@fysiotherapienijmegen.nl">sjoerd@fysiotherapienijmegen.nl</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• echografie</li> <li>• EPTE</li> <li>• shockwave</li> <li>• dry needling</li> <li>• McKenzie therapie</li> <li>• sport- en trainingsspecifieke therapie</li> <li>• orthopedische klachten</li> <li>• perfect pilates</li> </ul>	<p>ma, di, do</p>
<p>Marion Brouwer (BIG NR: 29057973604) <a href="mailto:marion@fysiotherapienijmegen.nl">marion@fysiotherapienijmegen.nl</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• manuele therapie</li> <li>• echografie</li> <li>• dry needling</li> <li>• McKenzie therapie</li> <li>• orthopedische klachten (schouder, nek/rug)</li> <li>• TENS</li> <li>• perfect pilates</li> <li>• COVID-19 herstellzorg</li> </ul>	<p>ma, wo, do</p>
<p>Auke Huinink-Knufing (BIG NR: 19919087104) <a href="mailto:auke@fysiotherapienijmegen.nl">auke@fysiotherapienijmegen.nl</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• geriatrie fysiotherapie</li> <li>• Parkinson</li> <li>• orthopedische klachten</li> </ul>	<p>ma, di, wo, do</p>
<p>Dave van Perlo (BIG NR: 9924459904) <a href="mailto:dave@fysiotherapienijmegen.nl">dave@fysiotherapienijmegen.nl</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• echografie</li> <li>• dry needling</li> <li>• shockwave</li> <li>• sport- en trainingsspecifieke therapie</li> <li>• orthopedische klachten</li> </ul>	<p>ma, di, wo, do</p>

<p>Koen Lensen (BIG NR: 69919020304) <a href="mailto:koen@fysiotherapienijmegen.nl">koen@fysiotherapienijmegen.nl</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● echografie</li> <li>● EPTE</li> <li>● dry needling</li> <li>● shockwave</li> <li>● COPD</li> <li>● gecombineerde leefstijl interventie (GLI)</li> <li>● COVID-19 herstellzorg</li> <li>● orthopedische klachten</li> <li>● sport- en trainingsspecifieke therapie</li> </ul>	<p>ma, di, wo, vr</p>
<p>Ryan Wessels (BIG NR: 19921355304) <a href="mailto:ryan@fysiotherapienijmegen.nl">ryan@fysiotherapienijmegen.nl</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● manuele therapie</li> <li>● dry needling</li> <li>● shockwave</li> <li>● sport- en trainingsspecifieke therapie</li> <li>● orthopedische klachten</li> </ul>	<p>ma, di, do, vr</p>
<p>Anne Bronsema (BIG NR: 59922880204) <a href="mailto:anne@fysiotherapienijmegen.nl">anne@fysiotherapienijmegen.nl</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● bewegingswetenschapper</li> <li>● ouderenzorg</li> <li>● claudicatio intermittens</li> <li>● orthopedische klachten</li> <li>● COVID-19 herstellzorg</li> <li>● bikefitting</li> </ul>	<p>di, do, vr</p>
<p>Esther Reijmerink (BIG NR: 49918584504) <a href="mailto:esther@fysiotherapienijmegen.nl">esther@fysiotherapienijmegen.nl</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● psychosomatische therapie</li> <li>● shockwave</li> <li>● sport- en trainingsspecifieke therapie</li> <li>● orthopedische klachten</li> <li>● perfect pilates</li> <li>● TENS</li> </ul>	<p>ma, do</p>
<p>Jordi Derks (BIG NR:19929557604 ) <a href="mailto:jordi@fysiotherapienijmegen.nl">jordi@fysiotherapienijmegen.nl</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● COVID-19 herstellzorg</li> <li>● dry needling</li> <li>● shockwave</li> <li>● sport- en trainingsspecifieke therapie</li> </ul>	<p>ma, di, wo, vr, za</p>
<p>Daisy Wenekers (BIG NR: 99919981504) <a href="mailto:daisy@fysiotherapienijmegen.nl">daisy@fysiotherapienijmegen.nl</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● psychosomatische therapie</li> <li>● dry needling</li> <li>● shockwave</li> <li>● geriatrie</li> <li>● orthopedische klachten</li> <li>● TENS</li> </ul>	<p>ma, wo, do, vr</p>

<p>Mark Reijnen-Thoonsen (BIG NR: 39046156304) <a href="mailto:mark@fysiotherapienijmegen.nl">mark@fysiotherapienijmegen.nl</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• manuele therapie</li> <li>• dry needling</li> <li>• shockwave</li> <li>• sport- en trainingsspecifieke therapie</li> <li>• orthopedische klachten</li> </ul>	<p>ma, di, vr</p>
<p>Claudia Graafmans (BIG NR: 79920333804) <a href="mailto:claudia@fysiotherapienijmegen.nl">claudia@fysiotherapienijmegen.nl</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• geriatrie fysiotherapie</li> <li>• orthopedische klachten</li> <li>• COVID-19 herstellzorg</li> </ul>	<p>ma, di, do, vr</p>
<p>Luuk Smeekens (BIG NR: 39924444204) <a href="mailto:luuk@fysiotherapienijmegen.nl">luuk@fysiotherapienijmegen.nl</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• echografie</li> <li>• dry needling</li> <li>• shockwave</li> <li>• sport- en trainingsspecifieke therapie</li> <li>• McKenzie therapie</li> <li>• orthopedische klachten</li> </ul>	<p>ma, di, wo, do</p>
<p>Theo Eijkholt (BIG NR: 79033539304) <a href="mailto:theo@fysiotherapienijmegen.nl">theo@fysiotherapienijmegen.nl</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• geriatrie fysiotherapie</li> <li>• Parkinson</li> <li>• valpreventie</li> </ul>	<p>ma, di, do, vr</p>
<p>Jarno Kleeven (BIG NR: 29929613404) <a href="mailto:jarno@fysiotherapienijmegen.nl">jarno@fysiotherapienijmegen.nl</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• dry needling</li> <li>• shockwave</li> <li>• sport- en trainingsspecifieke therapie</li> </ul>	<p>ma, wo, do, vr</p>
<p>Mirthe van de Moosdijk (BIG NR: 89930625004) <a href="mailto:mirthe@fysiotherapienijmegen.nl">mirthe@fysiotherapienijmegen.nl</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sport- en trainingsspecifieke therapie</li> <li>• sportvoeding</li> <li>• GLI</li> </ul>	<p>ma, di, wo, vr</p>
<p>Jolijn van Venrooij (BIG NR: 29924409404) <a href="mailto:jolijn@fysiotherapienijmegen.nl">jolijn@fysiotherapienijmegen.nl</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• geriatrie fysiotherapie</li> <li>• neurorevalidatie</li> </ul>	<p>ma, di, wo, do</p>
<p>Oscar van Wezel (BIG NR: 79927578804 ) <a href="mailto:oscar@fysiotherapienijmegen.nl">oscar@fysiotherapienijmegen.nl</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• manuele therapie</li> <li>• shockwave</li> <li>• dry needling</li> </ul>	<p>ma, di, do, vr</p>
<p>Jorik Hof (BIG NR: 49931288304) <a href="mailto:jorik@fysiotherapienijmegen.nl">jorik@fysiotherapienijmegen.nl</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• psychosomatische fysiotherapie</li> <li>• Claudicatio</li> </ul>	<p>ma, wo, do, vr</p>
<p>Heidi Staring <a href="mailto:heidi@fysiotherapienijmegen.nl">heidi@fysiotherapienijmegen.nl</a></p>	<p>praktijkmanager</p>	<p>ma, di, do, vr</p>
<p>Yvonne Zelvoort/Stouthamer <a href="mailto:yvonne@fysiotherapienijmegen.nl">yvonne@fysiotherapienijmegen.nl</a></p>	<p>praktijkondersteuner frontoffice</p>	<p>ma, wo, do</p>

<p>Renée Jansen-Martens  <a href="mailto:renee@fysiotherapienijmegen.nl">renee@fysiotherapienijmegen.nl</a></p>	<p>praktijkondersteuner front- en backoffice</p>	<p>di, wo, vr</p>
<p>Jamilla Smit  <a href="mailto:jamilla@fysiotherapienijmegen.nl">jamilla@fysiotherapienijmegen.nl</a></p>	<p>praktijkondersteuner frontoffice</p>	<p>ma, do, vr</p>
<p>Glenn Hellegers  <a href="mailto:glenn@fysiotherapienijmegen.nl">glenn@fysiotherapienijmegen.nl</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● medical trainer</li> <li>● bewegingsagoog</li> <li>● fysiotherapeut i.o.</li> </ul>	<p>di, do, vr, za</p>
<p>Jos Derksen (ZZP)          (BIG NR: 49033428504)  <a href="mailto:jos@fysiotherapienijmegen.nl">jos@fysiotherapienijmegen.nl</a></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● haptotherapie</li> <li>● dry-needling</li> <li>● shockwave</li> <li>● orthopedische klachten</li> </ul>	<p>di, do, vr</p>

## Openingstijden

Openingstijden van de praktijk:

### **Lankforst**

Maandag	08:00 – 21:00
Dinsdag	07:00 – 21:00
Woensdag	08:00 – 21:00
Donderdag	08:00 – 21:00
Vrijdag	08:00 – 18:00
Zaterdag	09:00 – 13:00

### **Meijhorst**

Maandag	08:00 – 18:00
Dinsdag	08:00 – 18:00
Woensdag	08:00 – 18:00
Donderdag	08:00 – 18:00
Vrijdag	08:00 – 18:00

### **Weezenhof**

Maandag	07:00 – 21:00
Dinsdag	07:00 – 18:00
Woensdag	07:00 – 18:00
Donderdag	07:00 – 21:00
Vrijdag	08:00 – 18:00

### **Overasselt**

Maandag	12:00 – 20:00
Dinsdag	–
Woensdag	08:00 – 18:00
Donderdag	07:00 – 12:00
Vrijdag	08:00 – 12:00

### **Wijchen**

Maandag	18:00 – 21:00
Dinsdag	12:00 – 21:00
Woensdag	–
Donderdag	14:00 – 18:00
Vrijdag	08:00 – 17:00

In overleg met uw therapeut kunnen de tijden voor een behandeling eventueel afwijken.

## Contact

Telefonisch zijn wij tijdens de openingsuren van de praktijk bereikbaar op telefoonnummer 024-3447833 of 024-344928.

Via WhatsApp kunt u ons een bericht sturen op telefoonnummer: 06-27165747.

Buiten de openingsuren om kunt u een bericht inspreken op onze voicemail, zodat wij u terug kunnen bellen.

U kunt ook mailen naar [info@fysiotherapienijmegen.nl](mailto:info@fysiotherapienijmegen.nl) of een afspraak maken via het afsprakenformulier op onze website: [www.fysiotherapienijmegen.nl/afpraak-plannen](http://www.fysiotherapienijmegen.nl/afpraak-plannen)

Afspraak plannen?

**Bel, e-mail of WhatsApp**

Fysiotherapie



## Tarieven

Met de meeste zorgverzekeraars hebben we contracten afgesloten. Om te weten of uw verzekering fysiotherapie vergoedt, is het verstandig uw polis goed door te lezen of om contact op te nemen met uw zorgverzekeraar.

Tenzij wij met uw zorgverzekeraar andere afspraken hebben gemaakt, hanteren wij met ingang van 1-1-2022 de volgende tarieven:

Reguliere zitting fysiotherapie	38
Reguliere zitting fysiotherapie aan huis	47
Zitting manuele therapie	47
Zitting manuele therapie aan huis	56
Zitting geriatrie fysiotherapie	47
Zitting geriatrie fysiotherapie aan huis	56
Zitting psychosomatische fysiotherapie	47
Zitting psychosomatische fysiotherapie aan huis	56
Enmalig fysiotherapeutisch onderzoek, consult inclusief verslaglegging	54
Enmalig fysiotherapeutisch onderzoek aan huis, consult inclusief verslaglegging	69
Lange zitting voor patiënten met complexe en/of meervoudige zorgvragen	49
Lange zitting voor patiënten met complexe en/of meervoudige zorgvragen aan huis	64
Screening, intake en onderzoek	47
Screening, intake, echografisch onderzoek en verslag	60
Intake en onderzoek na verwijzing	47
Intake en onderzoek na verwijzing aan huis	56
Eenvoudig kort rapport	34
Meer gecompliceerd, uitgebreid rapport	49
Hooikoortstape	20
Bij behandeling gebruikte materialen	kostprijs
Sportmassage 30 minuten	36
Sportmassage 60 minuten	65
Niet nagekomen afspraak*	27

**\*Niet nagekomen afspraak:** Bent u verhinderd en zegt u uw afspraak niet 24 uur van te voren af, dan zal de behandeling bij u in rekening worden gebracht. Dit is conform de richtlijn van de verzekeraars. Wij hebben contracten afgesloten met alle zorgverzekeraars.

## Aanmelden

Bij uw aanmelding wordt er gevraagd naar uw NAW gegevens, uw verzekering en indien van toepassing de verwijsbrief. Het is van belang dat u duidelijk aangeeft om welke klacht het gaat en/of u behandeld wilt worden door een specifieke (gespecialiseerde) fysiotherapeut.

Wij vragen u ook naar uw e-mailadres, zodat u per mail een afspraakbevestiging toegestuurd kunt krijgen, waarin u alle afspraak informatie terug kunt vinden.



## Naar de fysiotherapeut zonder verwijfsbrief

Vanaf 2006 is de fysiotherapeut **direct toegankelijk**, hetgeen betekent dat een verwijzing van een huisarts of specialist niet noodzakelijk is.

Bij aanmelding bestaat er de mogelijkheid om een online intake formulier en eventuele aanvullende vragenlijsten (afhankelijk van uw klachten) thuis in te vullen. De praktijkondersteuner zal uw toestemming vragen om dit formulier via de e-mail naar u op te mogen sturen.

Het invullen van het formulier heeft als doel dat de behandelend therapeut al een goede indruk van uw klachten heeft, zodat tijdens de intake efficiënter gewerkt kan worden.



Er wordt met u een afspraak gemaakt voor een intake/screeningsgesprek en, indien gewenst, direct aansluitend de fysiotherapeutische behandeling. Na dit intakegesprek wordt met u besproken of uw klacht in aanmerking komt voor behandeling door een fysiotherapeut of dat eerst een bezoek aan de huisarts gewenst is.

## Wat kunt u verwachten van de eerste afspraak

U neemt plaats in de wachtkamer en wordt op de afgesproken tijd door de fysiotherapeut opgehaald.

Indien dit nog niet door het secretariaat is gebeurd tijdens uw aanmelding, vraagt de fysiotherapeut u naar enkele persoonsgegevens, zodat een behandeldossier aangemaakt kan worden. Hierna worden enkele aanvullende vragen gesteld over de reden van uw bezoek en uw gezondheidsprobleem. Meestal wordt dit gesprek gevolgd door een lichamelijk onderzoek.

Tijdens het lichamelijk onderzoek kan u gevraagd worden zich gedeeltelijk uit te kleden om een duidelijker beeld te krijgen van uw gezondheidsprobleem. U wordt tijdens dit lichamelijk onderzoek steeds geïnformeerd over het doel van het onderzoek, zodat voor u duidelijk is waar naar gekeken wordt en waarom.

Het eerste vraaggesprek met onderzoek zal ongeveer 50 minuten in beslag nemen. Indien er nog tijd over is zal er ook direct gestart worden met de behandeling.

Na het vraaggesprek en het onderzoek zal er samen met u een behandelplan worden opgesteld. Dit behandelplan zal de therapievorm(en) en het aantal behandelingen omvatten welke verwacht worden nodig te zijn. De fysiotherapeut maakt na afloop een vervolgspraak met u, passend bij uw hulpvraag.

Bij de eerste afspraak neemt u mee:

- eventueel de verwijfsbrief
- uw ziektekostenverzekering gegevens
- geldig identiteitsdocument
- een grote handdoek

Bij de tweede afspraak zal gestart worden met de behandeling van uw klacht of zal de behandeling, zoals al deels uitgevoerd tijdens de eerste afspraak, gecontinueerd worden. De duur van een behandeling zal gemiddeld 25 minuten bedragen (inclusief aan- en uitkleden).

# Afmelden

Indien een afspraak om welke reden dan ook niet door kan gaan, dient dit 24 uur vóór de afgesproken behandeling gemeld te worden.

## Tarief niet nagekomen afspraak fysiotherapie

### *Afspraak annuleren / NNA beleid*

Het 'no-show-tarief' voor niet nagekomen afspraken:

Door een wettelijke maatregel is het niet meer toegestaan een niet nagekomen afspraak in rekening te brengen bij uw zorgverzekeraar. In dezelfde maatregel is bepaald dat zorgaanbieders in de praktijk voor een niet nagekomen afspraak een behandel tarief in rekening mogen brengen.

Als u uw afspraak om welke reden dan ook moet afzeggen, doe dit bij voorkeur dan ruim van tevoren en minimaal 24 uur voor de feitelijk gemaakte afspraak. Dan kunnen wij de voor u gereserveerde tijd nog gebruiken voor iemand die op de wachtlijst staat.

Het is voor uw afmelding niet nodig ons persoonlijk te hebben gesproken. Het is prima als u zich tijdig afmeldt via de mail ([info@fysiotherapienijmegen.nl](mailto:info@fysiotherapienijmegen.nl)), de voicemail (024-3447833) of Whatsapp (06-27165747).

Wanneer het u toch niet lukt om binnen 24 uur voor de behandeling de afspraak te annuleren, dan wordt deze gereserveerde altijd aan u doorberekend. Het tarief voor een niet nagekomen afspraak is € 27,00. Let op: deze nota is niet te declareren bij uw zorgverzekeraar.

Dit is een landelijke maatregel waaraan alle zorgaanbieders zich moeten houden en staat los van het feit of er al dan niet sprake is van een situatie van overmacht.

## **Kwaliteit**

De fysiotherapeuten die werkzaam zijn binnen onze praktijk staan geregistreerd in het algemeen register van het Centraal Kwaliteitsregister van het KNGF (of Keurmerk). Daarnaast hebben een aantal therapeuten zich bekwaamd in een specifiek onderdeel van de fysiotherapie, waarvoor zij staan ingeschreven in het register van erkende verbijzonderingen.

De praktijk onderscheidt zichzelf door het leveren van zorg van een hoge kwaliteit. Zo hebben wij deskundige fysiotherapeuten met een groot aantal specialisaties in huis (zie medewerkers), zijn we aangesloten bij diverse netwerken (o.a. Chronische Zorgnet en ParkinsonNet), hebben wij een goede samenwerking met andere zorgverleners, een goede bereikbaarheid van de praktijk, ruime openingstijden, een korte wachttijd en bieden we ook behandeling aan huis en op locatie.

## Waarneming

Om er voor te zorgen dat uw behandelproces niet wordt onderbroken, nemen collega's binnen de praktijk voor elkaar waar tijdens vakantie-, studie-, of ziekteverzuim.

Wanneer door omstandigheden een fysiotherapeut voor langere tijd afwezig is, wordt mogelijk een fysiotherapeut van buiten de praktijk gevraagd uw behandeling over te nemen.

## Stagiaires

Onze praktijk biedt studenten van de opleiding fysiotherapie aan de Hogeschool van Arnhem en Nijmegen de mogelijkheid om stage te lopen binnen onze praktijk. Deze stagiair(e) wordt een begeleider toegewezen die hem of haar begeleidt tijdens het onderzoeken en behandelen van patiënten. Daarnaast bieden wij stageplaatsen aan studenten van het ROC Nijmegen voor de opleiding office assistant, waarbij zij binnen het secretariaat begeleid zullen worden.

## Hygiëne

Wij vragen u naar iedere behandeling een (grote) handdoek mee te nemen. Verder verwachten wij van u als patiënt/cliënt dat u de persoonlijke hygiënische regels in acht neemt en zorgt voor een goede lichaamsverzorging.

## Klachten

De praktijk is aangesloten bij de klachtenregeling en geschillencommissie Fysiotherapie. Indien u niet tevreden bent of een klacht heeft over de bejegening door uw fysiotherapeut of een van de andere personeelsleden, kunt u dit melden aan uw fysiotherapeut of een van de maatschappleden (Sjoerd Hendriks en Marion Brouwer). Uw klacht zal worden behandeld conform de richtlijnen van het KNGF. De fysiotherapeut krijgt zes weken de tijd om samen met jou de klacht op te lossen. Je kunt daarbij ondersteund worden door een klachtenfunctionaris. Je kunt met het Meldformulier klachten een klacht indienen bij het secretariaat van de Klachtenregeling. Het secretariaat brengt je in contact met een klachtenfunctionaris. Meer informatie over hoe een en ander in zijn werk gaat is terug te vinden op: <https://defysiotherapeut.com/wp-content/uploads/2018/12/Reglement-Klachtenregeling-Fysiotherapie.pdf>, door te bellen naar *tel: 033 – 467 29 00* of een e-mail te sturen naar *klachtenregeling@kngf*. De klachtenfunctionaris kan ondersteunen en bemiddelen om een oplossing voor jouw klacht te vinden. De klachtbehandeling wordt afgesloten met een schriftelijk oordeel van de fysiotherapeut of de fysiotherapiepraktijk over je klacht. In de meeste gevallen vinden klager en fysiotherapeut samen een oplossing voor de klacht. Ben je niet tevreden over de geboden oplossing of de afhandeling van de klacht? Dan kun je binnen één jaar na ontvangst van het schriftelijke oordeel van de fysiotherapeut je geschil voorleggen aan de Geschillencommissie Fysiotherapie. Voorwaarde is dat de gebeurtenis waarover je klaagt niet langer dan 5 jaar geleden heeft plaatsgevonden. Onder ‘Geschillencommissie Fysiotherapie’ lees je hoe je een geschil kunt voorleggen aan de Geschillencommissie Fysiotherapie. U vindt tevens een informatiefolder (‘een klacht over uw fysiotherapeut’) in de wachtruimte voor meer informatie over het uiten van een klacht.

## Privacy

De praktijk beschikt over afgesloten behandelruimtes waardoor uw privacy is gewaarborgd. Daarnaast worden uw gegevens vertrouwelijk behandeld en voldoet onze praktijk aan alle richtlijnen rondom de AVG.



# Privacyreglement van onze praktijk

## Uw persoonsgegevens en privacy in onze praktijk

### Algemeen

De AVG is de nieuwe 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.

### Praktijk

In onze praktijk kunnen diverse persoonsgegevens van u verwerkt worden. Dit is noodzakelijk om u goed te kunnen behandelen en nodig voor het financieel afhandelen van de behandeling. Daarnaast kan verwerking noodzakelijk zijn voor, bijvoorbeeld, de bestrijding van ernstig gevaar voor uw gezondheid of ter voldoening aan een wettelijke verplichting (bijvoorbeeld het verplicht melden van een besmettelijke ziekte op grond van de Wet Publieke Gezondheid).

### De plichten van de praktijk

Fysiotherapie Fy-fit 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:
  - o voor zorgverlening;
  - o voor doelmatig beheer en beleid;
  - o 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 fysiotherapie Fy-fit 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 15 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.

### 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.

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

### **Toelichting op het aanvraagformulier**

U moet er rekening mee houden dat medische gegevens ingevolge de wet in principe maximaal vijftien jaar bewaard worden. U helpt ons met het opzoeken van uw dossier en het beschermen van uw privacy als u het formulier zo volledig mogelijk invult. De door u ingevulde gegevens worden door ons strikt vertrouwelijk behandeld. Fysiotherapie Fy-fit is niet aansprakelijk voor fouten in de postbezorging. Indien u er de voorkeur aan geeft om het dossier persoonlijk, of door een gemachtigde, op te halen dan kunt u dit op het formulier aangeven.

#### *Gegevens patiënt*

Hierbij vermeldt u de gegevens van de persoon over wie het medisch dossier gaat. De Wet Geneeskundige Overeenkomst (WBGO) beschouwt de patiënt als meerderjarig vanaf 16 jaar. Jongeren vanaf 16 jaar die inzage/afschrift van hun medisch dossier willen, moeten zelf de aanvraag indienen. Indien de patiënt niet meer in leven is, is het verstrekken van de medische gegevens toegestaan indien verondersteld kan worden dat de overledene hiertegen geen bezwaar zou hebben gehad of er sprake is van zwaarwegende belangen om de zwijgplicht van de zorgverlener te doorbreken. Deze beslissing ligt bij de zorgverlener.

### **Verstrekking van uw persoonsgegevens aan derden**

De medewerkers van fysiotherapie Fy-fit 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.

### **Vraag of klacht**

Heeft u een vraag of een klacht? Bijvoorbeeld over met wie wij gegevens delen of onze omgang met uw medische gegevens? Dan gaan wij hierover graag met u in gesprek.

## **Betalingsvoorwaarden**

1. Deze betalingsvoorwaarden zijn onlosmakelijk verbonden met de behandelingsovereenkomst tussen u als patiënt/cliënt en de fysiotherapeut.
2. Afspraken dienen 24 uur van tevoren geannuleerd te worden. Afspraken welke niet of te laat geannuleerd worden, zullen in rekening worden gebracht.
3. Betaling voor de fysiotherapeutische diensten geschiedt binnen dertig dagen na de factuurdatum. Na het verstrijken van deze termijn treedt verzuim in en staat het de fysiotherapeut vrij om zonder nadere ingebrekestelling incassomaatregelen te nemen. Naast de declaratie en bijkomende incassokosten zal ook wettelijke rente worden gevorderd.
4. Alle met de incasso van gedeclareerde bedragen gemoeide kosten, waarvan ook de buitengerechtelijke kosten, komen ten laste van de patiënt/cliënt.
5. Indien de fysiotherapeut zich voor het betaalbaar stellen van declaraties wegens door hem geleverde diensten heeft verbonden aan een factoringbedrijf, zullen de betalingsvoorwaarden van dat factoringbedrijf prevaleren.

## **Eigendommen**

De praktijk is niet verantwoordelijk voor uw eigendommen.

Wij verzoeken u vriendelijk om met respect om te gaan met de eigendommen van fysiotherapie Fy-fit en anderen.

## **Sportzaal**

Wanneer u gebruik maakt van de faciliteiten in onze sportzalen, geschiedt dit geheel op eigen risico. Wij verzoeken u vriendelijk om met respect om te gaan met de eigendommen van fysiotherapie Fy-fit en andere sporters/patiënten ook met respect te bejegenen.

## **Niet roken**

Binnen de praktijk (wachtkamer, behandelruimtes en oefenzaal) mag niet worden gerookt.

## **Niet reanimeren**

U bent zelf verantwoordelijk voor een niet-reanimeren verklaring. Indien reanimatie nodig is, zijn we dat in alle gevallen verplicht te doen tenzij u een niet-reanimatie verklaring zichtbaar op uw lichaam draagt. Deze kunt u aanvragen bij:

- De Nederlandse Hartstichting ([www.hartstichting.nl](http://www.hartstichting.nl))
- Nederlandse Vereniging voor een vrijwillig levenseinde ([www.nvve.nl](http://www.nvve.nl))

## **Actueel nieuws**

Voor de meest actuele zaken en veranderingen verwijzen wij u naar onze website:  
[www.fysiotherapienijmegen.nl](http://www.fysiotherapienijmegen.nl).

Hier vindt u tevens leuke en handige nieuwsberichten en tips in relatie tot uw gezondheid.

# Uw ervaring

Wij zijn benieuwd naar uw ervaringen met onze zorgorganisatie en onze zorgverleners. Daarom neemt onze organisatie deel aan een onderzoek dat uw ervaringen bevroegd.

Dit onderzoek wordt uitgevoerd door de onafhankelijke onderzoeksorganisatie Qualizorg B.V. De online rapportage tool van Qualizorg B.V. heet Qualiview. Deelname aan dit onderzoek is vrijwillig en de resultaten van het onderzoek worden vertrouwelijk verwerkt. Wij stellen u deelname in het belang van het verbeteren van onze zorgverlening natuurlijk erg op prijs! Graag vragen wij u deel te nemen aan dit onderzoek.

## Hoe kunt u deelnemen aan het onderzoek?

Wanneer u toestemming geeft voor deelname aan het onderzoek, ontvangt u tijdens of na het behandeltraject een e-mail, sms of brief van Qualiview (uit naam van fysiotherapie Fy-fit) met een link naar het online onderzoek. Het invullen van de online vragenlijst duurt ongeveer 4 à 5 minuten. De vragen gaan onder andere over onze organisatie, de behandeling en het contact met de zorgverlener. Met het invullen van de vragenlijst, helpt u ons om de dienstverlening binnen de organisatie te verbeteren!

Naast het verbeteren van de dienstverlening kunnen de geanonimiseerde onderzoeksresultaten gebruikt worden voor onder andere:

- Het leveren van (beleids-)informatie aan cliëntenorganisaties, overheid, beroepsgroep en toezichthouders
- Het opstellen van keuze ondersteunende informatie voor consumenten, bijvoorbeeld ten behoeve van keuze informatiewebsites
- Ter ondersteuning van het zorginkoopbeleid van uw zorgverzekeraar

Resultaten van het onderzoek zijn anoniem.

Qualizorg B.V. verzorgt het onderzoek met behulp van Qualiview. Qualizorg ziet er op toe dat uw gegevens worden verwerkt volgens de geldende wet – en regelgeving (waaronder, maar niet uitsluitend, de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de uitvoeringswet AVG). De informatie die u via het onderzoek verstrekt wordt door Qualizorg gepseudonimiseerd dan wel geanonimiseerd verwerkt. Daarmee zijn de gegevens niet meer direct tot u te herleiden. Wij als zorgorganisatie, onze medewerkers en uw zorgverzekeraar komen niet op individueel niveau te weten wat u heeft geantwoord. Uw gegevens worden alleen gedeeld met Qualizorg en niet met andere partijen.

Deelname aan het onderzoek is geheel vrijwillig en kan op elk door u gekozen moment beëindigd worden zonder dat daar consequenties aan verbonden zijn. Qualizorg B.V. bewaart de anonieme (of gepseudonimiseerde) onderzoeksdata niet langer dan noodzakelijk is voor de verwezenlijking van de doelen waarvoor ze de data heeft verkregen.

# Gegevens verzamelen in LDF

U heeft, via uw fysiotherapeut, toestemming gegeven voor gebruik en opname van enkele behandelgegevens in de **Landelijke Database Fysiotherapie (LDF)**. Daarmee helpt u direct mee aan constante verbetering van fysiotherapeutische zorg. Dank hiervoor! Op deze pagina leggen we uit welke gegevens er worden gebruikt en wat hiermee precies gebeurt.

## Welke gegevens worden gebruikt?

Uw naam en contactinformatie zijn niet relevant voor ons onderzoek naar de kwaliteit van de fysiotherapeutische zorg. Deze gegevens worden dan ook niet doorgegeven aan de Landelijke Database Fysiotherapie (LDF). De gegevens die wel van belang zijn worden dus geanonimiseerd doorgegeven. Uw privacy blijft hiermee gewaarborgd.

De gegevens die we verzamelen:

- geboortejaar
- geslacht
- zorgverzekeraarscode (UZOVI)
- behandelgegevens (o.a. Klacht waarvoor u wordt behandeld, de soort behandeling en de tijdsduur van de behandeling)

## Welke gegevens worden gebruikt?

Uw fysiotherapeut wil altijd optimale zorg leveren. Om te bepalen wat de effectiviteit van behandelingen is, worden bovengenoemde gegevens gebruikt om vergelijkingen te maken met landelijke gemiddelden. Op basis van deze vergelijking bepaalt uw fysiotherapeut welke verbeteringen mogelijk zijn. Deze verbeteringen resulteren in hogere kwaliteit van zorg die hij aan u levert.

## Hoe werkt het?

Uw fysiotherapeut houdt een elektronisch patiëntendossier (EPD) van u bij. In uw dossier staat bijvoorbeeld wat uw medische klacht is, hoe en wanneer u behandeld wordt en de voortgang van uw behandeling. Alleen u en uw behandelend fysiotherapeut hebben toegang tot dit dossier. Als u, via uw fysiotherapeut, toestemming geeft worden uit uw dossier enkele gegevens (zie punt 1) verzameld. Deze gegevens worden verstuurd naar de Landelijke Database Fysiotherapie (LDF) van het KNGF. Deze gegevens worden door onderzoekers van IQ Healthcare gebruikt voor wetenschappelijk onderzoek naar de effecten van fysiotherapeutische behandelingen.

## Welke partijen zijn betrokken?

De LDF is een beveiligde database. Onbevoegden hebben geen toegang tot deze database. De partijen die toegang hebben tot de LDF zijn:

- Mediquest (<http://home.mediquest.nl/>) zorgt, in opdracht van het KNGF, voor de verzameling van gegevens
- IQ Healthcare (<https://www.iqhealthcare.nl/nl/>) om het wetenschappelijk onderzoek uit te voeren in opdracht van KNGF en heeft daarom toegang tot de gegevens uit de LDF
- De beroepsvereniging voor fysiotherapeuten KNGF (<https://www.kngf.nl/>) is eigenaar van de Landelijke Database Fysiotherapie (LDF) en van de gegevens die hierin staan. IQ Healthcare en Mediquest zijn gerenommeerde en betrouwbare partijen. Het KNGF heeft de afspraken,

conform de Wet Bescherming Persoonsgegevens, met deze partijen in overeenkomsten vastgelegd.

Hoe veilig zijn de gegevens?

Omdat geen persoonsgegevens worden verzameld is uw anonimiteit gewaarborgd.

Intrekken van de toestemming

Mocht u uw toestemming voor het verstrekken van de gegevens willen intrekken, dan kunt u dit aangeven bij de fysiotherapeut.

Heeft u vragen?

Stel deze gerust aan uw fysiotherapeut. Hij of zij kan uw vragen beantwoorden.

# Nieuw: Fy-fit Lage Rug Programma

Wist u dat ruim 2 miljoen mensen per jaar naar de huisarts gaan voor rugklachten en 1,5 miljoen mensen bij de fysiotherapeut uitkomen voor een behandeling? Dit is niet voor niets. De rug zit complex en gevoelig in elkaar. ‘One size fits all’ gaat bij een rugbehandeling absoluut niet op! Bij rugklachten is het uitermate belangrijk dat u ‘gerichte’ zorg ontvangt van een gespecialiseerde rugtherapeut. Middels deze brief stellen wij u graag op de hoogte dat wij nu speciaal voor lage rugklachten een op maat zorgprogramma hebben ontwikkeld. Dit zorgprogramma is goedgekeurd door alle zorgverzekeraars en wordt dus vergoed vanuit uw aanvullende verzekering.

## Doelgericht uw rugklachten aanpakken

Tijdens de eerste afspraak, zal onze rugspecialist aan de hand van enkele specifieke vragen en testen beoordelen welk lage rug programma voor u relevant is. Vervolgens worden samen met u doelstellingen geformuleerd. Deze doelstellingen zijn altijd gericht op:

- Het verminderen van pijnklachten
- Het verbeteren van uw lichamelijk functioneren
- Het voorkomen van terugkeer van de klachten

## Programma op maat

Vervolgens wordt u ingedeeld in een licht, midden of uitgebreid programma. Elk programma biedt een mix van diverse behandelvormen en een combinatie van begeleiding in de praktijk en online begeleiding. Uw therapeut stelt samen met u een op maat programma voor u samen. Hierbij wordt gekeken naar wat voor u het meest effectief is. Dat is afhankelijk van uw persoonlijke situatie, doelen en wensen. Naast behandelingen in de praktijk kunt u (groeps)trainingen en oefeningen krijgen, voorlichting en adviezen, of coaching met betrekking tot het juiste gebruik van uw rug. Allemaal bedoeld om de belastbaarheid (wat uw lichaam aankan) af te stemmen op wat u van uw lichaam vraagt.

## Vergoeding zorgverzekeraar

Ieder programma (licht, midden of uitgebreid) heeft een vaste prijs. Als u voldoende aanvullend verzekerd bent, wordt het programma volledig vergoed.

Het voordeel hiervan voor u is dat, naast de reguliere behandeling van uw klacht, het bij ons mogelijk wordt gemaakt extra services te verlenen zonder dat het voor u financiële gevolgen heeft.

## Extra voordelen zijn

- Telefonische en online ondersteuning
- Begeleiding op afstand via Physitrack (online oefenprogramma)
- Eventueel enkele malen groepstraining zonder extra kosten
- Follow-up bij recidief van uw klacht binnen een bepaalde periode

Spreekt het Fy-fit Lage Rug Programma u aan? Neem gerust contact op met onze praktijk voor meer informatie.





**PROGRAMMA  
OP MAAT**



**COMPLETE  
BEGELEIDING**



**DUURZAAM  
RESULTAAT**

Het Fy-fit Lage Rug Programma biedt een complete aanpak voor lage rugpijn. **U wordt ingedeeld in een licht, midden of uitgebreid programma. Bij deze indeling kijkt uw therapeut wat het best passende programma voor u is om de genoemde doelen te behalen.** Het Lage Rug Programma bestaat uit een combinatie van fysiotherapeutische behandelingen, training, voorlichting, coaching, digitale informatie en begeleiding op afstand.


**LAGE RUG  
PROGRAMMA**

**Samenwerking:** Wij werken als team nauw met elkaar samen om vanuit de ernst van uw klacht, gerichte zorg te kunnen bieden.



**Begeleiding op afstand:**

De benodigde zorg bestaat uit een programma op maat waarin ook online oefeningen voor thuis en consulten op afstand kunnen zitten.



**Wilt u aan de slag?**

Vraag uw therapeut naar de mogelijkheden om te starten met het Fy-fit Lage Rug Programma.



**Rug programma op maat:**

Het programma bestaat (afhankelijk van de mate van uw rugklachten) uit: een combinatie van fysiotherapeutische behandelingen, (groeps) training, voorlichting, coaching en begeleiding op afstand.



**Vergoeding zorgverzekeraar :**

Afhankelijk van uw aanvullende verzekering wordt het programma deels of volledig vergoed.

