

Algemene voorwaarden

Aanmelden

U kunt zich bij voorkeur telefonisch of per mail aanmelden, waarbij u aangeeft om welke klacht het gaat en of u doorverwezen bent door een huisarts, specialist of door een collega fysiotherapeut voor een gespecialiseerd onderzoek. Ook kunt u aangeven of u specifiek behandeld wilt worden door een van onze fysiotherapeuten.

Eerste afspraak

Wat neemt u mee naar uw eerste afspraak?

- uw identiteitsbewijs
- uw verzekeringspas
- indien van toepassing, de verwijfsbrief
- een handdoek

U neemt plaats in de wachtkamer en wordt door de therapeut opgehaald. Deze vraagt u enkele persoonsgegevens zodat een behandeldossier aangemaakt kan worden. Hierna wordt u gevraagd naar uw gezondheidsprobleem. Meestal wordt dit gesprek gevolgd door een onderzoek. Naar aanleiding van de resultaten uit dit onderzoek zal er samen met u een behandelplan opgesteld worden. Deze afspraak zal ongeveer 30 minuten duren.

Afmelden

Indien een afspraak om welke reden dan ook niet door kan gaan, dient dit 24 uur voor de afgesproken behandeling gemeld te worden. Wanneer dit niet gebeurt zijn wij genoodzaakt om de behandelprijs bij u in rekening te brengen. In overleg met uw behandelend therapeut kan bij ziekte of onvoorziene omstandigheden van deze regel worden afgeweken.

De praktijk

De praktijk beschikt over afgesloten behandelruimten waardoor uw privacy is gewaarborgd. De praktijk is niet verantwoordelijk voor uw eigendommen. Binnen de praktijk (wachtkamer, behandelruimten en oefenzaal) mag niet worden gerookt.

Waarneming

Om er voor te zorgen dat uw behandelproces niet wordt verstoord nemen collega's binnen de praktijk voor elkaar waar tijdens vakantie,- studie,- of ziekteverzuim. Wanneer door omstandigheden een therapeut voor langere tijd afwezig is, wordt mogelijk een externe therapeut gevraagd uw behandeling binnen onze praktijk over te nemen.

Hygiëne

Wij vragen u voor iedere behandeling een 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

Indien u niet tevreden bent of een klacht heeft over de behandeling van uw therapeut of een van de andere personeelsleden, dan kunt u dit melden aan uw therapeut of de praktijkhouder. Uw klacht zal worden behandeld conform de richtlijnen van het KNGF.

Privacyreglement

Zie Privacy reglement op fyziototaal.nl of in de wachtkamer.

Betalingsvoorwaarden

Deze betalingsvoorwaarden maken onderdeel uit van de behandelingsovereenkomsten tussen u als patiënt en de fysiotherapeut. Deze betalingsvoorwaarden worden door of bij het sluiten van de behandelingsovereenkomst aan de patiënt/cliënt of zijn wettelijke vertegenwoordiger ter hand gesteld.

Afspraken die door u niet kunnen worden nagekomen dienen uiterlijk 24 uur voor de behandeling afgezegd te worden. Bij het niet afzeggen of bij afzeggen binnen 24 uur voor de afspraak behoudt de fysiotherapeut zich het recht voor 75% van het tarief van de voorgenomen behandeling in rekening te brengen bij de patiënt wanneer in de gereserveerde tijd geen andere patiënten worden behandeld.

De declaraties van de fysiotherapeut voor honoraria, kosten, vergoedingen en leveringen dienen binnen dertig dagen na factuurdatum te worden voldaan. Blijft betaling binnen de genoemde termijn uit dan verkeert de patiënt/cliënt in verzuim met ingang van de eenendertigste dag na factuurdatum.

Zodra de patiënt/cliënt in verzuim verkeert, is de fysiotherapeut gerechtigd over de verschuldigde hoofdsom of over het restant daarvan de wettelijke rente in rekening te brengen. Telkens wordt na afloop van een jaar het bedrag waarover deze rente wordt berekend, vermeerderd met de over dat jaar verschuldigde rente.

Indien de patiënt/cliënt in verzuim verkeert, is de fysiotherapeut gerechtigd incassomaatregelen te treffen, dan wel derden daarmee te belasten. Alle met de incasso van gedeclareerde bedragen gemoeide kosten (met inbegrip van de buitengerechtelijke incassokosten) komen voor rekening van de patiënt/cliënt. De buitengerechtelijke incassokosten bedragen minimaal 15% van de hoofdsom of het restant daarvan, vermeerderd met de wettelijke rente, met een minimum van €23,-, alles exclusief omzetbelasting.

Privacy reglement

Fyzio Totaal, gevestigd aan Nijverheidsstraat 7 7641AB Wierden, is verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens zoals weergegeven in deze privacyverklaring.

Contactgegevens:
Nijverheidsstraat 7
7641AB Wierden
0546-570849
www.fyziototaal.nl

Functionaris Gegevensbescherming
Lars van der Werf is de Functionaris Gegevensbescherming van Fyzio Totaal. Hij is te bereiken via lars@fyziototaal.nl of via 0546-570849

Persoonsgegevens die wij verwerken

Fyzio Totaal verwerkt uw persoonsgegevens doordat u gebruik maakt van onze diensten en/of omdat u deze zelf aan ons verstrekt. Hieronder vindt u een overzicht van de persoonsgegevens die wij verwerken:

Aanmeldgegevens voor behandelen

- Authenticatienummers
- Personalial
 - Naam (voornaam, voorletters, tussenvoegsel en achternaam)
 - Geslacht
 - Geboortedatum
- Locatiegegevens
 - Woonadres (straat, huisnummer, postcode, plaats, land)
- Mobiel telefoonnummer
- E-mailadres
- Verzekeringsgegevens
- Verwijsgegevens
- De klacht
 - Tijdsduur aanwezigheid
 - Omschrijving klacht
 - Blessure locatie
- Eerdere behandeling bij Fyzio Totaal
- Voorkeur behandelaar
 - Man / vrouw Pagina
- Voorkeur planning
- Sportclub

Websites, apps en systeem

- Bezoekers
- Ip-adres
- Surf- en clickgedrag
- Cookies (zie hieronder) zoals Google Analytics
- Algemene bezoekgegevens, zoals de meeste bezochte pagina's.
- Gegevens contactformulier (naam, e-mailadres, mobiele telefoonnummer en inhoud bericht)

Verzameldoelen

Binnen Spot on Medics, website en/of het systeem van Fyzio Totaal worden gebruikstatistieken geanalyseerd. Het doel hiervan is de inrichting alsmede de beveiliging te optimaliseren voor de bezoekers en/of gebruikers. Aan de hand van deze gegevens kan de diensten zoveel mogelijk op de behoefte van de bezoekers en/of gebruikers afstemmen. Bezoekers en/of gebruikers worden niet individueel gevolgd bij het surf- en clickgedrag. De gegevens in het contactformulier worden gebruikt ter identificatie en om contact op te kunnen nemen met de invuller van het formulier.

Om u een goede service te kunnen bieden is het noodzakelijk dat Fyzio Totaal bovenstaande gegevens van u nodig heeft. De verstrekking van uw persoonsgegevens door u of uw zorgverzekeraar aan Fyzio Totaal is een wettelijke/contractuele/noodzakelijke voorwaarde om een overeenkomst met Fyzio Totaal te sluiten. Wanneer u de gegevens niet verstrekt is het helaas niet mogelijk een overeenkomst met Fyzio Totaal aan te gaan.

Communicatie

Via de website, onze, sociale media op de telefoon kunt u contact zoeken met onze medewerkers en kunt u vragen stellen. Om vragen te beantwoorden gebruiken we uw contactgegevens. We registreren hoe vragen in onze systemen. Om u goed van dienst te kunnen zijn, hebben onze medewerkers toegang tot centraal opgeslagen gegevens binnen onze systemen. Onze websites zijn beveiligd om misbruik en cybercrime te voorkomen. Fyzio Totaal medewerkers die uw persoonsgegevens op grond van hun rol of functie kunnen inzien, zijn op grond van hun arbeidsovereenkomst verplicht deze geheim te houden. Maak gebruik van sociale media om met ons te communiceren, dan kan Fyzio Totaal niet instaan voor de bescherming van de gegevens die u via (onbeveiligde) sociale media met ons deelt. Wij delen geen vertrouwelijke informatie met nu via onbeveiligde sociale media. Wees voorzichtig met apparaten die je gebruikt voor onlinediensten en mobiele apps en tref zelf de nodige beveiligingsmaatregelen.

Sociale media en andere gegevens die met ons deelt

Afhankelijk van de voorkeuren die u hebt ingesteld op sociale mediasites, kunnen bepaalde persoonsgegevens met Fyzio Totaal worden gedeeld als u gebruik maakt van sociale media. Wij ontvangen dan bijvoorbeeld mijn naam, geboortedatum. Voor meer informatie over welke gegevens wij ontvangen en het aanpassen van de door u ingestelde voorkeuren, raden wij aan onze website privacy beleid van de betreffende sociale media aanbieder te raadplegen.

Bijzondere en/of gevoelige persoonsgegevens die wij verwerken

Fyzio Totaal verwerkt de volgende bijzondere en/of gevoelige persoonsgegevens van u:

- Gezondheid
- Gegevens van personen jonger dan 16 jaar Onze website en/of dienst heeft niet de intentie gegevens te verzamelen over websitebezoekers die jonger zijn dan 16 jaar. Tenzij ze toestemming hebben van ouders of voogd. We kunnen echter niet controleren of een bezoeker ouder dan 16 is. Wij raden ouders dan ook aan betrokken te zijn bij de online activiteiten van hun kinderen, om zo te voorkomen dat er gegevens over kinderen verzameld worden zonder ouderlijke toestemming. Als u er van overtuigd bent dat wij zonder die toestemming persoonlijke gegevens hebben verzameld over een minderjarige, neem dan contact met ons op via info@fyziototaal.nl, dan verwijderen wij deze informatie.
- Burgerservicenummer (BSN)
- Cameratoezicht; Bij Fyzio Totaal maken wij gebruik van observatiecamera's om uw veiligheid te kunnen waarborgen. In de wachtkamer en oefenzaal is een camera aanwezig, deze beelden zijn alleen toegankelijk voor de fysiotherapeuten van Fyzio Totaal welke op dat moment werkzaam zijn en bij het netwerk zijn aangemeld. De beelden worden alleen "rechtstreeks" uitgezonden en worden niet opgeslagen. Er worden geen audiofragmenten uitgezonden of opgeslagen.

Met welk doel en op basis van welke grondslag wij persoonsgegevens verwerken

Fyzio Totaal verwerkt uw persoonsgegevens voor de volgende doelen:

- U te voorzien van paramedische zorg en de hierbij behorende dossiervoering.
- U te kunnen bellen of e-mailen indien dit nodig is om onze dienstverlening uit te kunnen voeren.

Geautomatiseerde besluitvorming

Fyzio Totaal neemt niet op basis van geautomatiseerde verwerkingen besluiten over zaken die (aanzienlijke) gevolgen kunnen hebben voor personen. Het gaat hier om besluiten die worden genomen door computerprogramma's of -systemen, zonder dat daar een mens (bijvoorbeeld een medewerker van Fyzio Totaal) tussen zit. Fyzio Totaal gebruikt geen computerprogramma's of -systemen.

Hoe lang we persoonsgegevens bewaren

Fyzio Totaal bewaart uw persoonsgegevens niet langer dan strikt nodig is om de doelen te realiseren waarvoor uw gegevens worden verzameld. Wij hanteren de volgende bewaartermijnen voor de volgende (categorieën) van persoonsgegevens:

Persoonsgegevens: NAW en contact gegevens

Bewaartermijn: 7 jaar

Reden Personalia en adres: Declaratie zorgverzekeraar

Reden contactgegevens: Maken van afspraken

Delen van persoonsgegevens met derden

Fyzio Totaal deelt uw persoonsgegevens met verschillende derden als dit noodzakelijk is voor het uitvoeren van de overeenkomst en om te voldoen aan een eventuele wettelijke verplichting. Met bedrijven die u gegevens verwerken in onze opdracht, sluiten wij een bewerkersovereenkomst om te zorgen voor eenzelfde niveau van beveiliging en vertrouwelijkheid van uw gegevens. Fyzio Totaal blijft verantwoordelijk voor deze verwerkingen. Daarnaast verstrekt Fyzio Totaal uw persoonsgegevens aan andere derden. Dit doen wij alleen met uw nadrukkelijke toestemming. Deze derden bestaan uit:

- Zorgverzekeraar
- QDNA (Optimaliseren van onze zorg)
- Huisartsen en specialisten
- Infomedics BV. (facturatie)
- Stagiaires en collega's (zij hebben allen geheimhoudingsplicht)

Cookies, of vergelijkbare technieken, die wij gebruiken

Fyzio Totaal gebruikt alleen technische, functionele en analytische cookies die geen inbreuk maken op uw privacy. Een cookie is een klein tekstbestand dat bij het eerste bezoek aan deze website wordt opgeslagen op uw computer, tablet of smartphone. De cookies die wij gebruiken zijn noodzakelijk voor de technische werking van de website en uw gebruiksgemak. Ze zorgen ervoor dat de website naar behoren werkt en onthouden bijvoorbeeld uw voorkeursinstellingen. Ook kunnen wij hiermee onze website optimaliseren. U kunt zich afmelden voor cookies door uw internetbrowser zo in te stellen dat deze geen cookies meer opslaat. Daarnaast kunt u ook alle informatie die eerder is opgeslagen via de instellingen van uw browser verwijderen.

Gegevens inzien, aanpassen of verwijderen

U heeft het recht om uw persoonsgegevens in te zien, te corrigeren of te verwijderen. Daarnaast heeft u het recht om uw eventuele toestemming voor de gegevensverwerking in te trekken of bezwaar te maken tegen de verwerking van uw persoonsgegevens door Fyzio Totaal en heeft u het recht op gegevensoverdraagbaarheid. Dat betekent dat u bij ons een verzoek kunt indienen om de persoonsgegevens die wij van u beschikken in een computerbestand naar u of een ander, door u genoemde organisatie, te sturen. U kunt een verzoek tot inzage, correctie, verwijdering, gegevensoverdraging van uw persoonsgegevens of verzoek tot intrekking van uw toestemming of bezwaar op de verwerking van uw persoonsgegevens sturen naar info@fyziototaal.nl. Om er zeker van te zijn dat het verzoek tot inzage door u is gedaan, vragen wij u een kopie van uw identiteitsbewijs met het verzoek mee te sturen. Maak in deze kopie uw pasfoto, MRZ (machine readable zone, de strook met nummers onderaan het paspoort), paspoortnummer en Burgerservicenummer (BSN) zwart. Dit ter bescherming van uw privacy. We reageren zo snel mogelijk, maar binnen vier weken, op uw verzoek. Fyzio Totaal wil u er tevens op wijzen dat u de mogelijkheid heeft om een klacht in te dienen bij de nationale toezichthouder, de Autoriteit Persoonsgegevens. Dat kan via de volgende link: <https://autoriteitpersoonsgegevens.nl/nl/contact-met-de-autoriteit-persoonsgegevens/tip-ons>

Hoe wij persoonsgegevens beveiligen

Fyzio Totaal neemt de bescherming van uw gegevens serieus en neemt passende maatregelen om misbruik, verlies, onbevoegde toegang, ongewenste openbaarmaking en ongeoorloofde wijziging tegen te gaan. Als u de indruk heeft dat uw gegevens niet goed beveiligd zijn of er aanwijzingen zijn van misbruik, neem dan contact op met onze praktijk of via info@fyziototaal.nl.