

Aanmelden

Bij aanmelding vragen wij uw volledige naam en adresgegevens, alsook uw gegevens met betrekking tot uw verzekering en eventueel uw verwijsbrief. In verband met de identificatie plicht vragen wij u om bij de eerste afspraak uw legitimatie bewijs mee te nemen.

Verwijsbrief

Het is mogelijk om zonder tussenkomst van de arts een afspraak bij ons te maken, fysiotherapie is direct toegankelijk. Een verwijsbrief van de arts is niet nodig, wel bij chronische indicaties (bijv. een operatie).

Afspraak

De duur van een afspraak is afhankelijk van de gekozen therapie. Uw therapeut licht u hierover in. Als u een trainingsprogramma volgt kan deze training maximaal een uur duren. Tijdens de eerste afspraak stellen wij u een aantal vragen over uw gezondheidsprobleem, gevolgd door een lichamelijk onderzoek. Na dit onderzoek wordt er een behandelplan opgesteld en een dossier wordt aangemaakt. Wij proberen dan een inschatting te maken van het aantal behandelingen die nodig zullen zijn om uw probleem te verhelpen.

Afmelden

Indien een afspraak om welke reden dan ook niet door kan gaan, dient dit 24 uur voor de afgesproken behandeling gemeld te worden. Niet of niet tijdig afgezegde afspraken worden bij u in rekening gebracht.

Afspraken service

Ter bevestiging van en ter herinnering aan uw afspraken sturen wij u een SMS, e-mail of push-bericht en kunt u gebruik maken van de AfsprakenApp. Deze bevestigings- en herinneringsservice betreft een extra service van onze kant waarop geen aanspraak kan worden gemaakt. U blijft zelf verantwoordelijk voor het maken, noteren en nakomen van uw afspraak. Vraag naar de baliefolder met uitleg over de service en hoe u zich kan aan- en afmelden voor bepaalde serviceberichten.

Kwaliteit en Keurmerk

Het gehele team van VB fysio & leefstijl is opgenomen in het kwaliteitsregister van Stichting Keurmerk Fysiotherapie en heeft sinds 2016 een Keurmerk ontvangen. Dit Keurmerk verzekert u van: de beste fysiotherapeutische zorg, een erkenning bij de verzekeraars, kwaliteit en transparantie in fysiotherapeutisch handelen. Onze praktijk wordt continue gemonitord en moet jaarlijks voldoen aan de hoogste kwaliteitseisen. Meer informatie over de werkwijze en dataverzameling, raadpleeg: www.keurmerkfysiotherapie.nl. Om inzicht te blijven houden in onze kwaliteit vragen wij u om mee te werken aan het invullen van vragenlijsten. Die vragen hebben betrekking op uw aandoening, uw ervaring en over de resultaten van de behandeling. Het invullen kost ongeveer 5 minuten. Uw inspanning maakt het voor ons mogelijk om onszelf continue te verbeteren. Uw ervaring is dus erg belangrijk voor onze praktijk! Uw resultaten worden volledig anoniem verzonden. Na de laatste behandeling krijgt u per mail of per post een verzoek hiervoor door het bedrijf QDNA. Geeft u alstublieft aan ons door als u hier bezwaar tegen heeft?

Privacy

Alle behandelruimtes voldoen aan waarborging van uw privacy. Uw gegevens worden geregistreerd volgens de Wet Bescherming Persoonsgegevens. Ons privacy document kunt u opvragen en is tevens op onze website te lezen.

Waarneming

Ons team hecht grote waarde aan de continuïteit van uw behandelproces. Het kan voorkomen dat uw behandeling door een ander lid van ons team wordt overgenomen als een collega verhinderd is wegens vakantie, nascholing of ziekteverzuim.

Hygiëne

Wilt u een handdoek meenemen voor iedere behandeling? Indien u een trainingsprogramma volgt dan graag sportkleding en schone sportschoenen meenemen.

Klachten

Als u niet tevreden bent over de behandeling stellen wij het zeer op prijs om dit kenbaar te maken aan mevrouw C. van Bruggen. Dit kan per mail (c.vanbruggen@vbfysio.nl). Er wordt binnen 5 dagen een klachtenformulier naar u toegestuurd om uw klacht te melden. Na ontvangst van het ingevulde formulier wordt contact met u opgenomen om uw klacht te bespreken. Wij zullen er alles aan doen om samen met u te zoeken naar een oplossing voor uw klacht. Alle informatie over 'hoe te handelen bij klachten' vindt u bij www.defysiotherapeut.com. Op deze site vindt u links onder een hoofdstuk 'een klacht over uw fysiotherapeut'. De praktijk is aangesloten bij de klachtenregeling van Stichting Keurmerk Fysiotherapie.

Betalingsvoorwaarden

De declaraties van de behandelingen worden rechtstreeks verzonden naar uw verzekeraar. Bij afwijzingen of niet verzekerde zorg wordt de factuur naar u gestuurd. U dient er zelf voor te zorgen dat de factuur wordt voldaan per overboeking of contant (betaalverzoek of tikkie). Betalingen dienen binnen een termijn van 14 dagen na declaratiedatum te worden voldaan. Blijft de betaling uit, dan zijn wij gerechtigd, na aanmaning, de wettelijke rente in rekening te brengen.

Openingstijden

De praktijk is zes dagen per week geopend, waarvan vier avonden per week.

Contact

Telefonisch zijn wij bereikbaar op nummer 0297 – 267112. Buiten de openingstijden kunt u inspreken bij onze digitale assistente of mailen naar info@vbfysio.nl. Er wordt dan zo spoedig mogelijk contact met u opgenomen. Alle fysiotherapeuten zijn in het bezit van een mobiele werktelefoon en kunnen u hiermee telefonisch benaderen of een whatsapp bericht verzenden.

Tarieven

Met alle zorgverzekeraars hebben we contracten afgesloten. Het is belangrijk dat u uw polis checkt op vergoeding fysiotherapie. Fysiotherapie wordt vergoed in de aanvullende verzekering. Voor chronische aandoeningen (volgens chronische lijst van aandoeningen) wordt fysiotherapie volgens de voorwaarden in de basisverzekering vergoed. De lijst met tarieven staat vermeld op onze website en is inzichtelijk in de behandelruimte.