



**FOCUS ON HEALTH**

# Algemene voorwaarden

In dit document kunt u de algemene voorwaarden van Focus on Health lezen. Deze algemene voorwaarden zijn te vinden via [www.focusonhealth.nl/algemenevoorwaarden](http://www.focusonhealth.nl/algemenevoorwaarden) en is per mail op te vragen via [roelof@focusonhealth.nl](mailto:roelof@focusonhealth.nl). Wij gaan er van uit dat u zich conformeert aan deze voorwaarden.

## Inhoudsopgave

Artikel 1 - Toepasselijkheid .....	3
Artikel 2 - Totstandkoming (behandel)overeenkomst.....	3
Artikel 3 - Privacy .....	3
Artikel 4. Verplichtingen behandelaar .....	4
Artikel 5 - Archivering.....	4
Artikel 6. Verplichtingen patiënt.....	4
Artikel 7 - Intellectuele eigendomsrechten.....	5
Artikel 8 - Kwaliteit .....	5
Artikel 9 - Geheimhouding.....	5
Artikel 10 - Aansprakelijkheid .....	5
Artikel 11 - De behandeling .....	6
Artikel 12 - Betalingsvoorwaarden.....	7
Artikel 14. Toepasselijk recht en forumkeuze .....	8

## Artikel 1 - Toepasselijkheid

- Deze algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle (behandel)overeenkomsten tussen Focus on Health en patiënt/cliënten, voor zover door partijen daarvan niet schriftelijk en uitdrukkelijk wordt afgeweken.
- Deze algemene voorwaarden zijn ook van toepassing op eventuele aanvullende overeenkomsten, behandelovereenkomsten en dienstverlening aan de patiënt/cliënt.
- De gedrags-en beroepsregels van het Koninklijk Genootschap Fysiotherapie (KNGF) maken deel uit van de overeenkomst. De patiënt/cliënt is ervan op de hoogte dat de behandelaar/trainer/therapeut de door het KNGF opgelegde gedragsregels bij de uitoefening van zijn praktijk dient te respecteren. De patiënt/cliënt aanvaardt de gevolgen die hieruit kunnen voortvloeien.
- Focus on Health is gerechtigd, indien daartoe naar haar oordeel de noodzaak bestaat, de onderhavige algemene voorwaarden te wijzigen en/of aan te vullen.

## Artikel 2 - Totstandkoming (behandel)overeenkomst

- De therapeut zal met een patiënt/cliënt, die de wens te kennen heeft gegeven hulp en/of advies te willen ontvangen op het gebied van gezondheidszorg, een daarop gerichte behandelovereenkomst aangaan.
- De behandelovereenkomst wordt aangegaan doordat de patiënt/cliënt toestemt om over te gaan naar de intake en/of onderzoek en het opstellen van het behandelprogramma.
- Kan de behandelaar deze in lid 1 bedoelde behandelovereenkomst niet aangaan, dan zal hij de patiënt/cliënt de reden uiteenzetten en de patiënt/cliënt adviseren bij het vinden van andere passende zorg.

## Artikel 3 - Privacy

Focus on Health voldoet aan de wettelijke verplichtingen met betrekking tot geheimhoudingsplicht en persoonsregistratie richtlijnen. Tevens is uw privacy gewaarborgd met betrekking tot de wettelijke verplichtingen Bescherming Persoonsgegevens. Uw therapeut/trainer houdt (indien nodig) een registratie bij van uw medische en persoonlijke gegevens. Op deze registratie is de wet op de Persoonsgegevens (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 inzage-recht van de patiënt. Al deze zaken zijn in ons privacy reglement vastgelegd en kunt u vinden op onze website of is opvraagbaar via [roelof@focusonhealth.nl](mailto:roelof@focusonhealth.nl)

## Artikel 4. Verplichtingen behandelaar

1. De behandelaar handelt voor de uitvoering van deze overeenkomst conform afdeling 7.7.5 BW (de overeenkomst inzake geneeskundige behandeling) en de voor zijn/haar beroepsgroep geldende voorschriften, modelregelingen en/of protocollen;
2. De behandelaar is verplicht patiënt te informeren over het voorgenomen onderzoek en/of de voorgestelde behandeling en over de ontwikkelingen omtrent het onderzoek, de behandeling en de gezondheidstoestand van de patiënt, tenzij patiënt heeft aangegeven geen inlichtingen te willen ontvangen;
3. De behandelaar houdt een dossier bij met betrekking tot de behandeling van patiënt;
4. De behandelaar is verplicht geheimhouding te betrachten ten aanzien van de behandeling van de patiënt, tenzij de patiënt toestemming heeft gegeven voor de verstrekking van informatie, geheimhouding in strijd is met een wettelijke plicht of geheimhouding in redelijkheid niet van de behandelaar kan worden gevergd;
5. De behandelaar neemt bij zijn/haar werkzaamheden de eisen in acht die volgens de algemeen aanvaarde standaard aan een behandelaar op grond van zijn beroep en rekening houdend met zijn individuele deskundigheid redelijkerwijs mogen worden gesteld. De door de beroepsorganisatie opgestelde gedragsregels, richtlijnen en algemene kwaliteitscriteria gelden daarbij als uitgangspunt.

## Artikel 5 - Archivering

- Het gevormde behandeldossier tijdens de uitvoering van de behandeling en/of de dienstverlening zal gedurende tenminste 15 jaar na beëindiging van haar behandeling en/of dienstverlening en sluiting van het dossier bewaard worden.
- De financiële gegevens worden tenminste gedurende 7 jaar bewaard.
- Met het verstrijken van de in het eerste lid genoemde termijn, is Focus on Health gerechtigd om het dossier te vernietigen.
- Op verzoek van de patiënt kan binnen de in het eerste lid genoemde termijn het dossier tegen vergoeding van de werkelijk te maken kosten worden gelicht uit het archief.
- U heeft als patiënt/cliënt recht op inzage en afschrift van de gegevens binnen redelijke termijn, tenzij het belang van derden hierdoor onevenredig wordt geschaad (art. 19 recht op inzage en afschrift).

## Artikel 6. Verplichtingen patiënt

- Patiënt is verplicht naar beste weten inlichtingen te verschaffen en medewerking te verlenen ten behoeve van de behandeling;
- Indien patiënt niet bereid is bepaalde adviezen van de behandelaar te volgen, zal hij dit met hem bespreken, althans hem dit mededelen;

## Artikel 7 - Intellectuele eigendomsrechten

Het is de patiënt/cliënt zonder voorafgaande schriftelijke toestemming niet toegestaan door of namens Focus on Health geproduceerde adviezen, contracten en of andere voortbrengselen van de geest al dan niet met inschakeling van derden te verveelvoudigen, te openbaren en/of te exploiteren.

## Artikel 8 - Kwaliteit

De praktijk voldoet aan de wettelijke verplichtingen met betrekking tot kwaliteit. Alle behandelaars binnen onze praktijk zijn geregistreerd in het BIG-register en zijn aangesloten bij het Keurmerk Fysiotherapie.

## Artikel 9 - Geheimhouding

De therapeut heeft het plicht tot zwijgen t.a.v. elk geheim waarvan hij/zij weet, of redelijkerwijs, moet vermoeden, dat hij/zij uit hoofde van zijn taak of beroep verplicht is te bewaren (art. 16 zwijgplicht).

## Artikel 10 - Aansprakelijkheid

- Focus on Health is niet aansprakelijk voor schade, verlies of diefstal van uw eigendommen tijdens een behandeling.
- Focus on Health is niet aansprakelijk voor schade, van welke aard ook, ontstaan doordat is uitgegaan van de door patiënt verstrekte onjuiste en/of onvolledige gegevens, tenzij deze onjuistheid of onvolledigheid voor de praktijk kenbaar hoorde te zijn.
- Focus on Health is niet aansprakelijk voor uit een opschorting van behandelingen en/of dienstverlening voor de patiënt voortvloeiende schade, indien de opschorting het gevolg is van het verzuim van patiënt/cliënt om tot tijdige betaling van de declaraties van de praktijk over te gaan.
- Derden kunnen aan de inhoud van de verrichte behandelingen en/of dienstverlening geen rechten ontlenen. De patiënt/cliënt vrijwaart Focus on Health tegen vorderingen van derden die stellen schade te hebben geleden door of verband houdende met door Focus on Health ten behoeve van de patiënt verrichte behandelingen en/of dienstverlening.
- Focus on Health is niet aansprakelijk voor eventuele tekortkomingen van met betrekking tot de overeenkomst door derden verrichte behandelingen en/of dienstverlening.
- Overigens is iedere aansprakelijkheid van Focus on Health voor schade die voortvloeit uit, of verband houdt met een toerekenbare tekortkoming of onrechtmatige daad, of die is gebaseerd op enige andere rechtsgrond, beperkt tot het door de beroeps-aansprakelijkheidsverzekeraar van Focus on Health te dier zake uitgekeerde of uit te keren bedrag, vermeerderd met haar eigen risico onder die verzekering, tenzij er sprake is van opzet of grove schuld.
- Beperkingen van aansprakelijkheid ten gunste van Focus on Health strekken ook ten gunste van werknemers en waarnemers van Focus on Health.

- Alle aanspraken van patiënt vervallen twaalf maanden na het moment, waarop de betrokkene bekend werd of redelijkerwijs bekend kon zijn met het bestaan van deze vorderingsrechten of andere rechten of bevoegdheden.
- Derden kunnen aan de inhoud van de verrichte behandelingen en/of dienstverlening geen rechten ontlenen. De patiënt vrijwaart Focus on Health tegen vorderingen van derden die stellen schade te hebben geleden door of verband houdende met door Focus on Health ten behoeve van de patiënt verrichte behandelingen en/of dienstverlening.

## Artikel 11 - De behandeling

- Onze praktijk is toegankelijk met en zonder verwijzing van een (huis)arts of medisch specialist.
- De behandelaar handelt voor de uitvoering van deze overeenkomst conform afdeling 7.7.5 BW (de overeenkomst inzake geneeskundige behandeling) en de voor zijn/haar beroepsgroep geldende voorschriften, modelregelingen en/of protocollen.
- Neem bij uw aanmelding voor fysiotherapie of uw eerste afspraak altijd uw geldig ID-bewijs mee en toon deze aan therapeut.
- Lees uw verzekeringspolis na betreffende het aantal behandelingen dat vergoed wordt door uw zorgverzekeraar.
- Om het optimale effect uit de behandeling te kunnen halen, is het noodzakelijk dat de patiënt medewerking verleent en de behandelaar voorziet van alle informatie aangaande de (medische) achtergrond van de klachten.
- Tijdens de behandeling is er ruimte voor al uw vragen, opmerkingen en veranderingen over uw klachten. Informeer ons over uw ongemakken die u thuis, op het werk of tijdens sporten ondervindt. Deze informatie geeft ons inzicht in uw aandoening/problemen. Zo kunnen wij u beter van dienst zijn.
- Tracht de adviezen, ter ondersteuning van de gestelde behandeldoelen serieus te nemen en op te volgen.
- Indien de patiënt dat wenst, kan beëindiging van de behandeling te allen tijde geschieden. De behandelaar zal dan als het mogelijk is, advies geven en/of verwijzen naar een (huis)arts of andere hulpverlener.
- Onze praktijk behandelt volgens de gedragsregels en richtlijnen van onze beroepsorganisatie, te noemen het KNGF.
- Afspraken die niet kunnen worden nagekomen door de patiënt dienen uiterlijk 24 uur voor aanvang van de behandeling door hem/haar te worden afgezegd. Bij geen gehoor of buiten openingstijden kunt u een mail sturen. Bij het niet afzeggen binnen de gestelde termijn, behoudt Focus on Health zich het recht om 100% van het bijbehorende tarief van de niet nagekomen afspraak bij de patiënt in rekening te brengen, wanneer in de voor de patiënt gereserveerde tijd geen andere cliënt wordt behandeld.
- De door of vanwege Focus on Health afgezegde afspraken worden verzet naar een nader tussen partijen te bepalen datum en tijdstip. De patiënt kan in dit geval geen aanspraak maken op enigerlei vorm van vergoeding, korting of geleidelijke compensatie.
- Let op: Wanneer u voor het eerst komt, wanneer de laatste behandeling langer dan drie maanden geleden is of wanneer u met een nieuwe klacht

komt, zijn wij verplicht om voorafgaand aan de behandeling een screening en intake/onderzoek na screening uit te voeren (bij afwezigheid van verwijfsbrief) en te declareren bij uw zorgverzekeraar. Indien u een verwijzing van uw arts heeft dan wordt er vooraf aan de behandeling een intake/onderzoek na verwijzing uitgevoerd en gedeclareerd naast de behandeling.

- Aan het einde van het behandeltraject zal deze worden afgesloten door een eindrapportage naar de verwijzer, deze zal per mail (via een beveiligde internetverbinding) verzonden worden.

## Artikel 12 - Betalingsvoorwaarden

- De patiënt dient aan te geven waar hij/zij verzekerd is, bij welke verzekeraar en welk BSN-nummer hij/zij heeft. De declaratie gaat, indien de patiënt aanvullend verzekerd is voor fysiotherapie rechtstreeks naar de zorgverzekeraar waar wij een contract mee hebben. Indien de patiënt geen of niet voldoende aanvullende verzekering heeft en dus meer behandelingen heeft gehad dan door de verzekeraar wordt vergoed, krijgt de patiënt alsnog een factuur van de gemaakte kosten toegestuurd. Bij voorkeur doen wij dit per e-mail.
- De patiënt is onder alle omstandigheden verantwoordelijk voor de volledige betaling van de aan de patiënt of namens de patiënt verleende diensten;
- De declaratie voor verzekerde zorg wordt rechtstreeks naar de zorgverzekeraar gestuurd. Mocht de zorgverzekeraar, om welke reden dan ook, niet overgaan tot (volledige) betaling, dan is de patiënt aan wie de zorg is verleend c.q. de patiënt in wiens opdracht de zorg is verleend gehouden de factuur zelf te betalen;
- Indien de patiënt geen basis- of aanvullende verzekering heeft dan ontvangt deze van ons een factuur, de tarieven die worden gehanteerd staan beschreven op onze tarievenlijst. Deze kunt u vinden op onze website.
- Afspraken dienen 24 uur van tevoren geannuleerd te worden. Afspraken welke niet of te laat geannuleerd worden, zullen in rekening worden gebracht;
- Betaling voor de verleende diensten geschiedt binnen eenentwintig dagen na factuurdatum. Na het verstrijken van deze termijn treedt verzuim in en staat het Focus on Health vrij om zonder nadere ingebrekestelling incassomaatregelen te nemen. Naast de declaratie zal ook wettelijke rente worden gevorderd. Alle met de incasso van gedeclareerde bedragen gemoeide kosten, waarvan ook de buitengerechtelijke kosten, komen ten laste van de patiënt.
- Focus on Health houdt zich het recht voor om zijn jaarlijks de tarieven te wijzigen.

## Artikel 13- Klachten- en geschillenregeling

In het kader van de Wet Kwaliteit, Klachten en Geschillen Zorg (WKKGZ) heeft onze beroepsorganisatie, Koninklijk Nederlands Genootschap Fysiotherapie (KNGF), een klachtenregeling ingesteld. Heeft u klachten over de behandeling of de manier waarop uw fysiotherapeut met u omgaat dan is het goed om dat kenbaar te maken. Voor uzelf, voor andere patiënten en voor de kwaliteit van de fysiotherapie. Om te beginnen is het de moeite waard een gesprek aan te gaan met uw behandelend fysiotherapeut. Als u zich daar zekerder bij voelt, kunt u een bekende uit uw familie- of vriendenkring vragen hierbij aanwezig te zijn. Wij streven ernaar dit gesprek zo spoedig mogelijk te laten plaatsvinden. Onze doelstelling is de klacht goed helder te krijgen en samen met u tot een oplossing te komen naar ieders tevredenheid. Mogelijk is hiervoor een vervolggelsgesprek noodzakelijk. Via het KNGF is het ook mogelijk een bemiddelingsgesprek aan te vragen. Levert een gesprek of een bemiddelingsgesprek niet het gewenste resultaat op, dan kunt u gebruik maken van een klachtenprocedure. Focus on Health neemt deel aan de klachtenregeling van het KNGF, die voldoet aan de WKKGZ. Er zijn drie instanties waar u met uw klacht terecht kunt:

- De Klachtencommissie van het KNGF.
- De Commissie van Toezicht van het KNGF.
- Het Regionaal Tuchtcollege van de overheid.

### Meer informatie

Mocht u meer willen weten over de mogelijkheden van een bemiddelingsgesprek? Of heeft u vragen over hoe en bij welke instantie een klacht het beste kan worden ingediend? Neem dan contact op met een van de onderstaande organisaties.

- Ledenadvies KNGF Postbus 248, 3800 AE Amersfoort, tel: 4672929 of [www.defysiotherapeut.com](http://www.defysiotherapeut.com)
- Landelijk Informatiepunt voor patiënten, Postbus 9101, 3506 GC Utrecht, tel 030-2661661

## Artikel 14. Toepasselijk recht en forumkeuze

1. Op alle overeenkomsten is uitsluitend Nederlands recht van toepassing;
2. Deze algemene voorwaarden zijn geldend vanaf 16 mei 2019 op de behandelingen en/of dienstverlening die Focus on Health uitvoert en/of levert.