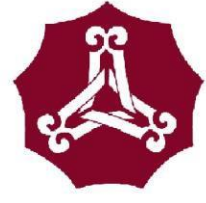


Gezond Lunetten

sgu
stichting
gezondheidscentra
utrecht

**het
gezondheidscentrum
zand**



FitLunetten

Algemene voorwaarden en Privacy Beleid

Fysiotherapie Wijkgezondheidscentrum Lunetten & het Zand (versie 01-01-2021)

Uw eerste afspraak

U kunt zonder verwijzing terecht bij de Fysiotherapeut. Bij de intake zal de Fysiotherapeut beoordelen of u voor uw klacht op het juiste adres bent. Dit heet een screening. Sommige verzekeraars rekenen voor deze screening een extra zitting. Als u verwezen bent door uw huisarts of specialist, dient u zelf de schriftelijke verwijzingsbrief mee te nemen. Hierop moet de naam, het specialisme van de arts en de medische verwijzingsdiagnose vermeld staan.

Specialisaties

De praktijk biedt verschillende gespecialiseerde behandelingen:

Manuele therapie (geregistreerd)
Bekkenfysiotherapie (geregistreerd)
Kinder(bekken)fysiotherapie i.o.
Geriatrische fysiotherapie i.o.

Daarnaast hebben wij de volgende aandachtsgebieden:

COPD training & Longfysiotherapie
Dry Needling
Medical taping
Spanningsklachten
ZwangerFit®
Medische Fitness
Bewegprogramma's (Overgewicht, Diabetes en Artrose)
Leefstijlinterventie SLIMMER
Claudicatio
Valconsulten
Hardloopenalyse
(Sport)revalidatie

Contactgegevens

Wijkgezondheidscentrum Lunetten
Oeral 1
3524 DS Utrecht
Telefoon: 030 2888573
www.fysiotherapielunetten.nl

Wijkgezondheidscentrum het Zand
Vogelvlinderweg 56
3544NJ Utrecht
Telefoon: 030 2808010
www.fysiotherapiehetzand.nl

Email: fysiotherapie@gezondsgu.nl

Adres Fitlunetten:

Hondsrug 19
3502 MA Utrecht
www.fitlunetten.nl

Op werkdagen zijn wij bereikbaar op nummer: 030 - 2888573. Bent u nieuw in onze praktijk of wilt u een nieuwe afspraak maken belt u dan tussen 8.00 - 12.00 uur. Voor overige (dringende) vragen wordt u na 12:00 uur tijdens openingstijden doorverbonden met onze directe collega's van Fitlunetten. U kunt ten alle tijden gebruik maken van onze voicemail of ons bereiken per mail, ook voor afzeggingen. Spreek uw naam, telefoonnummer en uw vraag in, dan bellen wij u zo spoedig mogelijk terug.

Openingstijden

De fysiotherapeuten werken op wisselende werktijden. Kijk voor actuele tijden op de websites:

www.fysiotherapiehetzand.nl
www.fysiotherapielunetten.nl

Vergoeding en tarieven

Fysiotherapie wordt in sommige gevallen uit de basisverzekering vergoed. Dit geldt met name voor chronische aandoeningen. Hiervan is door de overheid een lijst opgesteld. Uw fysiotherapeut kan vertellen of uw aandoening hieronder valt. Of kijk op www.defysiotherapeut.com. Bij vergoeding uit de basisverzekering dient u rekening te houden met uw wettelijke eigen risico.

Kinderfysiotherapie (tot 18 jaar) wordt 9 keer vergoed en zo nodig nog 9 behandelingen.

Alle overige Fysiotherapiebehandelingen worden vergoed uit uw aanvullende verzekering. U dient zelf na te gaan of u aanvullend verzekerd bent voor Fysiotherapie en voor hoeveel behandelingen.

Voor niet vergoede behandelingen hebben wij een prijslijst, deze hangt in de wachtruimte en staat vermeld op onze website.

Bij het niet betalen van openstaande rekeningen hebben wij de vordering uit handen gegeven aan incassobureau Medicas. BV. De voorwaarden hangen in de wachtruimte en staan op onze website.

Afzegging en niet nagekomen afspraken.

Niet nagekomen afspraken, of afspraken die korter dan 24 uur van te voren zijn afgezegd, worden niet vergoed door de verzekeraar en bij u persoonlijk in rekening gebracht. Ongeacht de reden van afzegging.

Hygiëne

Wij stellen het op prijs, als u eerst thuis zou willen douchen, voordat u bij de fysiotherapeut een behandeling ondergaat. Wij zorgen voor lakens op de behandelbanken, maar vragen u telkens voor een behandeling een groot badlaken en een klein handdoek mee te nemen.

Fysiotherapeuten in opleiding

De praktijk voor fysiotherapie is een stageplaats voor fysiotherapeuten in opleiding. In sommige gevallen zal er bij uw behandeling een stagiaire aanwezig zijn. Ook kan het voorkomen dat u door een stagiaire behandeld wordt. Dit gebeurt altijd in samenwerking en in overleg met de fysiotherapeut, zodat de kwaliteit van uw behandeling gewaarborgd blijft. Wanneer u dit niet op prijs stelt dient u dit van tevoren aan te geven.

Uw eigendommen

Wij zijn niet aansprakelijk voor verlies van uw eigendommen tijdens of rondom de behandeling.

Kwaliteit

Binnen de praktijk voor fysiotherapie staat kwaliteit hoog in het vaandel. Zo zijn de fysiotherapeuten aangesloten bij Stichting Keurmerk Fysiotherapie (SKF). Door het SKF wordt een aantal kwaliteitseisen aan de beroepsgroep opgelegd. Hierbij hoort onder andere het volgen van nascholing. Alle fysiotherapeuten die werkzaam zijn in de praktijk zijn ingeschreven in het kwaliteitsregister en indien van toepassing in specialistenregisters. Onze praktijk is HCA Plus gecertificeerd. Wij voldoen daarmee aan de hoogste kwaliteitsstandaarden binnen de Fysiotherapie.

Landelijke Database Kwaliteit

Om mee te helpen aan constante verbetering van de fysiotherapeutische zorg zijn wij aangesloten bij de Landelijke Database Kwaliteit (LDK). Door het geanonimiseerd versturen van enkele behandelgegevens dragen wij bij aan onderzoek naar de verbetering van fysiotherapeutische zorg. Wij vragen u vooraf of u hiervoor toestemming verleent. Meer informatie hierover is te lezen in de aparte folder over de Landelijke Database

Kwaliteit. Deze vindt u op onze website, in onze wachtruimte, bij onze assistentes of via uw fysiotherapeut.

Tevredenheidsonderzoek

Na afloop van uw behandelperiode kan het zijn dat u via uw mailadres benaderd wordt door het bedrijf MediQuest voor een tevredenheidsonderzoek. Dit bedrijf werkt in opdracht van ons. Wij vragen u vooraf of u hiervoor toestemming verleent.

Rechten en plichten

Wanneer een patiënt de hulp van een zorgverlener inroept, ontstaat er een behandelingsovereenkomst tussen hen. Hierbij is de wet op de geneeskundige behandelingsovereenkomst (WGBO) van kracht. In de WGBO zijn een aantal rechten en plichten vastgelegd. Zo heeft u recht op het krijgen van informatie in begrijpelijke taal. Ook heeft u recht uw medische dossier, dat door de zorgverlener moet worden bijgehouden, in te zien. De zorgverlener dient de privacy van de patiënt te beschermen en te bewaren. Alles moet vertrouwelijk worden behandeld. Voor ieder onderzoek en voor iedere behandeling is toestemming nodig van de patiënt. De patiënt beslist uiteindelijk of er wel of niet behandeld wordt, niet de zorgverlener.

Naast deze rechten heeft u ook een aantal plichten. Zo moet de patiënt de zorgverlener goed, eerlijk en volledig op de hoogte stellen van zijn problematiek. Tevens een belangrijke plicht van de patiënt is de zorgverlener te betalen. De zorgverlener heeft het recht om niet in te gaan op een onredelijk verlangen van de patiënt en kan weigeren een behandeling uit te voeren.

In ons Privacy Beleid wat u hieronder vindt, geven wij u meer informatie over hoe wij met uw gegevens omgaan.

Klachten

De SGU heeft een eigen klachtenregeling. Mocht u een klacht hebben, dan kunt u deze klachten het beste eerst met de betreffende persoon bespreken. Mocht dit niet leiden tot het gewenste resultaat, dan kunt u om een 'formulier klachtenregeling' vragen aan een van de assistentes. Zie www.hetzandgezond.nl www.gezondlunetten.nl

Privacy Beleid

De afdeling Fysiotherapie van Stichting Gezondheidscentra Utrecht (SGU) verwerkt gegevens om goede fysiotherapeutische zorg te kunnen leveren aan cliënten. Daarbij verwerken wij privacygevoelige informatie, ook wel persoonsgegevens genoemd. In sommige gevallen werken wij daarbij samen met andere organisaties of bedrijven.

Wij vinden het van groot belang dat er zorgvuldig wordt omgegaan met persoonsgegevens. In dit Privacy Beleid willen we heldere en transparante informatie geven over hoe wij omgaan met persoonsgegevens. De afdeling Fysiotherapie van de SGU houdt zich in alle gevallen aan de toepasselijke wet- en regelgeving waaronder de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Dit brengt met zich mee dat wij:

- **duidelijk vermelden** voor **welke doeleinden** wij persoonsgegevens verwerken.
- **het verzamelen van persoonsgegevens beperken** tot alleen de persoonsgegevens die nodig zijn voor de doeleinden waarvoor ze worden verwerkt;
- eerst **om uitdrukkelijke toestemming vragen** om persoonsgegevens te verwerken in gevallen waarin toestemming is vereist;
- **gegevens niet doorgeven aan derde partijen**, tenzij dat nodig is om de gevraagde dienst te kunnen leveren of wanneer wij daar wettelijk toe verplicht zijn;
- **wanneer wij gegevens delen, afspraken maken met derde partijen om er o.a. voor te zorgen dat deze niet voor andere doeleinden worden gebruikt;**
- **passende beveiligingsmaatregelen nemen** om persoonsgegevens te beschermen en dat ook eisen van partijen die in opdracht van ons persoonsgegevens verwerken;
- rechten van cliënten te respecteren om persoonsgegevens op aanvraag **ter inzage aan te bieden, te corrigeren of te verwijderen** in zoverre dat wettelijk is toegestaan.

Als organisatie zijn wij verantwoordelijk voor de verwerking van uw persoonsgegevens. Indien u na het doornemen van ons Privacy Beleid, of in algemenere zin, vragen heeft hierover of contact met ons wenst op te nemen kan dit via de contactgegevens onder aan dit document.

Gebruik van persoonsgegevens

Doeleinden & Grondslag

Om goede fysiotherapeutische zorg te kunnen verlenen, verzamelen wij persoonsgegevens. Dit is noodzakelijk voor onder andere het kunnen opnemen van contact met de cliënt, het kunnen leveren van de juiste paramedische behandeling en om facturatie te verzorgen.

Ook ten behoeve van personeels- en salarisadministratie worden persoonsgegevens vastgelegd.

Wanneer een patiënt de hulp van een zorgverlener inroept, ontstaat er een behandelingsovereenkomst tussen hen. Dit is de grondslag voor het verzamelen van persoonsgegevens.

Voor de bovenstaande doelstellingen kan de afdeling Fysiotherapie van de SGU de volgende persoonsgegevens van u vragen:

Persoonsgegevens

- NAW-gegevens
- geboortedatum
- BSN
- Nummer identificatiebewijs
- Relatienummer zorgverzekeraar
- telefoonnummer
- e-mailadres
- geslacht
- Burgerlijke staat
- gegevens over medicijnen en hulpmiddelen
- medische gegevens
- Bankrekeningnummer
- Naam en contactgegevens van uw huisarts
- informatie, die een cliënt invult, bijvoorbeeld in het contactformulier

Uitsluitend die gegevens die nodig zijn voor uitvoering van de fysiotherapeutische zorgverlening worden gevraagd en vastgelegd. Onze medewerkers raadplegen gegevens alleen als dat noodzakelijk is voor het uitvoeren van hun taken.

Cliënten worden hiervan op de hoogte gebracht via het privacy beleid op de website van de afdeling fysiotherapie.

Uw persoonsgegevens worden door de organisatie opgeslagen ten behoeve van bovengenoemde verwerking(en) voor de periode:

- Gedurende looptijd van de behandelovereenkomst en daarna vijftien jaar

Voor een totaal overzicht van alle persoonsgegevens die worden verwerkt, heeft de afdeling Fysiotherapie een verwerkingsregister conform de eisen van de AVG opgesteld.

Toestemming

Persoonsgegevens worden uitsluitend na toestemming van de cliënt verwerkt en/of gedeeld met andere zorgverleners.

Wij verwerken enkel en alleen persoonsgegevens van minderjarigen (personen jonger dan 16 jaar) indien daarvoor toestemming is gegeven door de ouder, verzorger of wettelijke vertegenwoordiger.

Cliënten kunnen hun toestemming op elk moment weer intrekken. Hierbij dient aangemerkt te worden dat passende zorg enkel geleverd kan worden als alle relevante gegevens beschikbaar zijn.

Verstrekking aan derden

De gegevens die u aan ons geeft kunnen wij aan derde partijen verstrekken indien dit noodzakelijk is voor uitvoering van de hierboven beschreven doeleinden.

Zo maken wij gebruik van een derde partij voor:

- Het verzorgen van de (financiële) administratie;
- Het verzorgen van de medische administratie;
- Het meten en borgen van kwaliteit

Wij geven nooit persoonsgegevens door aan andere partijen waarmee we geen verwerkersovereenkomst hebben afgesloten. Met deze partijen (verwerkers) maken wij hierin uiteraard de nodige afspraken om de beveiliging van uw persoonsgegevens te waarborgen. Verder zullen wij de door uw verstrekte gegevens niet aan andere partijen verstrekken, tenzij dit wettelijk verplicht en toegestaan is. Tevens kunnen wij persoonsgegevens delen met derden indien u ons hier toestemming voor geeft.

Beveiligen en bewaren

Wij nemen passende beveiligingsmaatregelen om misbruik van en ongeautoriseerde toegang tot persoonsgegevens te beperken. Zo zorgen wij dat alleen de noodzakelijke personen toegang hebben tot de gegevens en dat deze personen gehouden zijn aan geheimhouding van de informatie, dat de toegang tot de gegevens afgeschermd is met gebruikersnaam en wachtwoordbeleid en dat onze veiligheidsmaatregelen regelmatig gecontroleerd worden. Al onze medewerkers zijn geïnformeerd over het belang van de bescherming van persoonsgegevens.

Zorgaanbieders zijn verplicht om medische dossiers 15 jaar te bewaren. Als de wettelijke bewaartermijn is verlopen, worden de gegevens vernietigd.

Indien er (mogelijk) sprake is van een datalek wordt de procedure zoals beschreven in 'protocol Datalek SGU' in gang gezet om te beoordelen of melding bij de Autoriteit Persoonsgegevens en/of aan betrokkene(n) noodzakelijk is. In alle gevallen wordt de afweging om wel of niet te melden, geregistreerd. Ook wordt beoordeeld welke maatregelen genomen moeten worden om eventuele herhaling te voorkomen.

Wij verstrekken geen persoonsgegevens aan partijen welke gevestigd zijn buiten de EU.

Rechten van cliënten

U heeft recht op inzage, rectificatie of verwijdering van de persoonsgegevens (in zoverre wettelijk toegestaan) welke wij van u ontvangen hebben. Tevens kunt u bezwaar maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens (of een deel hiervan) door ons of door één van onze verwerkers. Ook heeft u het recht om de door u verstrekte gegevens door ons te laten overdragen aan uzelf of in opdracht van u direct aan een andere partij. Wij kunnen u vragen om u te legitimeren voordat wij gehoor kunnen geven aan voornoemde verzoeken. Na ontvangst van een verzoek wordt dit zo spoedig mogelijk, maar in ieder geval binnen vier weken afgehandeld.

Mogen wij uw persoonsgegevens verwerken op basis van een door u gegeven toestemming hiertoe, dan heeft u altijd het recht deze toestemming in te trekken.

Klacht

Mocht u een klacht hebben over de verwerking van uw persoonsgegevens dan vragen wij u hierover direct contact met ons op te nemen via de betreffende zorgverlener of de SGU klachtenregeling. Komen wij er samen met u niet uit dan heeft u altijd het recht een klacht in te dienen bij de Autoriteit Persoonsgegevens, dit is de toezichthoudende autoriteit op het gebied van privacybescherming.

Contactgegevens

Wijkgezondheidscentrum Lunetten
Oeral 1
3524 DS Utrecht
Telefoon: 030 2888573
www.fysiotherapielunetten.nl
Email: fysiotherapie@gezondsgu.nl

Wijkgezondheidscentrum het Zand
Vogelvlinderweg 56
3544NJ Utrecht
Telefoon: 030 2808010
www.fysiotherapiehetzand.nl
Email: fysiotherapie@gezondsgu.nl