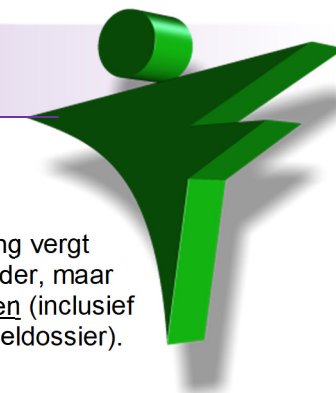




Informatiefolder

Mijn website (www.gertine.nl) bevat al de nodige informatie, maar door middel van deze folder heb ik getracht om informatie compact weer te geven om patiënten nog beter te informeren.

Deze folder is tevens beschikbaar op mijn website.

Contact opnemen

Op de momenten dat ik behandel richt ik mijn aandacht op de aanwezige patiënt en vind het dan niet prettig om de telefoon of deurbel te beantwoorden. Indien u een afspraak wil maken of wijzigen dan graag het antwoordapparaat inspreken of mij mailen. Ook in het weekend kunt u inspreken of mailen. Per mail ben ik altijd bereikbaar en ik neem dan spoedig contact met u op.

Afmelden (24 uur voor afspraak)

Indien u bent verhinderd, door welke reden dan ook, moet dit 24 uur voor de afspraak worden gemeld. Hoe eerder u dit doorgeeft (antwoordapparaat of email) des te groter is de kans dat ik iemand anders blij kan maken met de vrijgevallen plaats. Indien u niet binnen 24 uur afmeldt en ik de plaats niet kan opvullen, ben ik genooddacht om de behandeling bij u in rekening te brengen. Deze kosten worden niet vergoed door uw verzekering.

Met of zonder verwijzing huisarts?

Vanaf 2006 is de fysiotherapeut direct toegankelijk (DTG). Alleen bij chronische aandoeningen of na een operatie is een verwijfsbrief van de huisarts of specialist noodzakelijk. Wanneer u zonder verwijfsing komt, wordt door middel van een "screening" gekeken of u in aanmerking komt voor een behandeling. Zijn uw klachten niet geschikt voor de fysio- of manuele therapie dan verwijs ik u door naar uw huisarts.

Meenemen bij uw eerste bezoek:

- Legitimatiebewijs (bijv. rijbewijs of ID kaart)
- Relevantie medische informatie (medicijnen ed)
- Eventuele verwijfsbrief (arts of specialist)
- Handdoek (ivm hygiëne)

Eerste afspraak

Naast het noteren van uw persoonlijke gegevens in het behandeldossier, zal ik in uw eerste afspraak dmv een anamnese (vraaggesprek) en fysiotherapeutisch onderzoek de oorzaak van uw klachten proberen te achterhalen. Naar aanleiding van de resultaten uit dit onderzoek stel ik een eerste behandelplan op. Buiten uw behandelduur verwerk ik aanvullende gegevens in uw behandeldossier.

Behandelplan

Dit behandelplan wordt met u besproken en bevat:

- de therapievorm die ik ga toepassen;
- de verwachte behandelduur;
- en mogelijk uw huiswerk oefeningen;

Na het doornemen van het behandelplan geeft u akkoord. Al met al neemt het eerste onderzoek al circa 30 minuten in beslag, maar kan ik in de meeste gevallen tijdens het eerste consult een start maken met de therapie.

Uw aandeel en communicatie

U heeft zelf een groot aandeel in het bevorderen van uw herstel door mij volledig te informeren over (het ontstaan van) de klacht, het goed aangeven waar u last ondervindt, om uitleg te vragen als iets niet duidelijk is, op tijd te komen voor uw afspraak en gemotiveerd mijn advies of oefeningen op te volgen. Goede communicatie tussen patiënt en therapeut is dus een vereiste. Indien u de Nederlandse taal onvoldoende beheerst dan is het belangrijk dat u iemand meebrengt om te vertalen.

Behandelduur:

De ene klacht/ behandeling vergt soms meer tijd dan de ander, maar duurt maximaal 30 minuten (inclusief bijwerken van uw behandeldossier).

Klachtenregeling

Het zou kunnen gebeuren dat u niet helemaal tevreden bent over de behandeling. Maak dit graag kenbaar aan mij, zodat we dit kunnen bespreken. Mocht uw klacht niet bespreekbaar zijn of levert dit niet het gewenste resultaat op dan kunt u zich richten tot de Klachtencommissie van het KNGF. In de folder op mijn website staat beschreven hoe en wat er gebeurt als u een officiële klacht heeft ingediend.

Klanttevredenheid (FPM)

Om de kwaliteit van mijn praktijk te waarborgen neem ik deel aan de 'Fysio Prestatie Monitor' (FPM). FPM is een online kwaliteit- en tevredenheidmeting dat wordt beheerd door een onafhankelijke en geaccrediteerd meetbureau Qualizorg. Circa 4.000 praktijken in Nederland nemen deel aan FPM, waarmee de kwaliteit transparant wordt gemaakt en onderling kan worden gemeten met behulp van de CQ-index.

Binnen één week na uw laatste behandeling krijgt u automatisch een e-mail van FPM met een uitnodiging om de online-enquête in te vullen. In deze enquête komen vragen aan bod over uw tevredenheid over de accommodatie, de praktijkvoering, informatievoorziening, de houding (vriendelijkheid van de therapeut) en uw huidige medische conditie. Invullen duurt circa 10 minuten en wordt anoniem verwerkt. Uw deelname wordt door mij gestimuleerd én erg gewaardeerd! (zie tevens eisen zorgverzekeraars). Mijn actuele CQ-index en netpromoter-score (zoz) staan op mijn website vermeld.



Tarieven en vergoeding

Behandelingen die voor vergoeding in aanmerking komen zal ik rechtstreeks bij de zorgverzekeraar declareren. Indien declareren bij uw verzekeraar niet mogelijk is dan ontvangt u zelf een nota.

Bent u basis verzekerd? Dan verzoek ik u bij behandeling direct en gepast te betalen (geen pin); Contracten sluit ik met vrijwel alle zorgverzekeraars. Als patiënt bent u zelf verantwoordelijk voor het nakijken van uw polisvoorwaarden voor vergoeding van uw behandeling(en).

Ik draag niet de verantwoordelijkheid voor de vergoeding door uw zorgverzekering.

Indien uw zorgverzekeraar (gedeeltelijk) niet vergoedt, hanteer ik de volgende tarieven:

Code	Handeling	Tarief
1000	Fysiotherapie	€ 44,00
1200	Manuele therapie	€ 54,00
1864	Intake, onderzoek na screening	€ 55,00
1870	Intake, onderzoek na verwijzing	€ 55,00
1400	Eenm. fysio onderzoek na verw	€ 70,00

Kwaliteitsborging

De titel "fysiotherapeut" is wettelijk beschermd en voor het zelfstandig behandelen van patiënten is inschrijving in het wettelijke BIG-register (Beroepen in de individuele Gezondheidszorg) vereist.

- Ik ben opgenomen in en draag jaarlijks contributie af aan het Centraal Kwaliteits Register van het KNGF (fysiotherapie) en NVMT (Manuele therapie).
- Ik voldoe aan alle gestelde voorwaarden van bij- en nascholing, tuchtrecht en klachtenregeling
- Ingeschreven in het BIG-register;
- Ingeschreven bij de Kamer van Koophandel;

Eisen zorgverzekeraars:

Zorgverzekeraars willen betaalbare, toegankelijke en kwalitatief goede zorg voor hun klanten. Daartoe sluiten zij zorgovereenkomsten af met zorgaanbieders (zoals ik) waarin zij diverse eisen stellen, zoals:

- Dat elke fysiotherapeut staat ingeschreven bij het BIG en Centraal Kwaliteitsregister en zich houdt aan de behandelrichtlijnen;
- Eisen aan de accommodatie van mijn praktijk;
- Eisen aan de administratie en behandeldossier. Jaarlijks wordt gecontroleerd of het behandeldossier conform de normen en compleet wordt bijgehouden;
- Eisen aan de behandelduur. Het aantal behandelingen per doelgroep (man, vrouw, jong, oud, chronisch/niet chronisch) wordt bijgehouden en elk kwartaal gecommuniceerd. Het is belangrijk dat de patiënt binnen zo min mogelijk behandelingen weer vrij is van diens klachten.
- Deelname aan de fysioprestatie monitor/ klanttevredenheidsonderzoek (zie ommezijde van deze folder).

Privacy

De Wet Bescherming Persoonsgegevens is van toepassing op de registratie van uw medische en administratieve gegevens. Deze wet bevat regels met betrekking tot het doel van de registratie, de aard van de gegevens, het beheer, de personen die toegang hebben en het inzage-recht van de patiënt.

- Als patiënt heeft u recht op inzage in uw patiëntendossier. Mocht u hiervan gebruik willen maken, dan geeft u dat aan mij aan.
- Gegevens van cliënten worden niet aan derden verstrekt. Ook niet aan naaste familieleden en niet na overlijden. Gegevens worden pas vrijgegeven nadat de cliënt hiervoor schriftelijk toestemming heeft gegeven.

CV Gertine:

Opleidingen en werk:

- CIOS te Goes (oa. Atletiek algemeen, loop- en conditietrainer, sportmassage, ski-lerares indoor en outdoor, fitness-instructeur);
- Fysiotherapie te Leiden;
- Start eigen praktijk 1997 te Hoorn;
- Zwangerschapsgym en Fysiofit te Alkmaar;
- Ski-gym Skivereniging Zaanstreek Waterland
- Manuele therapie SOMT te Amersfoort;
- Start eigen praktijk 2005 te Zaandam;
- Diverse bij- en nascholingen;

Sportief:

- Nationaal niveau jeugd-wedstrijdzwemmen;
- Skiën;
- Hardlopen (diverse wedstrijden, waaronder drie marathons)

Toelichting Net Promoter Score (zie blad 1)

